*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации*

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования*

*«Северо-Осетинский государственный университет*

*имени Коста Левановича Хетагурова»*

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения»

Направление 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) «Психология»

Квалификация (степень) выпускника - бакалавр

**Форма обучения**

очно-заочная

Владикавказ 2021

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 37.03.01 – Психология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.07.2020 г. № 839, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 37.03.01 – Психология, утвержденным ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» (протокол от 29.04.2021 г. № 11).

Составители: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры психологии

(протокол от «17» 03. 2021 г. № 5)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Худалова М.З.

Одобрена советом психолого-педагогического факультета

(протокол от «19» 03.2021 г. № 8)

Председатель совета факультета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бирагова Ф.Р.

*Рабочая программа дисциплины принята в составе основной профессиональной образовательной программы решением ученого совета 29.04.2021, протокол № 11. Утверждена приказом СОГУ от 30.04.2021, № 106 .*

**1. Структура и общая трудоемкость дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы. (108 час.).

|  |  |
| --- | --- |
|  | Очно-заочная Форма обучения |
| Курс | 4 |
| Семестр | 7 |
| Лекции | 16 |
| Практические занятия | 30 |
| Лабораторные занятия | - |
| Консультации |  |
| Итого аудиторных занятий | 46 |
| Самостоятельная работа | 62 |
| Курсовая работа | - |
| Зачет | + |
| Экзамен | - |
| Общее количество часов | 108 час. |

**2. Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является сформировать систему научно-практических психологических знаний об особенностях и специфике делового общения; формирование у студентов профессиональных компетенций, позволяющих изучать развитие психических функций с учетом возрастных этапов, нарушений и применения психологических техник в помощь людям; развитие у студентов социально значимых качеств.

**3. Место дисциплины в структуре ОПОП** бакалавриата 37.03.01. Психология

Данная дисциплина относится к циклу Б1.В.10.

**4. Требования к результатам освоения дисциплины**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Компетенции** | | **Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП** | | |
| **Код** | **Формулировка** |
| **Знать:** | **Уметь** | **Владеть:** |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | способы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | навыками осуществления деловой коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

1. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины (очная, очно-заочная форма обучения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| неделя | Наименование тем (вопросов),  изучаемых по данной дисциплине | Занятия | | Самостоятельная работа студентов | | Формы контроля | Количество баллов | | литература |
| л | пр | Содержание | Часы |  |  |  |  |
| 1-2 | Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения | 1 | - | Виды деловых коммуникаций. Стратегии влияния и манипулирования | 4 | Конспекты, реферат |  |  | 1, 2, 3, 4 |
| 1-2 | Тема 2. Общение как социально-психологическая проблема. Формы деловой коммуникации | 1 | - | Трудности делового общения | 6 | Конспекты, реферат |  |  | 1, 2, 3, 4 |
| 3-5 | Тема 3. Психология деловой беседы как основы делового общения. | 2 | 2 | Индивидуальные различия коммуникативной деятельности | 6 | Конспекты, реферат |  |  | 1, 2, 3, 4 |
| 6-7 | Тема 4. Психология деловых переговоров и дискуссии. | 2 | 4 | Формы деловых коммуникаций | 6 | Конспекты, реферат |  |  | 1, 2, 3, 4 |
| 8-9 | Тема 5. Психология публичного выступления | 2 | 4 | Подготовка к публичному выступлению | 6 | Публичное выступление |  |  | 1, 2, 3, 4 |
|  | Первое рубежное тестирование |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9-10 | Тема 6. Психология делового собеседования. | 2 | 4 | Диагностика эффективности деловых коммуникаций | 6 | Конспекты, реферат |  |  | 1, 2, 3, 4 |
| 11-12 | Тема 7. Психология письменных деловых коммуникаций. | 2 | 4 | Составление деловых документов | 6 | Составление деловых документов |  |  | 1, 2, 3, 4 |
| 13-14 | Тема 8. Психологические особенности делового общения в конфликтной ситуации |  | 4 | Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения | 6 | Конспекты, реферат |  |  | 1, 2, 3, 4 |
| 15-16 | Тема 9. Имидж делового человека | 2 | 4 | Проблема создания имиджа в деловом общении | 6 | Конспекты, реферат |  |  | 1, 2, 3, 4 |
| 17-18 | Тема 10. Этика делового общения | 2 | 4 | Деловой этикет | 6 | Конспекты, реферат |  |  | 1, 2, 3, 4 |
|  |
|  | Второе рубежное тестирование |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО** | 16 | 30 |  | 62 |  |  |  |  |

**Примечание**:

Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

1. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

**Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия** с использованием современных интерактивных технологий.

**Лекция-диалог –** содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

**Онлайн-семинар** – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

**Видеоконференция** – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

**Видео-лекция** – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

**Технология электронного обучени**я (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

**Творческое задание** составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

**Публичная презентация проекта -** самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

**Интерактивная лекция** представляет собой выступление преподавателя перед аудиторий студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

**Разработка проекта** позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

**Проблемное обучение** - поиск ответов на вопросы по теме.

1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов предполагает изучение вопросов, указанных в разделе 5, табл.5.1.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относятся: написание рефератов, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и написание по ней рефератов, конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Методические материалы, обеспечивающие самостоятельную работу студентов, доступны на дистанционной площадке «MOODLE» (lms.nosu.ru).

Самостоятельная работа студентов организована с помощью доступа к дистанционной площадке системы «МООDLЕ» и электронных ресурсов:

1. [Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ](https://dvs.rsl.ru/) (ЭБД РГБ)
2. [ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»](https://biblioclub.ru/)
3. [ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru»](http://elibrary.ru/)
4. [Универсальная база данных East View](https://dlib.eastview.com/)
5. [ЭБС «Юрайт» — образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям](http://www.biblio-online.ru/).

**Методические рекомендации по написанию докладов (рефератов):**

Реферат (как форма самостоятельной научной работы студентов) - это краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами. При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но объем ее ограничен, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы и в связи с небольшим объемом данной формы работы.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.
2. Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы: выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата; сбор и изучение исходного материала, поиск литературы; анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы; сообщение о предварительных результатах исследования; литературное оформление исследовательской проблемы; обсуждение работы (на семинаре и т. п.).

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя: введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования; основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы; заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

1. Поиск и изучение литературы. Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подобранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати.

Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4.Обработка материала. При обработке полученного материала автор должен: систематизировать его по разделам; выдвинуть и обосновать свои гипотезы; определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: Следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику; Писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод); Писать ярко, образно, живо, не только вскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты; Писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

- Титульный лист реферата оформляется по стандарту.

- Реферат желательно должен быть напечатан.

- Оформление: шрифт – TimesNewRoman, размер шрифта – 14 кегль, межстрочный интервал – полуторный, абзацный отступ – 1,25, выравнивание по ширине, поля – левое 3 см., остальные по 2 см.

- Нумерация в правом нижнем углу, титульный лист не нумеруется.

- На втором листе – содержание. Пункты: введение, заключение и список литературы не нумеруются, а также приложения (если есть).

- Содержание реферата должно раскрывать тему.

- Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

- В список литературы могут входить научные работы: монографии, статьи, тезисы.

- В тексте должны быть ссылки на использованную литературу – в квадратных скобках номер источника, соответствующий номеру в списке литературы.

- В реферате могут быть описаны примеры исследования, фрагменты биографии ученого и др.

**Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине**

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

**Устный фронтальный опрос** проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

**Устный индивидуальный опрос** предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

**Письменная проверка** наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытает объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

**Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения**

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный темами материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

**Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровень сформированности компетенций** | | | |
| **«Минимальный уровень**  **не достигнут»**  **(менее 56 баллов)** | **«Минимальный**  **уровень»**  **(56-70 баллов)** | **«Средний уровень»**  **(71-85 баллов)** | **«Высокий уровень»**  **(86-100 баллов)** |
| *Компетенции не сформированы.*  Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы. | *Компетенции*  *сформированы.*  Сформированы базовые структуры знаний.  Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.  Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка. | *Компетенции*  *сформированы.*  Знания обширные, системные.  Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий.  Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка. | *Компетенции*  *сформированы.*  Знания твердые, аргументированные, всесторонние.  Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.  Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка |
| **Описание критериев оценивания** | | | |
| Обучающийся демонстрирует:  - существенные пробелы в знаниях учебного материала;  - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;  -непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий;  - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;  - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности. | Обучающийся демонстрирует:  - знания теоретического материала;  - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;  - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;  - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;  - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить. | Обучающийся демонстрирует:  - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;  - твердые знания теоретического материала.  -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;  - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;  - умение решать практические задания, которые следует выполнить;  - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;  - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам.  Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах. | Обучающийся демонстрирует:  - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;  - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;  - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;  - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора;  - умение решать практические задания;  - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы. |
| **Оценка**  **«неудовлетворительно» /не зачтено** | **Оценка**  **«удовлетворительно» / «зачтено»** | **Оценка**  **«хорошо» / «зачтено»** | **Оценка**  **«отлично» / «зачтено»** |

**Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Система оценок СОГУ | | |
| Сумма баллов | Название | Числовой эквивалент |
| 86 - 100 | отлично | 5 |
| 71-85 | хорошо | 4 |
| 56-70 | удовлетворительно | 3 |

Аналогично для зачета.

**Примеры практических заданий по теме «Психология публичного выступления»**

Задание 1.Определите, какие утверждения правильные?

1. Ответ ученика на уроке – это убеждающее выступление.

2. Информационная речь – это лекция, рассказ учителя.

3. Тост – это развлекательное выступление.

4. Речь на открытии нового учебного заведения – протокольноэтикетное выступление.

5. Речь на траурном митинге – это протокольно-этикетное выступление.

6. Анекдот для публики – это развлекательное выступление.

7. Речь с оценкой заслуг юбиляра – убеждающее выступление.

8. Речь с оценкой заслуг юбиляра – развлекательное выступление.

9. Доклад – всегда подготовленное выступление.

10. Сообщение – это краткое неподготовленное выступление.

11. Выступление – это подготовленное или неподготовленное сообщение.

12. Лекция строится по строгому плану.

13. Беседа эффективна в небольшой аудитории.

14. Лекции читаются в вузах, в сфере высшего образования.

15. В беседе слушатели отвечают по ходу лекции на вопросы оратора.

**Задание 2. Прочитайте «Советы молодому оратору».**

1. Говори только о том, что хорошо знаешь, что волнует тебя лично, что тебе лично интересно.

2. Уважай своих слушателей, не думай, что они глупее тебя.

3. Не кричи. Убеждай аргументами и фактами, а не силой голоса.

4. Не стремись сказать сразу о многом. Будь кратким, но убедительным и логичным.

5. Говори проще.

6. Обращайся не только к разуму, но и к сердцу слушателей.

7. Следи за правильностью своей речи. Если не уверен, что произнесешь слово с правильным ударением или неточно знаешь значение слова или выражения - замени его другим.

8. Употребляй пословицы, поговорки, крылатые выражения. Они - твои друзья и помогут сделать твою речь более образной и выразительной.

9. Помни, что удачным выступление бывает тогда, когда оно хорошо продумано и подготовлено.

**Вопросы:** Проанализируйте каждый приведенный выше совет с точки зрения того, какое правило подготовки публичного выступления из перечисленных выше он «представляет», с каким правилом подготовки публичного выступления совпадает. Какие советы дополняют правила публичного выступления, приведенные выше? Объясните, как можно на практике реализовать приведенные выше советы, что нужно делать, чтобы этот совет выполнить.

**Задание 3. Подготовьтесь к публичному выступлению, на выбранную тему.**

**Вопросы к зачету по дисциплине**

**«Психология делового общения».**

1. Предмет и методы дисциплины «Психология делового общения».

2. Теоретические предпосылки становления дисциплины «Психология делового общения».

3. Социально-психологические основы делового общения.

4. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX – XX веков.

5. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.

6. Концепции личности в современной психологии.

7. Модель психической структуры личности в психоанализе 3. Фрейда.

8. Система личности в аналитической психологии К. Юнга.

9. Психологические типы личности в концепции К. Юнга.

10. Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса.

11. Теория личностных конструктов Дж. Келли.

12.Трансактный анализ делового общения Э. Берна.

13. Концепции личности в отечественной психологии.

14. Особенности делового общения.

15. Перцептивные барьеры делового общения.

16. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.

17. Вербальные средства делового общения.

18. Невербальные средства делового общения.

19. Этапы делового общения.

20. Социально-психологические характеристики рабочей группы.

21. Межличностные отношения в рабочей группе.

22. Проблема лидерства в рабочей группе.

23. Особенности деловых переговоров и их характер.

24. Коммуникативная стратегия деловых переговоров.

25. Планирование деловых переговоров, определение их целей и средств.

26. Психологические аспекты деловых переговоров.

27. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.

28. Структура и типология конфликтов.

29. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.

30. Социально-психологическая диагностика конфликта.

31. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.

32. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.

33. Предпосылки формирования этики делового общения.

34. Универсальные этические принципы делового общения.

35. Этика делового общения в организации.

36. Способы повышения нравственного уровня делового общения.

1. **Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

**а) основная литература:**

1 Собольников, В. В.  Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454622>

2. Леонов, Н. И.  Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455429>

3. Скибицкая, И. Ю.  Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455216>

**б) дополнительная литература:**

4. *Бороздина, Г. В.* Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449705>

5. *Митрошенков, О. А.* Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455770>

1. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451154>

в) **современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы**

**–** eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>

**–** Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>

**-** Университетская библиотека online. **–** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.

Каталоги ссылок:

«Психологическая литература в Интернете» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psy.msu.ru/links/liter.html>, который размещен на сайте факультета психологии МГУ им. М. В. Ломоносова.

Каталог архивов сайтов и книг ZipSites.ru [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.zipsites.ru/psy/psylib/>. Рассортированные сайты по основным отраслям науки и общественной практики.

«Информационная сеть Российской психологии» Psinet [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psi-net.ru>. Проект создан для распространения информации о психологии, психологах, и психологических организациях среди заинтересованных лиц.

«Психологическая лаборатория» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://vch.narod.ru> порадует всех тех, кто решил самым серьезным образом приобщиться к психологической науке.

«Виртуальная психоаналитическая лаборатория: Психоанализ. Психотерапия. Интернет» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.epsy.ru/> — Сайт содержит специальный раздел «Публикации», который включает большую подборку популярных статей по практической психологии и психотерапии.

Создатели сайта «Зеркало» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.zercalo.ru> — в разделе «Ссылки на психологические ресурсы» можно найти ссылки на виртуальные библиотеки по психологии, электронные журналы, интернет-каталоги по психологии.

**10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

*Лицензионное программное обеспечение:*

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

*Перечень ПО в свободном доступе:*

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.

Адрес новой платформы ЭИОС (<http://lms.nosu.ru/login/index.php>),

Добавлено приложение для веб-конференций и видеоконференций.- Cisco Webex,