

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)**

Институт педагогики, психологии и физкультурно-спортивного образования

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

О.В. Исламова
« ____ » _____ 20 ____ г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИПП и ФСО

О.И. Михайленко
« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.07 «Психология делового общения»

Направление подготовки
27.03.02 Управление качеством

Профиль подготовки
Управление качеством в производственно-технологических системах

Квалификация (степень) выпускника
бакалавр

Форма обучения

Очная

Нальчик 2020

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины базовой части блока 1 студентам направления 27.03.02 Управление качеством очной формы обучения.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «9» февраля 2016 г. № 92

Содержание

	с.
1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	5
4. Содержание и структура дисциплины (модуля)	6
5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации	10
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.	15
7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)	17
7.1 . Основная литература	
7.2. Периодические издания(газета, вестник, бюллетень, журнал)	
7.3. Интернет-ресурсы	
7.4. Методические указания по проведению различных видов самостоятельной работы	
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины	19
9. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	20

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель учебной дисциплины «Психология делового общения» является

- усвоение студентами фактов, механизмов и основных закономерностей функционирования психики, формирование системы теоретических и практических знаний по общим и частным вопросам психологии, психологической готовности к профессиональной деятельности.

Данная цель определяет построение программы и реализацию следующих задач.

Задачи дисциплины:

1. Научить студентов мыслить психологическими категориями.
2. Научить анализировать научные и практические проблемы и соотносить изучаемые научные положения с наблюдаемыми в жизни психологическими явлениями.
3. Сформировать умения использовать теоретические знания на практике для исследования психологических фактов и психологически грамотно ориентироваться в практических ситуациях.
4. Формирование у студентов в процессе изучения психологии необходимых новообразований – творческого мышления, рефлексии, самостоятельной учебной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Психология делового общения» относится к базовой части блока 1 учебного плана по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в процессе изучения следующих дисциплин: «Русский язык и культура речи».

Освоение дисциплины «Психология делового общения» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: «Управление персоналом», «Управление человеческими ресурсами».

При изучении данной дисциплины предусматривается: проведение лекционных занятий в соответствии с сеткой часов, приведенной далее по тексту; проведение практических занятий; самостоятельное изучение литературы, освоение теоретического материала, написание рефератов из рекомендуемых в данной программе; проведение рейтинговых контрольных точек в виде электронного тестирования и коллоквиума, зачет.

На лекциях излагаются материалы теоретического и методического характера, обобщающие опыт в управлении и деятельности организации.

Практические занятия обеспечивают практическое освоение лекционного материала, развитие у студентов самостоятельности и творческого подхода, освоение принципов и методов общения и взаимодействия между людьми в современном общественном производстве.

3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины особый акцент сделан на реализацию компетентностного подхода, предусматривающего использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, разбор конкретных ситуаций, групповых дискуссий).

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **компетенций**:

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью (ПК-12).

В результате изучения дисциплины «Психология делового общения» в плане реализации компетентностного подхода, заложенного в ФГОС ВО, студент должен:

Знать :

- требования этикета и конкретных условий деловой культуры и делового общения;
- современные концептуальные подходы к переговорам (партнерский подход);
- современные методы и технологии делового взаимодействия;
- психологические техники эффективного делового общения;
- теоретические основы организации различных форм делового общения;
- психологические типы деловых партнеров;
- теоретические основы консультирования, задачи и методы управленческого консультирования

Уметь:

- вести диалог с деловым партнером;
- грамотно формулировать свои мысли и задавать разнотипные вопросы;
- строить убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;
- оценивать эффективность деловых контактов;
- воздействовать на слушателя, аудиторию;
- вести деловое совещание и деловую переписку;
- ориентироваться в этических основах делового общения;
- применять рациональную тактику ведения переговоров;
- заключать сделку с партнерами различных психотипов;
- использовать полученные знания для осуществления консультационной помощи.

Владеть:

- методами психодиагностики психических процессов, эмоциональных состояний и индивидуальных особенностей личности, методами исследования групповых процессов;
- общими приемами саморегуляции психики и формами управления собственным поведением.
- навыками и опытом работы с конкретными реальными проблемными ситуациями клиентов в области коммуникативных практик и отношений и с работниками по аспектам своей профессиональной деятельности

4. Содержание и структура дисциплины (модуля)

4.1 Содержание дисциплины (модуля) «Психология делового общения»

№ п/п	Наименование раздела/ темы	Содержание раздела	Формируемая компетенция (часть компетенции)	Оценочные средства
1	2	3	4	5
1	Основные принципы и понятия дисциплины	Предмет, цель и задачи дисциплины. Ознакомление с основными принципами и понятиями дисциплины. Основные категории дисциплины.	ОК-7	Тестирование
2	Основные характеристики общения	Понятие общения. Функции общения. Структура общения. Средства общения. Виды общения. Социально-психологические явления в общении: конформизм, неконформизм, референтная группа.	ОК-7	Тестирование, практические занятия, вопросы на зачете.

3	Личность в общении	Многомерность личности делового партнера. Структура личности по З.Фрейду. Механизмы психологической защиты в деловом общении. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Юнга. Интровертированные и экстравертированные установки личности.	ОК-7 ПК-12	Тестирование, практические занятия вопросы на зачете.
4	Вербальное и невербальное общение	Роль коммуникации в деловом общении. Вербальная коммуникация: понятие, структура. Особенности невербального отражения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения.	ОК-7 ПК-12	Тестирование, практические занятия вопросы на зачете.
5	Деловое общение	Понятие, структура и виды делового общения. Формы делового общения. Коммуникативная компетентность в деловом общении. Профессиональное общение в системе менеджмента, маркетинга, «паблик рилейшнз»	ОК-7 ПК-12	Тестирование, практические занятия вопросы на зачете.
6	Споры и конфликтные ситуации	Принципы спора, его разновидности. Принципы ведения спора. Понятие конфликта. Типология деловых конфликтов. Структура конфликта. Этапы развития конфликта. Рекомендации по разрешению конфликтов.	ОК-7 ПК-12	Тестирование, практические занятия вопросы на зачете.
7	Основы делового этикета	Понятие этикета. Особенности делового этикета, светского этикета, дипломатического этикета. Этические нормы делового общения. Функции делового этикета. Тактика общения.	ОК-7 ПК-12	Тестирование, практические занятия вопросы на зачете.

4.2 Структура дисциплины (модуля) «Психология делового общения»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов)

Вид работы	Трудоемкость, часов / зачетных единиц	
	2 семестр	всего
Общая трудоемкость (в часах)	108	108
Контактная работа (в часах):	45	45
<i>Лекционные занятия (Л)</i>	<i>15</i>	<i>15</i>
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	<i>30</i>	<i>30</i>
<i>Семинарские занятия (СЗ)</i>	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
Самостоятельная работа (в часах):	54	54
Расчетно-графическое задание	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
Реферат (Р)	15	15
Эссе (Э)	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
Контрольная работа (КР)	<i>Не предусмотрены</i>	<i>Не предусмотрены</i>
Самостоятельное изучение разделов	48	48
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	Не предусмотрена	Не предусмотрена
Контроль	9	9
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

4.3 Лекционные занятия

№ п/п	Тема
1	Предмет, цель и задачи дисциплины. Ознакомление с основными принципами и понятиями дисциплины. Методы изучения психики .
2	Основные категории дисциплины. Понятие общения.
3	Социально-психологические явления в общении: конформизм, неконформизм, рефератная группа.
4	Многомерность личности делового партнера. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга.
5	Роль коммуникации в деловом общении. Вербальная коммуникация: понятие, структура. Особенности невербального отражения.
6	Понятие, структура и виды делового общения. Формы делового общения. Коммуникативная компетентность в деловом общении.
7	Споры и конфликтные ситуации. Типология деловых конфликтов.
8	Понятие этикета. Этические нормы делового общения.

4.4 Практические занятия (семинарские занятия)

№	Тема
1.	Предмет психологии делового общения, ее задачи. Теоретические, методологические, естественно - научные основы делового общения. Формы делового общения. Специфика делового общения. Ознакомление с основными принципами и понятиями дисциплины
2.	Основные категории дисциплины. Категория психология группы. Взаимодействие общения и этики. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.
3.	Функции общения: информационно- коммуникативная, регуляторно-коммуникативная , аффективно- коммуникативная. Этапы общения. Компоненты общения: коммуникативный компонент, перцептивный компонент, интерактивный компонент общения. Структура общения. Средства общения. Виды общения.
4.	Группа, групповые нормы. Коллектив, виды коллективов. Конформизм, неконформизм. Референтная группа. Функции референтной группы. Особенности межличностного восприятия и межличностного оценивания. Внутригрупповое взаимодействие. Официальные и неофициальные отношения в группах. Отношения лидерства, руководства и подчинения. Коллективистские отношения, их характеристики. Характер взаимоотношений в зависимости от уровня развития группы. Социометрия и статическая картина внутригрупповых взаимоотношений. Педагогика формирования и развития межличностных отношений. Критерии эффективности групповой деятельности. Зависимость эффективности групповой деятельности от различных параметров. Пути повышения эффективности деятельности группы.
5.	Структура личности по З.Фрейду. Ошибочные действия. Механизмы психологической защиты в деловом общении: вытеснение, проекция, замещение, регрессия, отрицание.
6.	Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Юнга. Интровертированные и экстравертированные установки личности. 4 системы психики по К.Юнгу. коллективное бессознательное.
7.	Качество речи. Коммуникативная компетентность. Вербальная коммуникация: понятие, структура. Виды вербально-коммуникативных методов: беседа, интервью, клиническое интервью, метод опроса, личностные тесты.
8.	Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Знаковые системы невербальной коммуникации. Особенности визуального контакта в общении.
9.	Деловое общение: понятие, специфика, разновидности. Блоки при общении. Структура делового общения.
10.	Коммуникативная компетентность в деловом общении. Формы делового общения. Системы деловой коммуникации. Речевая компетентность. Профессиональное общение в системе менеджмента, маркетинга, «паблик рилейшнз».
11.	Принципы спора, его разновидности. Виды спора: дискуссия, полемика, эклектика, софистика, дискуссия, полемика. Принципы ведения спора. Культура спора.
12.	Типология деловых конфликтов. Структура конфликта. Этапы развития конфликта. Управление конфликтом. Типовые стратегии поведения при конфликте. Рекомендации по разрешению конфликтов.
13.	Особенности делового этикета, светского этикета, дипломатического этикета. Принципы делового этикета.
14.	Универсальные этические нормы и психологические нормы и принципы. Функции делового этикета. Тактика общения. Модели поведения

4.4 Курсовая работа

Выполнение курсовой работы учебным планом не предусмотрено

4.5 Самостоятельное изучение разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1.	Личность и общество.
2.	Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипизации, края).
3.	Язык, речь, сознание.
4.	Межнациональные различия невербального общения.
5.	Природа конфликта.
6.	Стрессы и стрессовые ситуации.
7.	Характеристика основных психологических защит.
8.	Механизм действия психологической защиты.
9.	Влияние индивидуальных личностных черт на формирование психологической защиты.
10.	Виды делового общения, их характеристика.
11.	Деловой стиль общения.
12.	Психология сотрудничества
13.	Этические нормы делового общения.
14.	Эмпатия, индентификация, рефлексия как механизмы познания партнеров
15.	Уловки в спорах и их нейтрализация.
16.	Язык и стиль публичного выступления.
17.	Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации.
18.	Методы улучшения своей представленности.
19.	Национальные особенности проявления этикета.
20.	Эпистолярный этикет

5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации

5.1 Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Практические занятия:

Выполнение заданий по темам происходит на практических занятиях и на контрольных работах в рамках балльно-рейтинговых мероприятий. В рамках текущего контроля студент может набрать 27 баллов за выполнение практических заданий (18 баллов за три контрольные работы в рамках балльно-рейтинговых мероприятий и по 3 балла в каждый рубежный промежуток на практических занятиях). Баллы проставляются в зависимости от процента выполнения задания. Типовые задания приводятся ниже.

1. Выполнение письменного анализа учебной литературы, практических задач и тестовых заданий по проблеме «Предмет, задачи и функции делового общения»

2. Выполнение письменного анализа учебной литературы, практических задач и тестовых заданий по проблеме человека как субъекта деятельности и общения.

3. Выполнение письменного анализа учебной литературы, практических задач и тестовых заданий по проблеме межличностного общения.

4. Выполнение письменного анализа учебной литературы, практических задач и тестовых заданий по методам выхода из конфликтных ситуаций.

5. Выполнение письменного анализа учебной литературы, практических задач и тестовых заданий по изучению проблемы конфликта.

6. Выполнение письменно анализа учебной литературы, практических задач и тестовых заданий по проблемам психологии общения

7. Выполнение письменно анализа учебной литературы, практических задач и тестовых заданий по проблемам психологии малых групп.

8. Выполнение письменно анализа учебной литературы, практических задач и тестовых заданий по проблемам тактики общения.

9. Выполнение письменно анализа учебной литературы, практических задач и тестовых заданий по проблемам взаимодействия.

10. Подготовка к «круглому столу» на тему:

– Как правильно знакомиться? Церемонии и этикетные тексты.

11. На основе изучения источников литературы подготовить материал по следующим темам:

- Факторы успеха деловой беседы

- Рекомендации по технологии телефонных переговоров

- Конструктивные приемы ведения переговоров

- Правила поведения на совещании, анализ проведенного совещания

- Оформление деловых писем

12. На основе изучения источников литературы подготовить материал по следующим темам:

- Виды невербального поведения

- Интерпретация невербального поведения

13. На основе изучения источников литературы подготовить материал по следующим темам:

– Формы психологической защиты.

– Коммуникативные типы деловых партнеров

– Приемы эффективного слушания

Подготовка к тестовому экспресс-опросу.

14. На основе изучения источников литературы подготовить материал по следующим темам:

– Трудности эффективного слушания

– Виды слушания

– Правила эффективной обратной связи

Темы рефератов по дисциплине «Психология делового общения»

За подготовку и защиту реферата студент может набрать 6 баллов (по 2 балла за три контрольные рейтинговые точки). При подготовке реферата студент должен ознакомиться с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Необходимо составить аннотации к прочитанным литературным источникам. Структуру реферата студент определяет сам. Оценивание проводится с учетом количества обработанных литературных источников, качества оформления реферата, ответа на вопросы по реферату. Тему для реферата студент может предложить сам, либо выбрать из предложенных.

1. Этикет делового общения.

2. Барьеры делового общения.

3. Культура речи в деловом общении.

4. Культура и техника слушания в деловом общении.

5. Особенности проведения деловых бесед.

6. Деловое совещание.
7. Искусство проведения переговоров.
8. Деловая дискуссия.
9. Искусство спора и полемики.
10. Рекламное сообщение, условия его психологического воздействия.
11. Условия проведения эффективной презентации.
12. Деловая переписка.
13. Деловой телефонный разговор.
14. Техника убеждения оппонента в споре.
15. Конфликты в деловом общении.
16. Правила разрешения конфликтных ситуаций.
17. Коммуникативная компетентность бизнесмена.
18. Понимание «языка» невербального общения.
19. Характерные черты различных народов и особенности делового этикета.
20. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые
21. тактические приемы в рекламном бизнесе.
22. Психологические аспекты делового общения.
23. Национальные особенности этических норм и делового общения при
24. переговорах.
25. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
26. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
27. Особенности деловой переписки

Тесты:

В рамках балльно-рейтинговых мероприятий студент трижды проходит тестирование на компьютере. В зависимости от процента правильных ответов компьютер выставляет от 0 до 6 баллов. Образцы тестовых заданий, приведены ниже.

Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. грамотность.

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. выражение лица;
5. все перечисленные.

В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. выделение и понимание смысловой части;
5. передача сообщения.

Ключевая фаза общения – это

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;

3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;

4. выбор слов и грамматики;

5. обратная связь.

К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:

1. согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;

2. эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;

3. должностная субординация;

4. сочетание формального и неформального общения;

5. сочетание устного и письменного способов обмена информацией.

Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

1. «Имя собственное»;

2. «Зеркало отношений»;

3. «Терпеливый слушатель»;

4. «Золотые слова»;

5. «Личная жизнь».

По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;

2. мимики, жестов, позы;

3. тона голоса и его интонаций;

4. всего выше перечисленного в равной степени;

5. невербальных компонентов общения.

Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;

2. стараться интерпретировать реакции партнера;

3. понимать язык невербальных компонентов общения;

4. внимательно наблюдать за собеседником;

5. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Невербальные компоненты общения наиболее значимы

1. в первые минуты знакомства;

2. в процессе обмена информацией;

3. при аргументировании;

4. в процессе спора;

5. в завершении общения.

Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за "Т" – образным столом;

2. за круглым столом;

3. за квадратным столом;

4. за журнальным столиком;

5. этот психологический аспект не учитывается.

Манипуляция начинается там, где кончается

1. взаимопонимание;

2. логика и здравый смысл;

3. желание понимать собеседников или партнеров;

4. способность рассуждать на уровне взрослого;

5. честность, осознанность, свобода и доверие.

5.2 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися. Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета во 2 семестре ОФО. Задание на зачет состоит из 2-х теоретических вопросов. Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

Вопросы к зачету

1. Понятие делового общения
2. Формы делового общения, функции, отличия от других видов общения.
3. Структура делового общения.
4. Социальная перцепция в деловом общении
5. Вербальные и невербальные средства общения
6. Конгруэнтность общения.
7. Кинетические средства общения в деловом общении (мимика, жесты, пантомимика).
8. Позиционирование в деловом общении.
9. Основные способы психологического воздействия в деловом общении
10. Виды убеждающего воздействия.
11. Способы манипуляций в деловом общении
12. Коммуникативное умение говорить.
13. Психотехника активного и пассивного слушания.
14. Рефлексия в деловом общении.
15. Понятие малой группы. Основные психологические характеристики малой группы.
16. Понятие групповой динамики. Основные этапы развития группы.
17. Групповое давление и феномен конформизма.
18. Понятие лидерства. Типы лидерства. Отличие лидерства от руководства.
19. Стили руководства группой.
20. Понятие коллектива и корпорации.
21. Социальные роли и социальные экспетации (ожидания)
22. Основные психологические роли индивидов в группе.
23. Этапы деловой беседы.
24. Приемы эффективного установления контакта в деловой беседе.
25. Тактика постановки вопросов в деловой беседе.
26. Обработка возражений в деловой беседе
27. Самоанализ деловой беседы.
28. Семантические расхождения и обратная связь в деловой беседе.
29. Основные структурные элементы телефонного разговора.
30. Эмоциональная экспрессия на переговорах.
31. Приемы конструктивной критики в деловом общении.
33. Приемы эффективной подготовки к выступлению
34. Понятие делового совещания, основные цели и типы совещаний.
35. Решение и управление конфликтом.
36. Структурные методы управления конфликтами в организациях.
37. Посредничество в разрешении конфликтов.
38. Психология делового имиджа.

6. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

6.1 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Контролируемые компетенции (часть компетенций)	Результаты обучения	Основные показатели оценки результатов	Оценочные средства
Способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)	Знать современные методы и технологии делового взаимодействия; Знать теоретические основы организации различных форм делового общения;	Перечисление основных современных методов и технологий делового взаимодействия. Описание теоретических основ организации различных форм делового общения.	практическое занятие, тестирование, вопросы на зачет
	Уметь вести диалог с деловым партнером. Уметь грамотно формулировать свои мысли и задавать разнотипные вопросы. Уметь строить убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера Уметь применять рациональную тактику ведения переговоров; Уметь заключать сделку с партнерами различных психотипов.	Составление диалога с деловым партнером. Способность грамотно формулировать свои мысли и задавать разнотипные вопросы. Построение убедительной аргументации с учетом восприятия партнера.	практическое занятие, тестирование, вопросы на зачет
	Владеть методами психодиагностики психических процессов, эмоциональных состояний и индивидуальных особенностей личности, методами исследования групповых процессов; Владеть общими приемами саморегуляции психики и формами управления собственным поведением.	Применяет методы психодиагностики психических процессов, эмоциональных состояний и индивидуальных особенностей личности, методы исследования групповых процессов. Анализирует и применяет общие приемы саморегуляции психики и формы управления собственным поведением.	практическое занятие, тестирование, вопросы на зачет
Умение консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью (ПК-12).	Знать психологические типы деловых партнеров. Знать психологические техники эффективного делового общения Знать как консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью.	Распознавание психологических типов деловых партнеров. Перечисление психологических техник эффективного делового общения. Проводит анализ консультирования и привития работникам навыков по аспектам своей профессиональной деятельностью.	практическое занятие, тестирование, вопросы на зачет

	<p>Уметь оценивать эффективность деловых контактов.</p> <p>Уметь консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью</p>	<p>Способен оценивать эффективность деловых контактов, заключать сделку с партнерами различных психотипов.</p> <p>Способен осуществлять консультирование и привитие работникам навыков по аспектам своей профессиональной деятельности.</p>	<p>практическое занятие, тестирование, вопросы на зачет</p>
	<p>Владеть навыками работы с конкретными реальными проблемными ситуациями клиентов в области коммуникативных практик и отношений и с работниками по аспектам своей профессиональной деятельности.</p>	<p>Способен консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельности.</p> <p>Применяет изученные техники в области коммуникативных практик и отношений по работе с конкретными реальными проблемными ситуациями клиентов и работников.</p>	<p>практическое занятие, тестирование, вопросы на зачет</p>

6.2 Шкала оценивания планируемых результатов обучения

6.2.1 Текущий и рубежный контроль

В рамках текущего и рубежного контроля по дисциплине студент может набрать до 70 баллов

Семестр	Шкала оценивания			
	0-35 баллов	36-50 баллов	51-60 баллов	61-70 баллов
2	<p>Частичное посещение аудиторных занятий.</p> <p>Неудовлетворительное выполнение практических работ. Плохая подготовка к балльно-рейтинговым мероприятиям.</p> <p>Студент не допускается к промежуточной аттестации.</p>	<p>Полное или частичное посещение аудиторных занятий.</p> <p>Частичное выполнение практических работ.</p> <p>Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «удовлетворительно».</p>	<p>Полное или частичное посещение аудиторных занятий.</p> <p>Полное выполнение практических работ.</p> <p>Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «хорошо».</p>	<p>Полное посещение аудиторных занятий.</p> <p>Полное выполнение практических занятий.</p> <p>Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «отлично».</p>

6.2.2 Промежуточная аттестация

Оценка результатов освоения учебной дисциплины во 2 семестре проводится по следующей шкале, применяемой на зачете:

Семестр	Шкала оценивания	
	Не зачтено (36-60 баллов)	Зачтено (61-100 баллов)
2	Студент имеет 36-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачёте не ответил на теоретический вопрос и не справился с практическим заданием.	Студент имеет 36-45 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачете дал полный (частичный) ответ на теоретический вопрос и частично (полностью) справился с практическим заданием. Студент имеет 46-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачете дал полный ответ на один вопрос и справился с практическим заданием. Студенту, имеющему 61-70 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, выставляется отметка «зачтено» без сдачи зачёта.

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Основная литература

1. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Букина Е.Я., Климакова Е.В. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. - (электронный каталог ЭБС «Консультант студента», точка доступа <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778216990.html>)

2. Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : ФЛИНТА, 2016. - (электронный каталог ЭБС «Консультант студента», точка доступа <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html>)

3. Деловое общение. Модуль II [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б. - М.: Дело, 2016. - (электронный каталог ЭБС «Консультант студента», точка доступа <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774910885.html>)

7.2. Дополнительная литература:

1. Азарных Т.Д. Ознобкина И.Ф. Психология делового общения: элективный курс: учебное пособие, ВГУИТ, 2010,184стр.
2. Мирошниченко И.В. Общая психология. Конспект лекций. М.: А-Приор, 2007.
3. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика. Учебник. 3-е изд. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
4. Этика и психология деловых общений: хрестоматия. Евразийский открытый институт,2011,463стр.
5. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. Учебник. 2012.
6. Кузнецов И.Н. Деловое общение Учебник.2013.

7. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. Учебник. 2012.
8. Барышева А.В. Этика и психология делового общения. Учебное пособие. 2012.
9. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: Инфра-М, 2010. - 432 с.
10. Психология конфликта. Гришина Н.В. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2009. - 544 с.
11. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 414 с.
12. Чеховских, М. И. Психология делового общения: учебное пособие/ М. И. Чеховских. – М.: Новое знание, 2010. - 253 с.

7.3. Периодические издания

1. Журнал «Высшее образование в России»
2. Журнал «Психологическое образование и наука»
3. Журнал «Вопросы психологии»

7.4. Интернет – ресурсы:

1. www.psylib.org.ua
2. <http://psuchology.net.ru/links.html> Каталог психологических ресурсов Сетевые журналы Отдельные сетевые публикации, статьи, книги. Библиографические источники.
3. Книги по психологии в электронной библиотеке института философии РАН Большая коллекция классиков психологии.
4. <http://flogiston.ru/Психология> из первых рук - ФЛОГИСТОН Среда профессионального общения и обмена информацией. Сайт посвящен академической психологии. Психология Интернет, Социальная психология. Новости современной психологии.
5. <http://www.psychology-online.net> - статьи, работы известных психологов, новости в мире психологии
6. <http://come.to/satin.ru> - библиотека для психологов
7. www.rusregister.ru – Ассоциация по сертификации «Русский регистр»

7.5 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

№п /п	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика	Адрес сайта	Условия доступа
1	ЭБД РГБ	Электронные версии 885898 полных текстов диссертаций и авторефератов из фонда Российской государственной библиотеки	http://www.diss.rsl.ru	Авторизованный доступ из библиотеки (к. 112-113)
2	«Web of Science» (WOS)	Авторитетная политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных, в которой индексируются около 12,5 тыс. журналов	http://www.isiknowledge.com/	Доступ по IP-адресам КБГУ
3	Sciverse Scopus издательства «Эльзевир. Наука и технологии»	Реферативная и аналитическая база данных, содержащая 21.000 рецензируемых журналов; 100.000 книг; 370 книжный серий (продолжающихся изданий); 6,8 млн. докладов из трудов конференций	http://www.scopus.com	Доступ по IP-адресам КБГУ
4	Научная электронная библиотека	Электронная библиотека научных публикаций - полнотекстовые версии около 4000 иностранных и 3900	http://elibrary.ru	Полный доступ

	(НЭБ РФФИ)	отечественных научных журналов, рефераты публикаций 20 тысяч журналов, а также описания 1,5 млн. зарубежных и российских диссертаций. 2800 российских журналов на безвозмездной основе		
5	База данных Science Index (РИНЦ)	Национальная информационно-аналитическая система, аккумулирующая более 6 миллионов публикаций российских авторов, а также информацию об их цитировании из более 4500 российских журналов.	http://elibrary.ru	Авторизованный доступ. Позволяет дополнять и уточнять сведения о публикациях ученых КБГУ, имеющих в РИНЦ
6	Национальная электронная библиотека РГБ	Объединенный электронный каталог фондов российских библиотек, содержащий 4 331 542 электронных документов образовательного и научного характера по различным отраслям знаний	https://нэб.рф	Доступ с электронного читального зала библиотеки КБГУ

7.6 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий

Продукты MICROSOFT (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS AcademicEdition Enterprise) подписка (Open Value Subscription) № V 2123829, **Kaspersky Endpoint Security** Стандартный Russian Edition № лицензии 17E0-180427-050836-287-197, **Acrobat Reader, WinRaR**

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в специальных помещениях (аудиториях) для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа и практических занятий имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

Для самостоятельной работы обучающихся имеются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет/экзамен проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.