

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Гайдамашко Игорь Вячеславович
 Должность: И.о. ректора
 Дата подписания: 28.09.2022 17:35:59
 Уникальный программный ключ:
 c7b77973654876a9af4d3b280790bfd371557fdb

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
 «Северский государственный университет»



СОГЛАСОВАНО
 Декан факультета _____ Иванов И.А.
 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология делового общения и переговорного процесса»

Шифр и направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Реклама и связи с общественностью в коммерческой и некоммерческой сферах

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Общей психологии и социальных коммуникаций

Кафедра-разработчик рабочей программы Общей психологии и социальных коммуникаций

Семестр	Трудоёмкость (час./зед.)	Лекцион. занятий (час.)	Практич. занятий (час.)	Лаборац. занятий (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
ЗФО								
1	3/108	4	2	-	93	-	+	Экзамен
Итого:	3/108	4	2	-	93	-	+	Экзамен (9)

Сочи, 2019г.

Рабочая программа по дисциплине **Психология делового общения и переговорного процесса** составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки

Направление 42.03.01 Реклама и связи с общественностью
приказ № 512 от 08.06.2017

Рабочую программу составили:
Новикова С.С. к.п.н, доцент каф ОПиСК *С.С. Новикова*

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры ОПиСК

Протокол № 1 от 29 августа 2017 г.

Заведующий кафедрой *[подпись]* Шуванов И.Б.

Руководитель ОПОП *[подпись]* Шуванов И.Б.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от 08 августа 2017 г.

Председатель УМСН *[подпись]* Иванов И.А.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения

[подпись] - *Васильченко В.В.*
Васильченко В.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

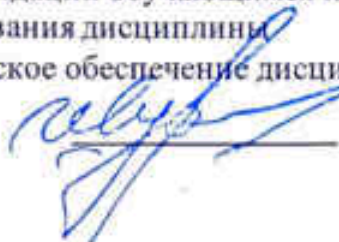
Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол №1 заседания кафедры от «28» 08 2020г. В программу внесены дополнения:

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Заведующий кафедрой



Шуванов И.Б.

СОДЕРЖАНИЕ

		Стр.
1	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++	4
3	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4.1	Тематический план дисциплины	7
4.2	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
4.3	Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	14
5	УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	15
5.1	Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	15
5.2	Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	15
5.3	Особенности преподавания дисциплины	16
5.4	Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
5.5	Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
	Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения и переговорного процесса» является формирование способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Задачи дисциплины:

- Изучить индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия;
- рассмотреть общение как форму социального бытия человека;
- раскрыть особенности социального взаимодействия в организации.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Психология делового общения и переговорного процесса» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)», *часть, формируемая участниками образовательных отношений* учебного плана.

Поскольку дисциплина «Психология делового общения и переговорного процесса» изучается в первом семестре, дисциплин, на теоретические знания по которым необходимо опираться при освоении указанной дисциплины, нет.

Изучение дисциплины необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин и практик, как: Иностранный язык, Речевая коммуникация и деловое общение, Основы копирайтинга, Коммуникационный менеджмент, Преддипломная практика, Иностранный язык профессиональный, Теория и практика рекламы и связей с общественностью, Организация работы отделов рекламы и связей с общественностью / агентств рекламы и связей с общественностью, Маркетинговые исследования и ситуационный анализ в рекламе и связях с общественностью, Психология рекламы, Основы брендинга, Современная пресс-служба, Проектный менеджмент в рекламе и связях с общественностью, Мастер-класс "Тренинг публичного выступления", Креативные технологии в рекламе и связях с общественностью, Визуальные технологии в рекламе и PR, Современные технологии социальной рекламы, Организация специальных событий, Организационно-управленческая практика

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);	«нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции».	Иностранный язык, Речевая коммуникация и деловое общение, Основы копирайтинга, Коммуникационный менеджмент, Преддипломная практика, Иностранный язык профессиональный
	ПКУВ-4 Способен разрабатывать концепции продвижения товаров и услуг, формировать коммуникационные цели и маркетинговые стратегии, принимать участие в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий, вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)	«нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции».	Теория и практика рекламы и связей с общественностью, Организация работы отделов рекламы и связей с общественностью / агентств рекламы и связей с общественностью, Маркетинговые исследования и ситуационный анализ в рекламе и связях с общественностью, Психология рекламы, Основы брендинга, Современная пресс-служба, Проектный менеджмент в рекламе и связях с общественностью, Мастер-класс "Тренинг публичного выступления", Креативные технологии в рекламе и связях с общественностью, Визуальные технологии в рекламе и PR, Современные технологии социальной рекламы, Организация специальных событий, Организационно-управленческая практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<i>Универсальные компетенции</i>			
Командная работа и лидерство	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	Знать: - сущность понятий 'деловое общение', 'коммуникация', 'коммуникативный процесс', 'коммуникативное пространство' и современных методологических подходов к их анализу; принципы построения устного и письменного высказывания; требования к деловой устной и письменной коммуникации (З-УК-4.1.) Уметь: Оперировать основными понятиями (У-УК-4.1); Владеть: применять основные коммуникационные средства (Н-УК-4.1)
		УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	Знать: особенности монологической и диалогической речи (З-УК-4.2); Уметь: строить монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного общения (У-УК-4.2) Владеть: навыками межличностного и межкультурного общения (Н-УК-4.2)
		УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках	Знать: основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении полученную из печатных и электронных источников; (З-УК-4.3); Уметь: находить решения стандартных коммуникативных задач (У-УК-4.3) Владеть: способностью находить, воспринимать и использовать информацию полученную из печатных и электронных источников (Н-УК-4.3);
	ПКУВ-4 Способен разрабатывать концепции продвижения товаров и услуг, формировать коммуникационные цели и маркетинговые стратегии, принимать участие в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий, вести деловые переговоры,	ПКУВ-4.1. Участвует в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий.	Знать: индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия; основные теории лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях (З- ПКУВ-4.1.) Уметь: организовать собственное социальное взаимодействие в команде(У-ПКУВ-4.1); Владеть: приемами межличностного взаимодействия (Н- ПКУВ-4.1)
		ПКУВ-4.2. Разрабатывает концепции продвижения товаров и услуг, формирует маркетинговые стратегии.	Знать: особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде (З-ПКУВ-4.2); Уметь: учитывать в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии (У- ПКУВ-

	устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)		4.2) Владеть: технологиями создания и управления командой (Н- ПКУВ-4.2)
		ПКУВ-4.3. Осуществляет ведение деловых переговоров, устанавливает деловые отношения с партнерами (клиентами).	Знать: особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологию социально-ролевого и командного взаимодействия (З- ПКУВ-4.3); Уметь: определять свою роль в команде; принимать рациональные решения и обосновывать их; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата (У- ПКУВ-4.3) Владеть: приемами планирования собственных действий и координацией общих действий для достижения общих поставленных целей (Н- ПКУВ-4.3);

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ЗФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные	СРС	Контроль
1	Тема 1. Основные характеристики делового общения.	11	1			10	
2	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	11	1			10	
3	Тема 3. Структура делового общения	11		1		10	
4	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	11		1		10	
5	Тема 5. Деловые переговоры	24		1		23	
6	Тема 6. Этика делового общения и этикет в деловом общении	11		1		10	
7	Контрольная работа	20				20	
	Экзамен	9					9
ИТОГО:		108	4	2		93	9

4.1.1. Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Основные характеристики делового общения.	1	<p>Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики</p> <p>Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса: семиотичный, коммуникативный, когнитивный. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки</p>	<p>(З-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.)</p>	[1-10]
	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	1	<p>Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Манера ведения разговора. Основные ошибки в речи деловых партнеров. Способы вербального воздействия. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и</p>	<p>(З-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.)</p>	[1-10]

			задачи невербального общения. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации	
Итого:		2		

4.1.2. Практические занятия

	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
	Тема 3. Структура делового общения	1	Цели делового общения. Содержание делового общения. Средства делового общения. Структура делового общения (коммуникация, интеракция, перцепция). Правила эффективности деловых отношений. Стили делового общения. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование.	(З-УК-4.1.) (У-УК-4.1.) (Н-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (У-УК-4.2.) (Н-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (У-УК-4.3.) (Н-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (У-ПКУВ-4.1.) (Н-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (У-ПКУВ-4.2.) (Н-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.) (У-ПКУВ-4.3.) (Н-ПКУВ-4.3.)	[1-10]
	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	1	Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении. Социальные стереотипы и приемы их преодоления. Психологические защитные механизмы личности. Психологические концепции структуры личности. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика личности. Психологические типы личности. Социальная роль психологической науки: проблемы освоения психологических подходов в управлении. Психология и труд. Экономическая, правовая, профессиональная психология. Модели политической психологии: федеральные и региональные	(З-УК-4.1.) (У-УК-4.1.) (Н-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (У-УК-4.2.) (Н-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (У-УК-4.3.) (Н-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (У-ПКУВ-4.1.) (Н-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (У-ПКУВ-4.2.) (Н-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.) (У-ПКУВ-4.3.) (Н-ПКУВ-4.3.)	[1-10]

			аспекты. Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении. Макро- и микросреда в деловом общении.		
	Тема 5. Деловые переговоры	1	Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора напитков Современные подходы к организации эффективного переговорного процесса. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Специфика задач, решаемых на предпереговорной, переговорной и постпереговорной стадии. Методы и навыки ведения деловых переговоров	(З-УК-4.1.) (У-УК-4.1.) (Н-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (У-УК-4.2.) (Н-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (У-УК-4.3.) (Н-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (У-ПКУВ-4.1.) (Н-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (У-ПКУВ-4.2.) (Н-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.) (У-ПКУВ-4.3.) (Н-ПКУВ-4.3.)	[1-10]
	Тема 6. Этика делового общения и этикет в деловом общении	1	Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения Этические проблемы и вечные моральные дилеммы деловой сферы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений	(З-УК-4.1.) (У-УК-4.1.) (Н-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (У-УК-4.2.) (Н-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (У-УК-4.3.) (Н-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (У-ПКУВ-4.1.) (Н-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (У-ПКУВ-4.2.) (Н-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.) (У-ПКУВ-4.3.) (Н-ПКУВ-4.3.)	[1-10]
	Итого:	4			

4.1.3. Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

4.1.4. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Основные характеристики делового общения.	6	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к устному опросу	(З-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.)	[1-10]
2	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	6	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к устному опросу	(З-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.)	[1-10]
3	Тема 3. Структура делового общения	6	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к устному опросу	(З-УК-4.1.) (У-УК-4.1.) (Н-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (У-УК-4.2.) (Н-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (У-УК-4.3.) (Н-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (У-ПКУВ-4.1.) (Н-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (У-ПКУВ-4.2.) (Н-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.) (У-ПКУВ-4.3.) (Н-ПКУВ-4.3.)	[1-10]
4	Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения	6	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к устному опросу	(З-УК-4.1.) (У-УК-4.1.) (Н-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (У-УК-4.2.) (Н-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (У-УК-4.3.) (Н-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (У-ПКУВ-4.1.) (Н-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (У-ПКУВ-4.2.) (Н-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.) (У-ПКУВ-4.3.) (Н-ПКУВ-4.3.)	[1-10]
5	Тема 5. Деловые переговоры	6	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к устному опросу	(З-УК-4.1.) (У-УК-4.1.) (Н-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (У-УК-4.2.) (Н-УК-4.2.) (З-УК-4.3.)	[1-10]

				(У-УК-4.3.) (Н-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (У-ПКУВ-4.1.) (Н-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (У-ПКУВ-4.2.) (Н-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.) (У-ПКУВ-4.3.) (Н-ПКУВ-4.3.)	
6	Тема 6. Этика делового общения и этикет в деловом общении	6	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к устному опросу	(З-УК-4.1.) (У-УК-4.1.) (Н-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (У-УК-4.2.) (Н-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (У-УК-4.3.) (Н-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (У-ПКУВ-4.1.) (Н-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (У-ПКУВ-4.2.) (Н-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.) (У-ПКУВ-4.3.) (Н-ПКУВ-4.3.)	[1-10]
7	Контрольная работа	20	Написание контрольной работы	(З-УК-4.1.) (У-УК-4.1.) (Н-УК-4.1.) (З-УК-4.2.) (У-УК-4.2.) (Н-УК-4.2.) (З-УК-4.3.) (У-УК-4.3.) (Н-УК-4.3.) (З-ПКУВ-4.1.) (У-ПКУВ-4.1.) (Н-ПКУВ-4.1.) (З-ПКУВ-4.2.) (У-ПКУВ-4.2.) (Н-ПКУВ-4.2.) (З-ПКУВ-4.3.) (У-ПКУВ-4.3.) (Н-ПКУВ-4.3.)	[1-10]
Итого:		93			

4.1.5. Занятий в интерактивной форме не предусмотрены учебным планом

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.2. Литература

1. Богомолова, Н. Н. Социальная психология массовой коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2008. - 295 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-001969-7. – Текст: непосредственный.
2. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления : учебник / Л. Д. Столяренко. - Изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2006. - 416 с. - (СПО). - ISBN 5-222-10065-0. – Текст: непосредственный.
3. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие для обучения студентов вузов по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело" / А. А. Федулин [и др.] ; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 189 с. - (Бакалавриат). - - ISBN 978-5-4365-0138-3. URL: https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf (дата обращения: 01.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2017. - 258 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01119-7. – Текст: непосредственный.
5. Дегтярева, И. И. Психология делового общения : учебно-метод. пособие / И. И. Дегтярева. - Сочи : РИЦ ФГБОУ ВПО "СГУ", 2015. - 42 с. – Текст: непосредственный.
6. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. – 196 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/30126.html> (дата обращения: 01.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для ССУЗов / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 73 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html> (дата обращения: 01.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. Психология делового общения : учебное пособие / сост. Е. А. Реутова, В. Г. Шефель, Н. Д. Миненок. – Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2013. – 109 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/64772.html> (дата обращения: 01.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.,по паролю. Загл с экрана.
9. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т. В. Эксакусто. – Таганрог : Южный федеральный университет, 2015. – 162 с. – 978-5-9275-1712-1. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html> (дата обращения: 01.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. (дата обращения: 01.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
10. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – 2-е изд. – Саратов : Вузовское образование, 2019. – 209 с. – 978-5-4487-0339-3. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html> (дата обращения: 01.10.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2.2 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения 10.07.2019). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. *Roiproed.com* Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Виноград, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL: <https://roiproed.com/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. *КонсультантПлюс* : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. *КиберЛинк* : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Интос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberlinink.ru/> (дата обращения: 10.07.2019). – Текст : электронный.
10. *eLIBRARY.RU* : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ _____ Е.С. Мынина

4.3. Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения контрольного опроса, контрольной работы. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, предназначенном для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы к контрольному опросу;
- темы контрольных работ;
- вопросы к экзамену;
- экзаменационные билеты

Вопросы к экзамену по дисциплине «Психологи делового общения и переговорного процесса»

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения.
3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Стили и виды общения.
6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в общении.
8. Способы вербального воздействия.
9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
10. Культура речи делового человека.
11. Мanners ведения разговора.
12. Понятие о невербальных средствах общения.
13. Цели и задачи невербального общения.
14. Природа конфликта и виды конфликтов.
15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
16. Психологические защитные механизмы личности.
17. Виды и формы, этики делового общения
18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Этические нормы делового общения.
20. Этикет в деятельности делового человека.
21. Критерии этического уровня деловых отношений.
22. Невербальные коммуникации в структуре общения.
23. Правила поведения для конфликтногенных людей.
24. Стрессовые факторы делового общения
25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
26. Психологические коннотации структуры личности.
27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
28. Правила эффективности деловых отношений.
29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.
30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
31. Деловое свидание: методика и правила его подготовки и проведения.
32. Деловая критика: этическое и технологическое приципы, правила и приемы
33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
34. Стрессы: причины, источники, профилактика.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, решают практические задачи по указанию преподавателя, усваивают и повторяют основные понятия. Практические занятия и самостоятельная работа студентов осуществляются в соответствии с графиком проведения занятий и самостоятельной работы студентов.

Чтение лекций построено на непосредственном обращении к студентам, живом общении, вовлечении студентов в обсуждение спорных вопросов. Лекционный материал выдается в мультимедийной форме с использованием презентаций и учебного видеоматериала. Темы практических занятий не дублируют содержание лекций, поэтому подготовка к ним является самостоятельной, творческой работой студентов с первоисточниками, документами и пособиями. На первом занятии по дисциплине каждый студент получает индивидуальное задание для выполнения исследовательской работы, которая докладывается и обсуждается на практическом занятии.

Самостоятельная работа студентов включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к практическим занятиям.

В качестве контрольно-развивающих форм обсуждения рассматриваемых на занятии вопросов, устный опрос, тестирование, подготовка и презентация индивидуальной темы доклада.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы написать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

При подготовке к коллоквиуму по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения основной и дополнительной литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по подготовке студентов к проведению обсуждения

Обсуждение является одним из средств текущего контроля и рекомендуется использовать для проверки и оценивания знаний, умений и навыков студентов, полученных в ходе занятий по освоению определенной темы дисциплины «Психология». Обсуждение проводится устно в виде самостоятельного ответа студентов на вопросы преподавателя. Рекомендуется использовать данное средство оценки после завершения теоретической части. Данное средство позволяет оценить умение студента устно изложить суть проблемы, применить теоретические междисциплинарные знания для анализа проблемы, сделать выводы и высказать собственную точку зрения по данному вопросу.

Во время обсуждения оценивается способность студента правильно сформулировать ответ, умение выражать свою точку зрения по данному вопросу, ориентироваться в терминологии и применять полученные в ходе лекций и практик знания.

Проведение обсуждения предусмотрено во время аудиторной работы студентов. Список вопросов для обсуждения приведен в фонде оценочных средств.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету

При подготовке к зачету необходимо руководствоваться рабочей программой по дисциплине «Психология». Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе и включенные в экзаменационные требования, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. Студент также должен показать знания учебных пособий разных лет, умение их аннотировать, знакомство с материалами новейших исследований. При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться программой по курсу. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, педагог имеет право задать ему ряд вопросов, стимулирующих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. При устном опросе монологические высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Психология» включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям.

Основная задача самостоятельной работы — углубленное изучение разделов курса, нормативно-правовых документов в области безопасности жизнедеятельности, приобретение навыков осмысления приемлемого риска в среде обитания. Основу самостоятельной работы студента составляет выполнение заданий по завершению изучения каждой темы курса. Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает нескольких этапов, что позволит лучше усвоить пройденный материал.

Работу целесообразно начинать с изучения конспекта лекций и материала учебника, затем следует приступать к выполнению заданий. Формой отчётности являются домашние задания, устный опрос и тестирования. Проверить степень усвоения материала по теме можно самостоятельно, при помощи ответов на контрольные вопросы.

В процессе самостоятельной работы студентам следует учитывать динамику работоспособности в период рабочих циклов:

- первые 15-20 минут – период вработываемости, работоспособность невысокая;
- следующие 1-2 часа – период оптимальной работоспособности;
- следующие 1-2 часа – период полной компенсации утомления – работоспособность несколько снижается, но остаётся устойчивой;
- следующие 1-2 часа – период неустойчивой работоспособности;
- далее наступает период прогрессивного снижения работоспособности и продуктивности труда;
- через определённое время, в случае увлечённости трудом, может наступить процесс конечного прорыва (второго дыхания), когда работоспособность снова повышается.

В соответствии с этим, необходимо планировать нагрузку следующим образом: начинать с несложных, интересных заданий, затем переходить к самым сложным, неинтересным, далее постепенно уменьшать сложность заданий. На конец работы желательно оставлять самые лёгкие и в то же время интересные задания.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины ведётся с применением элементов следующих видов образовательных технологий: лекционные занятия, практические, самостоятельная работа

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных ситуаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка по вопросам к практическим занятиям, участие в дискуссии при обсуждении проблемных ситуаций.

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

5.4.1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций, видеоряд учебных фильмов, аудитория, оснащённая презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

5.4.2. Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

5.4.3. Мультимедийные средства

5.4.4. Стандартное лицензионное программное обеспечение

Лицензионное оборудование

1. Microsoft Windows

2. Microsoft Office

Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Publisher, Microsoft Access, Microsoft OneNote, Microsoft InfoPath.

3. Архиватор 7-zip.

4. Adobe Reader.

5. Microsoft Access

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

5.5.Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Бакалавриат

профиль: Реклама и связи с общественностью в коммерческой и некоммерческой сферах

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Психология делового общения и переговорного процесса

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

форма обучения – заочная

Составитель аннотации – Новикова Светлана Сергеевна к.п.н, доцент каф ОПиСК

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Формирование способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Содержание дисциплины	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения Тема 3. Структура делового общения Тема 4. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и структура делового общения Тема 5. Деловые переговоры Тема 6. Этика делового общения и этикет в деловом общении
Формируемые компетенции (коды)	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) ПКУВ-4 Способен разрабатывать концепции продвижения товаров и услуг, формировать коммуникационные цели и маркетинговые стратегии, принимать участие в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий, вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминология в том числе на иностранном языке, используемых в академическом и профессиональном взаимодействии УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках ПКУВ-4.1. Участвует в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий. ПКУВ -4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках. ПКУВ-4.3. Осуществляет ведение деловых переговоров, устанавливает деловые отношения с партнерами (клиентами).
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	нет, так как дисциплина начитает формирование компетенции.
Образовательные технологии	лекционные занятия, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	контрольный перес; контрольная работа
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Зав. кафедрой Общей психологии
и социальных коммуникаций:

Шуваева И.Б.