



Негосударственное частное образовательное
учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»



Директор _____ А. Лапин

23.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Закреплена за кафедрой	гуманитарных и естественно-научных дисциплин		
Учебный план	15.03.02 - очная ТМиО бакалавриат Т-20105.plx Направление 15.03.02 Технологические машины и оборудование Профиль подготовки "Технологические машины и оборудование"		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 6	
аудиторные занятия	34		
самостоятельная работа	29		
часов на контроль	9		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	УП	РП		
Неделя	15	2/6		
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	18	18	18	18
Итого ауд.	34	34	34	34
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	29	29	29	29
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	72	72	72	72

Разработчик программы:

ст. преподаватель, Дубровина О. В.; канд. пед. наук, зав. кафедрой, Гурская Т.В. _____

Рабочая программа дисциплины

Психология делового общения

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 15.03.02 ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ МАШИНЫ И ОБОРУДОВАНИЕ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015 г. № 1170)

составлена на основании учебного плана:

Направление 15.03.02 Технологические машины и оборудование Профиль подготовки "Технологические машины и оборудование"

утвержденного учёным советом вуза от 23.09.2019 протокол № 6.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

гуманитарных и естественно-научных дисциплин

Протокол методического совета университета от 09.07.2020 г. № 3

Срок действия программы: 2020-2024 уч.г.

Зав. кафедрой Гурская Т.В., канд. пед. наук

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Формирование умений использовать психологические приемы и методы для осуществления успешных и эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности и межличностном общении, для самопознания и определения личностных резервов развития.	
1.1 Задачи	
Расширения и углубления базовых знаний и навыков для успешной профессиональной деятельности и для продолжения обучения в магистратуре.	
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДВ.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика
2.2.2	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы
2.2.3	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.4	Государственная итоговая аттестация
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
КК-4: конструктивно взаимодействовать с коллегами, руководством подразделения, персоналом других структурных подразделений и руководством организации Компании, работать в команде на общий результат	
ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
ОК-7: способностью к самоорганизации и самообразованию	
ПК-17: способностью организовать работу малых коллективов исполнителей, в том числе над междисциплинарными проектами	
В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен	
3.1	Знать:
3.1.1	Способы и приемы самопрезентации в процессе общения
3.1.2	Создание образа собеседника
3.1.3	Способы саморегуляции в процессе общения
3.1.4	Виды аргументации
3.1.5	Средства выразительности речи
3.1.6	Положения корпоративного кодекса компании
3.1.7	Протоколы официальных мероприятий
3.1.8	Основные характеристики эффективной обратной связи
3.1.9	Особенности проксемического поведения
3.1.10	Формы и правила подготовки и проведения деловых совещаний
3.1.11	Стили ведения совещаний и формы поведения его участников
3.1.12	Способы активизации и нейтрализации участников
3.1.13	Стадии и стили деловых переговоров
3.1.14	Этапы публичного выступления
3.1.15	Техники аргументации, убеждения
3.1.16	Психологические и этические правила ведения спора
3.1.17	Показатели культуры делового общения и способы ее развития.
3.1.18	Грамматические нормы и правила
3.1.19	Уровни коммуникативной культуры
3.1.20	Ошибки восприятия и интерпретации информации
3.1.21	Речевые ошибки
3.1.22	Особенности индивидуального стиля
3.1.23	Требования к внешнему виду в деловой сфере
3.1.24	Нормы и правила делового этикета
3.1.25	Модели поведения в деловой сфере

3.1.26	Типологию общения и особенности делового общения
3.1.27	Психологические особенности информационных потоков, стили общения
3.1.28	Коммуникативные процессы общения, приемы преодоления коммуникативных барьеров
3.1.29	Виды межличностного взаимодействия
3.1.30	Социальные мотивы и стратегии поведения межличностном взаимодействии
3.1.31	Механизмы и эффекты социальной перцепции
3.1.32	Правила эффективного слушания
3.1.33	Вербальные и невербальные средства общения
3.1.34	Этические нормы и правила общения
3.1.35	Психологические приемы влияния на партнеров
3.2	Уметь:
3.2.1	Рефлектировать собственные действия в процессе общения
3.2.2	Корректировать свои действия в процессе общения
3.2.3	Применять правила эффективного слушания собеседника
3.2.4	Применять качественную обратную связь оценки результатов общения
3.2.5	Организовывать и проводить производственные совещания, собеседования с сослуживцами, деловые совещания и переговоры
3.2.6	Создавать комфортную среду для делового общения
3.2.7	Проводить различные формы делового общения на предприятии
3.2.8	Объяснять каждому члену трудового коллектива цели его профессиональной деятельности и пути ее достижения
3.2.9	Объяснять каждому члену трудового коллектива его цели и пути ее достижения, координируя деятельность исполнителей для достижения общего успеха используя различные психологические приемы делового общения
3.2.10	Объяснять каждому члену трудового коллектива его цели и пути ее достижения, координируя деятельность исполнителей для достижения общего успеха используя различные психологические приемы и формы делового общения
3.2.11	Рассказать исполнителям о поставленных перед коллективом целях используя отдельные психологические приемы делового общения
3.2.12	Убеждать исполнителей и направлять их усилия на достижение поставленных перед коллективом целей используя различные психологические приемы и методы делового общения
3.2.13	Свободно убеждать и объединять усилия исполнителей на достижение поставленных перед коллективом целей используя психологические стратегии и технологии делового общения
3.3	Владеть:
3.3.1	Рассказать исполнителям о поставленных перед коллективом целях используя отдельные психологические приемы делового общения
3.3.2	Убеждать исполнителей и направлять их усилия на достижение поставленных перед коллективом целей используя различные психологические приемы и методы делового общения
3.3.3	Свободно убеждать и объединять усилия исполнителей на достижение поставленных перед коллективом целей используя психологические стратегии и технологии делового общения
3.3.4	Способность общаться и взаимодействовать с людьми используя отдельные приемы коммуникации
3.3.5	Способность общаться и взаимодействовать с людьми используя психологические закономерности и различные приемы коммуникации
3.3.6	Способность развивать общение и взаимодействие с людьми используя психологические закономерности и различные приемы коммуникации
3.3.7	Развивать способности к общению, осуществлять самообразование в сфере общения
3.3.8	Управлять собой в процессе общения с руководством и подчиненными
3.3.9	Устанавливать контакты и вести беседу в деловом формате
3.3.10	Выбирать адекватные коммуникативные стратегии в процессе делового общения
3.3.11	Применять психологические методы и технологии коммуникации
3.3.12	Составлять психологический портрет собеседника
3.3.13	Разрешать кризисные ситуации общения
3.3.14	Преодолевать психологические барьеры в процессе делового общения
3.3.15	
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Общение и его типология							
1.1	Общение и его типология /Лек/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.3 Л2.4 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.17 Л2.20 Л2.21 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.36 Л2.37		0	
1.2	Общение и его типология /Пр/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.3 Л2.4 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.16 Л2.20 Л2.21 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.36 Л2.37		0	
1.3	Общение и его типология /Ср/	6	3	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.3 Л2.4 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.21 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.36 Л2.37		0	
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 2. Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона общения							

2.1	Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона общения /Лек/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК- 17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.23 Л2.24 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
2.2	Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона общения /Пр/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК- 17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.25 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
2.3	Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона общения /Ср/	6	3	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК- 17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.6 Л2.9 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен- ции	Литер- атура	Ресу- рсы	Инте- ракт.	Примечание
	Раздел 3. Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения							

3.1	Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения /Лек/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.6 Л2.11 Л2.12 Л2.13 Л2.15 Л2.20 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
3.2	Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения /Пр/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
3.3	Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения /Ср/	6	3	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 4. Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона общения							

4.1	Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона общения /Лек/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
4.2	Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона общения /Пр/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
4.3	Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона общения /Ср/	6	3	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 5. Слушание – как обратная сторона коммуникации							
5.1	Слушание – как обратная сторона коммуникации /Лек/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.1 Л2.2 Л2.5 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	

5.2	Слушание – как обратная сторона коммуникации /Ср/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.1 Л2.2 Л2.5 Л2.6 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 6. Невербальное общение							
6.1	Невербальное общение /Лек/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.1 Л2.2 Л2.6 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.32 Л2.33 Л2.34		0	
6.2	Невербальное общение /Пр/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.1 Л2.2 Л2.6 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.32 Л2.33 Л2.34		0	

6.3	Невербальное общение /Ср/	6	3	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.1 Л2.2 Л2.6 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.32 Л2.33 Л2.34		0	
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 7. Невербальное общение							
7.1	Невербальное общение /Лек/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.1 Л2.2 Л2.6 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.20 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.32 Л2.33 Л2.34		0	
7.2	Невербальное общение /Пр/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.1 Л2.2 Л2.6 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.19 Л2.20 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.32 Л2.33 Л2.34		0	

7.3	Невербальное общение /Ср/	6	3	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.1 Л2.2 Л2.6 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.19 Л2.20 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.32 Л2.33 Л2.34 Л2.35		0	
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 8. Деловое общение, его виды и формы							
8.1	Деловое общение, его виды и формы /Пр/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.14 Л2.18 Л2.20 Л2.26 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34		0	
8.2	Деловое общение, его виды и формы /Ср/	6	3	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.14 Л2.18 Л2.20 Л2.26 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34		0	

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 9. Деловое совещание и переговоры							
9.1	Деловое совещание и переговоры /Пр/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.14 Л2.18 Л2.20 Л2.26 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34		0	
9.2	Деловое совещание и переговоры /Ср/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.14 Л2.18 Л2.20 Л2.26 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34		0	
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 10. Публичные выступления и дискуссии, их психологические особенности							

10.1	Публичные выступления и дискуссии, их психологические особенности /Пр/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.14 Л2.18 Л2.20 Л2.22 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34		0	
10.2	Публичные выступления и дискуссии, их психологические особенности /Ср/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.2 Л2.3 Л2.6 Л2.8 Л2.12 Л2.13 Л2.14 Л2.18 Л2.20 Л2.22 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34		0	
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 11. Имидж и этикет деловых отношений							
11.1	Имидж и этикет деловых отношений /Лек/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.6 Л2.8 Л2.10 Л2.12 Л2.13 Л2.14 Л2.18 Л2.20 Л2.22 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34		0	

11.2	Имидж и этикет деловых отношений /Ср/	6	2	КК-4 ОК-6 ОК-7 ПК-17	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л 2.6 Л2.8 Л2.10 Л2.12 Л2.13 Л2.14 Л2.18 Л2.20 Л2.22 Л2.27 Л2.28 Л2.29 Л2.30 Л2.31 Л2.33 Л2.34		0	
------	---------------------------------------	---	---	-------------------------	--	--	---	--

4.1 Образовательные технологии

Проблемное обучение

Кейс-анализ

Деловые игры

Вебинары и видеоконференции

Асинхронные web-конференции и семинары

Лекция-диалог

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Прикладные основные научные подходы к изучению общения в отечественной и зарубежной психологической науке.
2. Особенности реализации потребностей человека в зависимости от различных видов общения.
3. Специфика коммуникационных процессов на промышленном предприятии.
4. Преодоление коммуникационных барьеров в зависимости от позиции коммуникаторов.
5. Транзактный анализ межличностного взаимодействия между руководителем и подчиненным.
6. Особенности мотивов и стратегий поведения в межличностном взаимодействии коллег на промышленном производстве.
7. Проявление механизмов социальной перцепции в процессе деловых переговоров партнеров.
8. Способы самопрезентации на собеседовании по трудоустройству.
9. Правила и результаты применения эффективной обратной связи.
10. Анализ средств речевого общения: цели, ценности, убеждения, способы и позиция общения.
11. Значение культуры делового общения для установления эффективных деловых связей.
12. Анализ невербальных средств общения: мета сообщения, мотивы, способы и позиция общения.
13. Подготовка и проведение деловой беседы.
14. Особенности проведения производственного совещания: эффективные и запрещенные приемы.
15. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.
16. Психологические особенности публичного выступления.
17. Способы управления аудиторией в ходе публичного выступления.
18. Речевые приемы выступающего, средства выразительности деловой речи.
19. Техника ведения дискуссии, виды и способы аргументации.
20. Психологические приемы воздействия на участников спора.
21. Стандарты делового дресс-кода: достоинства и недостатки.
22. Нормы и требования этикета деловых отношений к внешнему виду мужчин и женщин
23. Модели поведения в деловой сфере.
24. Этические нормы делового общения.
25. Этикет официальных приемов.

5.2. Темы письменных работ

1. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление. Руководство и лидерство. Стили управления.
2. Социально-психологический климат в группе. Зависимость психологического климата от стиля руководства.
3. Особенности и формы межличностного взаимодействия в деловой среде.
4. Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликтов.
5. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Основные этапы конфликта.
6. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения.
7. Способы управления конфликтами и их предупреждение.
8. Характеристика основных стратегий поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс,

избегание, приспособление.

9. Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, педантичный, бесконфликтный
10. Понятие «общение». Основные аспекты изучения общения. Функции общения. Виды потребностей в общении.
11. Структура общения. Виды общения.
12. Специфика коммуникативного процесса. Этапы и специфические особенности коммуникативного процесса.
13. Основные виды коммуникаций в организации: формальные, неформальные, вертикальные, горизонтальные, межличностные. Информационные потоки.
14. Стили общения.
15. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
16. Коммуникативная компетентность и коммуникативная культура. Культура речи в деловом общении.
17. Понятие межличностное взаимодействие. Основные подходы к исследованию проблем социального взаимодействия: мотивационный, ситуативный, когнитивный, структурированный, деятельностный.
18. Основные теории межличностного взаимодействия
19. Использование трансактного анализа в деловом общении (трансактный анализ Э. Берна).
20. Понятие социальная перцепция. Механизмы социальной перцепции.
21. Эффекты межличностного восприятия. Особенности перцептивных процессов в управленческой деятельности
22. Самоподача в общении. Механизмы социального восприятия: самоподача превосходства, привлекательности, отношения, актуального состояния и причин поведения.
23. Эффективное и неэффективное слушание. Виды слушания. Основные характеристики стилей слушания.
24. Обратная связь в межличностном взаимодействии. Виды обратной связи. Основные характеристики эффективной обратной связи в организационном взаимодействии.
25. Вербальные (речевые) средства общения. Функции речи. Виды речи. Официально-деловой стиль речи.
26. Сущность невербального общения. Функции невербальных сообщений. Классификация невербальных средств общения.
27. Кинесические особенности невербального общения. Основные жесты и позы делового взаимодействия.
28. Такесические особенности невербального поведения. Культура рукопожатий.
29. Проксемическое поведение: личная пространственная территория, размещение участников переговоров. Влияние дистанции между субъектами делового общения на психологический и этический комфорт переговоров. Невербальные средства повышения делового статуса
30. Синтоническая модель общения. Характеристика основных и ведущих репрезентативных систем.
31. Деловое общение. Стили делового общения. Формы делового общения.
32. Деловая беседа, ее функции и принципы.
33. Виды деловой беседы (собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении, проблемные беседы, дисциплинарные беседы, беседа с посетителем).
34. Подготовка и проведение деловой беседы.
35. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний. Психологические приемы влияния на партнеров.
36. Деловое совещание. Виды совещаний.
37. Подготовка и проведение деловых совещаний.
38. Стили ведения совещания: авторитарный, демократический. Формы поведения участников совещания.
39. Способы нейтрализации участников играющих блокирующие роли. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций.
40. Деловые переговоры. Подготовка и ведение деловых переговоров
41. Стратегии и стили ведения деловых переговоров.
42. Национальные стили ведения деловых переговоров. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
43. Психологические особенности публичного выступления. Этапы публичного выступления. Средства выразительности деловой речи.
44. Спор, его виды. Принципы ведения спора. Психологические и этические правила ведения спора.
45. Стресс. Динамика стресса. Стресс и дистресс. Разновидности стресса.
46. Причины и источники стресса в организациях. Индивидуальные стратегии стрессоустойчивого поведения. Профилактика стресса в деловом общении.
47. Этикет и имидж делового человека. Этикет приветствий и представлений. Выбор модели поведения в деловой сфере.
48. Этикет деловых приемов. Виды деловых приемов. Правила поведения на деловых приемах. Правила вручения подарков.
49. Этические нормы телефонного разговора.
50. Культура делового письма.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине, состоящий из материалов для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся, включая порядок проведения промежуточной аттестации, систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок представлен в УМК дисциплины.

5.4. Перечень видов оценочных средств

-практические задания
-тестирование
-зачет

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Арсеньев Ю. Н., Шелобаев С. И., Давыдова Т. Ю.	Управление персоналом: Технологии: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114558
Л1.2	Аксенова Е. А., Базаров Т. Ю., Еремин Б. Л., Малиновский П. В., Малиновская Н. М., Базаров Т. Ю., Еремин Б. Л.	Управление персоналом: учебник для вузов: учебник	Москва: Юнити, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118464
Л1.3	Корытченкова Н. И., Кувшинова Т. И.	Психология и педагогика профессиональной деятельности: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232660
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Иванова Н. Л., Антонова Н. В., Штроо В. А.	Психологические проблемы современного бизнеса	Москва: Издательский дом Высшей школы экономики, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=67203
Л2.2	Ксенофонтова Х. З.	Компетенции управленческого персонала: теория и методология развития: монография	Москва: Креативная экономика, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132623
Л2.3	Стекачева А. Д.	Управление конфликтами и стрессами на предприятии	Москва: Лаборатория книги, 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857
Л2.4	Дрожжин Л. П.	Мотивация и стимулирование деятельности человека в менеджменте: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141240
Л2.5	Барсегян П. П.	Мотивация персонала в условиях неопределенности: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141242
Л2.6	Рогожин М. Ю.	Управление персоналом: 100 вопросов и ответов о самом насущном в современной кадровой работе: практическое пособие	Москва Берлин: Директ-Медиа, 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253717
Л2.7	Щурин К. В., Косых Д. А.	Методика и практика планирования и организации эксперимента: практикум: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=260761
Л2.8	Даниляк В. И.	Человеческий фактор в управлении качеством: инновационный подход к управлению эргономичностью: учебное пособие	Москва: Логос, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=85031
Л2.9	Джордж Д. М., Джоунс Г. Р.	Организационное поведение: Основы управления: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114431
Л2.10	Шлендер П. Э., Лукашевич В. В., Мостова В. Д., Артемьев А. Н., Соскин Я. Г., Шлендер П. Э.	Управление персоналом: учебное пособие	Москва: Юнити, 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118747
Л2.11	Родионова Н. В.	Методы исследования в менеджменте: учебник	Москва: Юнити, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119007

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.12	Плеханов А. Г., Плеханов В. А.	Управление персоналом: учебное пособие	Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144364
Л2.13	Гарафиев И. З.	Управление персоналом: учебное пособие	Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258604
Л2.14	Хасанова Г. Б., Исхакова Р. Р.	Психология управления трудовым коллективом: учебное пособие	Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258843
Л2.15	Беликова И. П.	Управление персоналом: краткий курс лекций: курс лекций	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277472
Л2.16	Михайлина Г. И., Матраева Л. В., Михайлин Д. Л., Беляк А. В.	Управление персоналом: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2016, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453363
Л2.17	Дейнека А. В.	Управление персоналом организации: учебник	Москва: Дашков и К°, 2017, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454057
Л2.18	Захарова Л. Н.	Психология управления: учебное пособие	Москва: Логос, 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84987
Л2.19	Корецкая И. А.	Психодиагностика: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90534
Л2.20	Малягина Н. А.	Психология управления: хрестоматия	Москва: Евразийский открытый институт, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90713
Л2.21	Манухина С. Ю.	Основы практической психологии: хрестоматия: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90937
Л2.22	Манухина С. Ю.	Основы профориентации: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90941
Л2.23	Райзберг Б. А., Тутунджян А. К.	Психологические основы управления: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114549
Л2.24	Бакирова Г. Х.	Психология эффективного стратегического управления персоналом: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118124
Л2.25	Бакирова Г. Х.	Психология развития и мотивации персонала: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118125
Л2.26	Болотова А. К., Мартынова А. В.	Прикладная психология в бизнес-организациях: методы фасилитации: учебное пособие	Москва: Издательский дом Высшей школы экономики, 2013, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227274

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.27	Загорская Л. М.	Профессиональная этика и этикет: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860
Л2.28	Багадирова С. К., Юрина А. А.	Материалы к курсу "Психология личности": учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232087
Л2.29	Багадирова С. К., Юрина А. А.	Материалы к курсу "Психология личности": учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232088
Л2.30	Валеева Н. Ш., Пугин И. Н.	Основы психологии управления: учебное пособие	Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258744
Л2.31	Горьканова Л., Прытков Р.	Организационное поведение: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2011, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259136
Л2.32	Сафин Р. Г., Тимербаев Н. Ф., Иванов А. И.	Основы научных исследований. Организация и планирование эксперимента: учебное пособие	Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2013, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270277
Л2.33	Галиуллина С. Д.	Психология управления: учебное пособие	Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272469
Л2.34	Жог В. И., Тарабакина Л. В., Бабиева Н. С., Жог В. И.	Методология организационной психологии: учебное пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ) Прометей, 2013, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275015
Л2.35	Быков С. В.	Организационная психология: учебное пособие	Самара: Самарская гуманитарная академия, 2013, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375365
Л2.36	Королева Н. Н.	Психосемантические методы диагностики личности: учебное пособие	Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет (РГПУ), 2012, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428318
Л2.37	Зеленков М. Ю.	Конфликтология: учебник	Москва: Дашков и К°, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	История становления науки и техники
Э2	Consensus omnium: Корпоративная сеть библиотек Урала
Э3	Сводный каталог периодики библиотек России
Э4	Библиотека учебной и научной литературы
Э5	Электронная библиотека "In Folio" - бесплатная электронная библиотека-каталог (монографии, диссертации, книги, конспекты лекций, учебники)

Э6	Электронная библиотека технической литературы	
Э7	Техническая библиотека - бесплатные книги, учебные пособия, справочники, каталоги	
Э8	Библиотека МИСиС	
Э9	Электронная образовательная среда	
6.3.1 Перечень программного обеспечения		
6.3.1.1	Windows 7	
6.3.1.2	Windows 10	
6.3.1.3	Microsoft Office 2016 (Access, Excel, Word, OneNote, Outlook, PowerPoint, Publisher, Infopath)	
6.3.1.4	Google Chrome	
6.3.2 Перечень информационных справочных систем		
6.3.2.1	Консультант-плюс	
6.3.2.2	Гарант	
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Ауд. №	Назначение	Оснащение
Лекционная аудитория (206 НИЦ, 220, 225, 226, 227, 228, 300, 301, 303, 317, 423,424)	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Учебные места, оборудованные блочной мебелью с расположением амфитеатром. Рабочее место преподавателя в составе стол, стул, тумба, трибунка, компьютер преподавателя, дополнительное устройство отображения: интерактивная доска с проектором или настенная ЖК-панель или маркерная доска с проектором и сенсорным датчиком. Проектор и моторизованный экран. Потолочные поворотные камеры. Документ-камера. Звуковая система. Планшетный компьютер. Флипчарт.
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
<p>Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение рабочей программы дисциплины. 2. Посещение и конспектирование лекций. 3. Обязательная подготовка к практическим занятиям. 4. Изучение основной и дополнительной литературы, интернет-источников. 5. Выполнение всех видов самостоятельной работы. <p>Эффективное освоение дисциплины предполагает регулярное посещение всех видов аудиторных занятий, выполнение плана самостоятельной работы в полном объеме и прохождение аттестации в соответствии с календарным учебным графиком.</p> <p>Студенту рекомендуется ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы. Доступ к информационным ресурсам библиотеки и информационно-справочным системам сети "Интернет" организован в читальном зале библиотеки со стационарных ПЭВМ, либо с личного ПЭВМ (ноутбука, планшетного компьютера или иного мобильного устройства) посредством беспроводного доступа при активации индивидуальной учетной записи.</p> <p>Пользование информационными ресурсами расширяет возможности освоения теоретического курса, выполнения самостоятельной работы.</p> <p>Задания и методические указания к выполнению практических занятий составлены в соответствии с рабочей программой дисциплины Психология делового общения и представлены в УМК дисциплины.</p> <p>Практические занятия включают в себя освоение действий, обсуждение проблем по основным разделам курса и направлены на углубление изученного теоретического материала и на приобретение умений и навыков.</p> <p>При подготовке к практическим занятиям используются методические указания, в которых описаны содержание и методы их проведения, условия выполнения, сформулированы вопросы к результатам выполнения заданий.</p> <p>Методические рекомендации к организации и выполнению самостоятельной работы составлены в соответствии с рабочей программой дисциплины Психология делового общения и представлены в УМК дисциплины.</p> <p>Самостоятельная работа студентов включает освоение теоретического материала, подготовку к выполнению заданий практических занятий, и подготовку к зачету.</p> <p>Методические рекомендации по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>При необходимости программа дисциплины может быть адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и необходимых специальных условий их обучения.</p> <p>При наличии в группе студентов с ограниченными возможностями здоровья возможно использовать адаптивные технологии.</p> <p>Для студентов с ограниченным слухом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использование разнообразных дидактических материалов (карточки, рисунки, письменное описание, схемы и т.п.) как 		

помощь для понимания и решения поставленной задачи;

- использование видеоматериалов, которые дают возможность понять тему занятия и осуществить коммуникативные действия;

- выполнение проектных заданий по изучаемым темам.

Для студентов с ограниченным зрением:

- использование фильмов с возможностью восприятия на слух даваемой в них информации для последующего ее обсуждения;

- использование аудиоматериалов по изучаемым темам, имеющимся на кафедре;

- индивидуальное общение с преподавателем по изучаемому материалу;

- творческие задания по изучаемым темам или по личному желанию с учетом интересов обучаемого.