

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВПО «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

**Руководитель образовательной
программы _____ С.Х.**
Шагапсоев

**Директор института
_____ О.И.**
Михайленко

« _____ » _____
20 ____ г.

« _____ » _____
20 ____ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки (специальность)

06.06.01 – Биологические науки (уровень подготовки кадров высшей
квалификации)

(код и наименование направления подготовки)

Направленность программы

03.02.01 Ботаника

Квалификация (степень) выпускника

«Исследователь. Преподаватель-исследователь».

Форма обучения

Очная

Нальчик 2021

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения»
/сост. О.И. Михайленко – Нальчик: ФГБОУ ВО КБГУ, 2021. - 16с.

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 06.06.01 Биологические науки (уровень подготовки кадров высшей школы) (Приказ Минобрнауки России от 30.07.2020 N 871) и учебным планом подготовки аспирантов.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины.
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
3. Требования к результатам освоения дисциплины.
4. Содержание и структура дисциплины.
 - 4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы
 - 4.2. Содержание дисциплины.
5. Образовательные технологии.
6. Оценочные средства для контроля успеваемости и текущей аттестации.
7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.
8. Материально-техническое обеспечение.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Психология делового общения» **имеет целью:** освоение аспирантами этических и психологических основ, форм и сфер делового общения в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Курс ориентирован на овладение навыками, позволяющими достигать конструктивного результата при деловом взаимодействии.

Достижение цели предполагается через решение ряда **задач:**

- Усвоение понятийно-категориального аппарата дисциплины.
- Знакомство со структурой делового общения.
- Знакомство с вербальной и невербальной культурой делового общения.
- Изучение основных форм делового общения и психологических приемов конструктивного их ведения.
- Усвоение психологических основ конфликтного взаимодействия и изучение основных стратегий поведения в конфликте.
- Усвоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- Рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола;
- Изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- Анализ видов деловой переписки (включая и международную), особенности составления деловых документов в области рекламы;
- Теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» относится к базовой части Б.1.В.ДВ.1

Структура дисциплины выстроена на основе интеграции психологических и педагогических теорий относительно основных проблем профессиональной деятельности

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

3.1. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

- универсальные компетенции:

- способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях (УК-1);

- готовность участвовать в работе российских и международных исследовательских коллективов по решению научных и научно-образовательных задач (УК-3);
- готовность использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языках (УК-4);
- способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития (УК-5).

- общепрофессиональные компетенции:

- способность самостоятельно осуществлять научно-исследовательскую деятельность в соответствующей профессиональной области с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий (ОПК-1);
- готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования (ОПК-2).

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся 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;

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;

ВЛАДЕТЬ:

- навыками работы в нестандартных ситуациях;
- навыками общения в профессиональной сфере;
- навыками делового этикета в контактах с коллегами.

4. Содержание и структура дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Вид работы	Семестр			Всего
	1	2		
Общая трудоёмкость, акад. часов		100		100
Аудиторная работа:		28		28
Лекции, акад. часов		28		28
Семинары, акад. часов				
Лабораторные работы, акад. часов				
Самостоятельная работа, акад. часов		72		72
Вид итогового контроля (зачёт, экзамен)		зачет		

4.2. Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Количество часов					Форма текущ его контро ля
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятель ная работа	
			Лекции	Семинары	Лаб. работы		
1	Деловой этикет в профессиональн ой деятельности. Межличностное общение. Особенности делового общения.	6	6			10	
2	Общение как взаимодействи е. Восприятие и понимание в процессе общения.	6	6			20	
3	Общение как коммуникация. Невербальное поведение и невербальные средства общения.	4	4			10	
4	Вербальные средства общения. Технологии успешного делового общения	4	4			10	
5	Психолого- коммуникатив	4	4			10	

	ный потенциал деловых партнеров.						
6	Деловая беседа. Деловое совещание	4	4			2	

Модуль 1. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Межличностное общение. Особенности делового общения.

1. Понятие о деловом этикете. Правила делового общения, принятые в России.
2. Внешний вид делового человека.
3. Деловой имидж. Я-образ, реальное Я, имидж.
4. Атрибуты деловых контактов. Визитные карточки. Переговорные комнаты. Размещение за столом.
5. Понятие об общении. Функции общения.
6. Виды общения: «контакт масок», формально-ролевое общение, деловое общение, светское общение, духовное межличностное общение.
7. Стили общения: авторитарный, демократичный, либеральный. Понятие о коммуникативной позиции. Виды коммуникативных позиций.

Основные понятия: этикет, Я-образ, реальное Я и имидж; визитная карточка, переговорная комната; общение, функции общения, перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения; «контакт масок», светское общение, духовное межличностное общение, деловое общение, формально-ролевое общение; стиль общения; коммуникативная позиция.

Модуль 2. Общение как взаимодействие. Восприятие и понимание в процессе общения.

1. Роль социальной среды и социальных стереотипов в деловом общении. Макросреда и микросреда личности. Социальные стереотипы: навешивание ярлыков, «блистательная неопределенность», апелляция к большинству, перенос, протонародность.
2. Ролевое поведение в деловом общении. Трансактный анализ Э.Берна.
3. Структурный анализ.
4. Функциональный анализ.
5. Понятие о восприятии. Восприятие и роль социального стереотипа.
6. Ошибки восприятия: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к нам.
7. Механизмы восприятия и понимания: идентификация, эмпатия, рефлексация.

Основные понятия: макросреда, микросреда, роль, экзистенциальные позиции, эго-состояние, симбиоз, контаминация, константное эго-состояние, восприятие в социальной психологии, идентификация, эмпатия, рефлексация, фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к нам.

Модуль 3. Общение как коммуникация. Невербальное поведение и невербальные средства общения.

1. Понятие о коммуникации. Средства общения.
2. Функции невербального поведения человека.

3. Кинестетическая знаковая система: язык тела, язык глаз, мимика; язык тела: поза, походка, жесты.
4. Просодическая и экстралингвистическая знаковые системы.
5. Такесические средства общения: рукопожатия, похлопывания.
6. Проксемические средства общения: нормы приближения человека к человеку; ориентация общения; позиции общающихся сторон за столом.
7. Язык самооценки личности.

Основные понятия: коммуникация, невербальное поведение, кинесические средства общения, просодика, такесические средства общения, проксемические средства общения; самооценка личности; психологический вес.

Модуль 4. Вербальные средства общения. Технологии успешного делового общения.

1. Понятие о потере информации. Условия взаимопонимания при вербальном общении.
2. Умение говорить: умение точно формулировать свои мысли; излагать их доступным для собеседника языком; ориентироваться в общении на реакцию собеседника.
3. Умение задавать вопросы. Типы вопросов.
4. Умение слушать. Виды эффективного слушания.
5. Типичные ошибки слушания.
6. Приемы эффективного слушания.
7. Обратная связь в процессе общения.
8. Формирование вашего образа в глазах партнера.
9. Техники внушения доверия собеседнику.
10. Приемы получения положительных ответов.
11. Приемы избегания отрицательных ответов.
12. Технология позитивного общения.

Основные понятия: закрытые вопросы, открытые вопросы, зеркальные вопросы, информационные вопросы, эстафетные вопросы; направленное критическое слушание, нерелективное слушание, активное релективное слушание, перефразирование, резюмирование, понимание; суждение; подготовка собеседника восприятию; типы ответов: допросный, истолковывающий, перефразирующий, одобряющий, советующий, ободряющий; эмпатия, отражение информации, запрос; Вы-подход, Я-утверждения, позитивное общение.

Модуль 5. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

1. Квадратный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «квадратом».
2. Треугольный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «треугольником».
3. Круговой тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «кругом».
4. Зигзаговый тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «зигзагом».
5. Прямоугольный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «прямоугольником».

Основные понятия: психотип, коммуникант, правила общения.

Модуль 6. Деловая беседа. Деловое совещание.

1. Беседа как форма делового общения. Виды деловых бесед.
2. Планирование деловой беседы.
3. Структура деловой беседы: вхождение в контакт, передача информации, опровержение возражений, аргументирование, принятие решений и завершение беседы.
4. Приемы эффективного начала беседы и запрещенные приемы.
5. Факторы успеха и критерии оценки деловой беседы.
6. Подготовка совещания: определение повестки дня, состава участников, времени и места проведения; оповещение участников, организация пространственной среды.
7. Распределение коммуникативных ролей. Функции исполнителя каждой роли.
8. Особенности публичного выступления. Воздействие на аудиторию.
9. Руководство совещанием.
10. Анализ эффективности совещания.

Основные понятия: беседа, метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод стимулирования игры воображения, метод прямого подхода, председатель, докладчик, содокладчик, оппонент, интерпретатор, критик, «историк»; внушение, убеждение.

5. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины наряду с лекциями классического типа используются также следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: лекции в диалоговом режиме, разбор конкретных ситуаций.

Разбор конкретных ситуаций предполагает, к примеру, демонстрацию на примере определенной науки специфику применения общенаучных методов, этапов развития науки, структуру научного знания и т.п.

Лекции в диалоговом режиме предполагают обсуждение актуальных проблем, которые предварительно формулируются преподавателем.

1. Рекомендуются образовательные технологии алгоритмической и стохастической парадигм образования: проблемное обучение, интегральное обучение, модульное обучение.

2. Рекомендуются активные (имитационные, ролевые, деловые игры) и интерактивные методы обучения.

3. Все занятия проводятся на основе ассоциативно-рефлекторной и развивающей концепций обучения, а также теории поэтапного формирования умственных действий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

6.1. Индивидуальная проверка знаний.

Задание 1. Деловой этикет.

1. Составить план деловых переговоров. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников.
2. Составить план делового завтрака. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников

3. Составить план делового коктейля. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников.

Задание 2. Общение как взаимодействие.

1. Упражнение по познавательному общению.
2. Упражнение по убеждающему общению.
3. Упражнение по экспрессивному общению.
4. Упражнение по суггестивному общению.
5. Имитационная игра «ЧП на Луне».
6. Имитационная игра «Необитаемый остров».
7. Сюжетно-ролевая игра «Кораблик».
8. Анализ эффективности ролевого функционирования участников игры.
9. Охарактеризовать эго-состояния членов своей группы;
10. Описать случаи своего успешного и неуспешного общения, используя трансактный анализ.

Задание 3. Восприятие и понимание в процессе общения.

1. Упражнение, направленное на распознавание эмоций собеседника.
2. Упражнение, направленное на эмоциональную саморегуляцию.
3. Описать случаи ошибок восприятия под влиянием фактора превосходства, фактора привлекательности, фактора отношения к вам.

Задание 4. Преодоление коммуникативных барьеров.

1. Правила от Г. Бройнинга для успешной коммуникации.
2. Анализ диалога продавца с покупателем. Фрагмент из романа А.Хейли «Колеса».
3. Анализ умения вести диалог. Фрагмент из интервью Д.Диброва и С.Говорухина.

Практическое задание 1. Составление мини-диалогов со словами:

- Вы согласны принять предложение о заключении сделки?
- Предложение можно рассмотреть.

Практическое задание 2. Охарактеризовать уровень самооценности и психологический вес пяти хорошо известных вам людей. 3 часа

Задание 5. Приемы эффективного слушания и коммуникации.

Упражнения по развитию слушания

1. Ролевая игра «Испорченный телефон».
2. Упражнение «Приемы активного слушания».
3. Тренинг на вербализацию и перефразирование «Иностранец и переводчик».

Упражнения по развитию умения говорить

1. Упражнение «Атака вопросами».
2. Рисование по словесному описанию.

Задание 6. Технологии эффективного общения.

1. Упражнение по применению технологии Вы-подхода.
2. Упражнение по применению Я-утверждений.

3. Упражнение по технологии позитивного общения.

Задание для самостоятельной работы 1. Вспомните двух людей, которые Вас раздражают (еще лучше, если не знаете причин раздражения), затейте с ними разговор. Зафиксируйте категории их ответов.

Задание для самостоятельной работы 2. Поговорите с двумя людьми, которыми Вы восхищаетесь. Зафиксируйте, какие категории ответов они использовали. **4 часа**

Задание 7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

Охарактеризуйте психотипы 5 преподавателей и стратегию своего делового общения с ними.

Задание 8. Деловая беседа.

Вступить в контакт с тремя незнакомыми людьми и описать использованные методы эффективного вхождения в контакт.

Задание 9. Деловая переписка

Деловое письмо. Виды деловых писем: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-подтверждение, письмо-претензия, письмо-отказ, письмо-извинение, гарантийное письмо, циркулярное письмо. Эпистолярный этикет. Этика и этикет беседы по телефону. Телекс. Телефакс. Электронная почта.

Упражнения по оформлению документов: по личному составу, учредительных документов, документов по внешнеэкономической и производственно-технической деятельности. Упражнения по составлению деловых писем.

Задание для самостоятельной работы: Составить бизнес-план по созданию предполагаемой фирмы.

Задание 10. Деловое совещание.

Деловая игра. Деловое совещание на заданную тему.

1. Распределение коммуникативных ролей.
2. Разработка повестки дня.
3. Проведение совещания.
4. Анализ результатов деловой игры.

Задание для самостоятельной работы: Подготовить выступление к деловой игре.

Задание 11.

4. Составить план деловых переговоров. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников.

5. Составить план делового завтрака. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников

Составить план делового коктейля. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников.

Задание 12. 1) Охарактеризовать эго-состояния членов своей группы; 2) описать случаи своего успешного и неуспешного общения, используя трансактный анализ.

Задание 13. Описать случаи ошибок восприятия под влиянием фактора превосходства, фактора привлекательности, фактора отношения к вам.

Задание 14. Описать уровень самооценности и психологический вес пяти хорошо известных вам людей.

Задание 15. Вспомните двух людей, которые Вас раздражают (еще лучше, если не знаете причин раздражения), затейте с ними разговор. Зафиксируйте категории их ответов.

Задание 16. Поговорите с двумя людьми, которыми Вы восхищаетесь. Зафиксируйте, какие категории ответов они использовали.

Задание 17. Охарактеризуйте психотипы 5 преподавателей и стратегию своего делового общения с ними.

Задание 18. Вступить в контакт с тремя незнакомыми людьми и описать использованные методы эффективного вхождения в контакт.

Задание 19. Составить бизнес-план предполагаемой фирмы.

6.2. Групповая проверка работы

1. Анализ эффективности ролевого функционирования участников имитационных, сюжетно-ролевых и деловых игр.

2. Тренинг на вербализацию и перефразирование «Иностранец и переводчик».

3. Деловая игра на тему «Деловое совещание».

Применение аспирантами на практических занятиях интерактивных методов обучения.

Создание аспирантами учебных проблемных ситуаций.

6.3. Зачет.

6.4. Перечень вопросов к зачету.

1. Что означает деловой этикет? Какие правила делового общения приняты в Российской Федерации?
2. Как должны выглядеть деловые люди? Как вы понимаете деловой имидж?
3. В какой обстановке должны проходить деловые переговоры?
4. Охарактеризуйте понятие общение, функции общения. Виды общения.
5. Стили общения.
6. Проявление эго-состояний человека в процессе общения.
7. В чем заключается функциональный анализ эго-состояний?
8. Как влияет социальная среда на межличностное общение?
9. Какие приемы манипулирования социальными стереотипами могут быть использованы для влияния на массовое сознание?
10. Какие экзистенциальные позиции формируют сотрудничество? Чувство неполноценности? Чувство превосходства? Пассивность?
11. В чем суть трансактного анализа Э.Берна?
12. Охарактеризуйте структурный анализ эго-состояний.
13. Какие разновидности эго-состояния Ребенка известны?
14. Какие вариации эго-состояния Родителя бывают?
15. Что значит константное эго-состояние?

16. Что значит контаминация эго-состояний?
17. Как осуществляется симбиоз эго-состояний?
18. Как понимается восприятие в социальной психологии? Какими факторами обусловлены ошибки восприятия?
19. Каковы способы понимания другого человека?
20. Что значит коммуникация?
21. Что такое невербальное поведение?
22. Каковы функции невербального поведения?
23. Какие невербальные средства общения существуют?
24. Охарактеризуйте кинесические средства общения.
25. Охарактеризуйте такесические средства общения.
26. Охарактеризуйте просодические и экстралингвистические средства общения.
27. Что вы знаете о проксемических средствах общения?
28. Какие есть возможности избежать непонимания, большой потери информации?
29. Каковы требования к умению говорить?
30. Назовите типы вопросов, употребляемые в деловом общении.
31. Что значит умение слушать? Какие виды слушания существуют? Назовите приемы эффективного слушания.
32. Приемы установления обратной связи в деловом общении.
33. На какой бумаге надо писать деловое письмо?
34. Как оформляются дата, подпись и адрес в деловом письме?
35. Каковы особенности оформления деловых писем за границу?
36. Что такое психотип? Назовите психологические типы партнеров по общению.
37. Охарактеризуйте квадратный тип человека.
38. Правила общения и сотрудничества с «квадратом».
39. Охарактеризуйте треугольный тип человека.
40. Правила общения и сотрудничества с «треугольником».
41. Охарактеризуйте круговой тип человека.
42. Правила общения и сотрудничества с «кругом».
43. Охарактеризуйте зигзаговый тип человека.
44. Правила общения и сотрудничества с «зигзагом».
45. Охарактеризуйте прямоугольный тип человека.
46. Правила общения и сотрудничества с «прямоугольником».
47. Что такое деловая беседа. Назовите виды деловой беседы.
48. Структура деловой беседы.
49. Охарактеризуйте начало деловой беседы.
50. Как надо осуществлять основную часть деловой беседы?
51. Что надо делать, если собеседник возражает?
52. Как осуществляется принятие решения в деловой беседе?
53. Как распределяются коммуникативные роли на деловом совещании?
54. Каковы особенности публичного выступления?
55. Какие приемы воздействия на аудитории можно использовать во время публичного выступления?
56. Как руководить совещанием?

6.5. Примерная тематика рефератов по дисциплине « Психология делового общения»

1. Имидж и этикет делового человека.
2. Этикет делового общения.
3. Барьеры делового общения.
4. Культура речи в деловом общении.
5. Культура и техника слушания в деловом общении.

6. Особенности проведения деловых бесед.
7. Деловое совещание.
8. Искусство проведения переговоров.
9. Деловая дискуссия.
10. Искусство спора и полемики.
11. Рекламное сообщение, условия его психологического воздействия.
12. Условия проведения эффективной презентации.
13. Деловая переписка.
14. Деловой телефонный разговор.
15. Техника убеждения оппонента в споре.
16. Конфликты в деловом общении.
17. Правила разрешения конфликтных ситуаций.
18. Коммуникативная компетентность бизнесмена.
19. Понимание «языка» невербального общения.
20. Характерные черты различных народов и особенности делового этикета.
21. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые
22. тактические приемы в рекламном бизнесе.
23. Психологические аспекты делового общения.
24. Национальные особенности этических норм и делового общения при
25. переговорах.
26. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
27. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
28. Особенности деловой переписки.
29. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
30. Деловая коммуникация.
31. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
32. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
33. Эффективная презентация и деловой протокол.
34. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
35. Логические и психологические приемы полемики.
36. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
37. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
38. Управление деловыми конфликтами при работе с пациентами.
39. Факторы успеха в проведении делового совещания.
40. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
41. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
42. Культура речи и деловое общение.

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Бордовская Н.В., Розум С.И. Психология и педагогика. С.Пб. «Питер», 2013.
2. Гриценко Л.И. Педагогика и психология: теория и технологии. Курс лекций. В 2-х частях. Часть 1. М.: Изд-во «Планета», 2012.
3. Дубровина И.В. и др. Психология. М., «Академия», 2012.
4. Орлова Е.А. Колесин Н.Т. Клиническая психология. – М., 2011.
5. Петрова Н.Н. Психология. Для медицинских специальностей. – М., «Академия», 2013.
6. Сидоров П. И., Путин М. Е., Коноплева И. А. Деловое общение. Учебник. М. ИНФРА-М. 2013.

7. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. Учебник. 2012.
8. Кузнецов И.Н. Деловое общение Учебник.2013.
9. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. Учебник. 2012.
10. Барышева А.В. Этика и психология делового общения. Учебное пособие. 2012.
11. Кагермазова Л.Ц. Электронный учебник. Социальная психология. Нальчик:2011.- Сайт КБГУ: krip.kbsu.ru
12. Кагермазова Л.Ц. Электронный учебник Возрастная психология. Нальчик:2010.- Сайт КБГУ: krip.kbsu.ru
13. Михайленко О.И. Электронный учебник Психология. Нальчик:2010.- Сайт КБГУ: krip.kbsu.ru
14. Михайленко О.И. Электронный учебник Психология человека Нальчик:2010.- Сайт КБГУ: krip.kbsu.ru
15. Михайленко О.И. Психология человека (учебное пособие) Нальчик: Каб. – Балк. гос. ун-т, 2010. – 52 с.
16. Михайленко О.И. Психология делового общения (учебное пособие с грифом УМО) Нальчик, Кабардино - Балкарский государственный университет, 2013, 105 с.

7.2. Дополнительная литература

- 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.
1. Психология конфликта. Гришина Н.В. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2009. - 544 с.
 2. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 414 с.
 3. 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 «Психологическая наука и образование».
3. Журнал «Высшее образование сегодня».

7.4. Интернет-ресурсы

1. <http://www.voppsy.ru/> - сайт журнала «Вопросы психологии»
2. http://mirrossii.ru/ons/volumes.html?year=2003&j_num=2 – федеральный образовательный портал «Общественные науки и современность».
3. <http://www.gumer.info/> – электронная библиотека Гумер: книги, учебники.
4. <http://www.edulib.ru/> – центральная библиотека образовательных ресурсов.
5. <http://www.lib.msu.ru/journal/Unilib/main.htm> – сводный каталог электронных библиотек на сервере МГУ.
6. <http://www.auditorium.ru/> – библиотека образовательного портала «AUDITORIUM»
7. <http://www.edu.ru/> – библиотека федерального портала «РОССИЙСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ».
8. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека.
9. Барьеры в общении: <http://www.aup.ru/books/m161/9.htm>
10. Деловая этика. Автор: Трофимов В.К. Ижевск: Изд-во ВОУ ГСХА, 2012. – 352 с.: <http://izhgsha.ru/img/UserFiles/File/Electron%20izdaniya/Philosofiya/DelovayaEthica2012.pdf>
11. Деловая этика: основные проблемы и задачи: <http://itoo.urfu.ru/182/1063/2119/>

12. Деловое совещание: <http://dvo.sut.ru/libr/soirl/i218guse/6.htm>
13. Деловые контакты, имидж делового человека: http://revolution.allbest.ru/ethics/00009688_0.html
14. Особенности делового общения: беседа, совещание, телефонный разговор: <http://mgup-vm.narod.ru/russian/08.html>
15. Подопригора М.Г. Деловая этика: учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с. http://www.aup.ru/books/m243/4_1.htm
16. Понятие о деловом общении: http://english.posyo.ru/bus_com.html
17. *Понятие, содержание, истоки и место деловой этики в структуре общей этики:* <http://talkbusedst.ru/leksii-delovoe-obshchenie/162>
18. Правила ведения деловых переговоров: <http://www.biznet.ru/topic764.html>
19. Технологии эффективного общения: http://psyfactor.org/obcsheh_kurs.htm
20. Технология и психология деловых переговоров: http://www.bereg.ru/sprav_info/bisnes/psy/peregov.shtml
21. Этикет деловых отношений: <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp>

8. Материально-техническое обеспечение

Специализированная аудитория.

Интерактивный класс, оснащенный оборудованием: стендами, информационно-измерительными системами, электронными средствами обучения и контроля знаний студентов.

Компьютерный класс.

Лекционные занятия проводятся в аудитории 373 кабинета педагогики и психологии.

1. Учебно-наглядные пособия:

- а) Движения глаз;
- б) Жесты и позы;
- в) Мимика.

2. Таблицы-листы тренировочных упражнений.

3. Сценарии имитационных, ролевых и деловых игр.

4. Слайды:

- а) Восприятие;
- б) Воображение;

в) Невербальное поведение.