

**МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ**

Волжский политехнический институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Волгоградский государственный технический университет"

ВПИ (филиал) ВолгГТУ

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Деловое общение**  
**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **Социально-гуманитарные дисциплины**  
Учебный план 09.03.01\_zaoch-n21.plx  
09.03.01 Информатика и вычислительная техника  
Квалификация **бакалавр**  
Форма обучения **заочная**  
Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72  
в том числе:  
аудиторные занятия 8  
самостоятельная работа 64

Виды контроля на курсах:  
зачеты 2

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	64	64	64	64
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*доцент, Николаев Н.Ю.* \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Социально-гуманитарные дисциплины**

Зав. кафедрой к.ист.н., доцент Николаев Н.Ю.

Рабочая программа дисциплины

**Деловое общение**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.01 Информатика и вычислительная техника (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 929)

составлена на основании учебного плана:

09.03.01 Информатика и вычислительная техника

утвержденного учёным советом вуза от 26.05.2021 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена ученым советом факультета

Протокол от 31.08.2021 г. № 1

Срок действия программы: 2021-2025 уч.г.

Декан факультета \_\_\_\_\_



**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Целью данного курса является формирование у студентов теоретических знаний специфики делового общения как составного элемента практики деловой жизни; создание основы для практического применения полученных знаний в области делового общения и взаимодействия.
1.2	Задачи
1.3	- изучение сущности, содержания и различных форм делового общения;
1.4	- обучение технологиям, приемам и методикам эффективного общения в профессиональной деятельности;
1.5	- изучение принципов деловой этики и делового этикета.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.ДВ.01
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	Для успешного обучения студентов по дисциплине «Деловое общение» студент должен иметь базовую подготовку по гуманитарным дисциплинам в объеме программы средней школы.	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Социология	
2.2.2	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>ПК-3.1.1: Знать: методики обоснования принимаемых проектных решений, осуществления постановки и выполнения экспериментов по проверке их корректности и эффективности</b>	
Знать:	
<b>ПК-3.1.2: Знать: основные направления научных исследований в сфере информатики и вычислительной техники</b>	
Знать:	
<b>ПК-3.2.1: Уметь: осваивать методики обоснования принимаемых проектных решений, осуществления постановки и выполнения экспериментов по проверке их корректности и эффективности</b>	
Знать:	
<b>УК-3.1: Знать: приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы социальной конфликтологии; технологии межличностной и групповой коммуникации.</b>	
Знать:	
<b>УК-3.2: Уметь: устанавливать эффективное командное взаимодействие и сотрудничество; соблюдать этические принципы работы в команде; разрабатывать мероприятия, способствующие личностному, образовательному и профессиональному росту.</b>	
Знать:	
<b>УК-3.3: Владеть: методами и приемами социального взаимодействия и командной работы.</b>	
Знать:	
<b>УК-4.1: Знать: принципы построения устной и письменной речи на русском и иностранном(ых) языках; правила и закономерности устной и письменной деловой коммуникации.</b>	
Знать:	
<b>УК-4.2: Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском и иностранном(ых) языках.</b>	
Знать:	
<b>УК-4.3: Владеть: навыками устной речи на русском и иностранном(ых) языках и перевода текстов с иностранного (ых) языка(ов) в деловой коммуникации; методами делового общения на русском и иностранном(ых) языках, с применением различных языковых форм и средств.</b>	
Знать:	
<b>ПК-3.2.2: Уметь: планировать и проводить испытания в соответствии с методикой; обрабатывать результаты экспериментов</b>	
Знать:	
<b>ПК-3.3.1: Владеть: навыками обоснования принимаемых проектных решений, осуществления постановки и выполнения экспериментов по проверке их корректности и эффективности</b>	
Знать:	
<b>ПК-3.3.2: Владеть: навыками использования современных методов научных исследований в соответствии с требованиями и тенденциями рынка информационных технологий</b>	
Знать:	

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	- приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации (УК-3.1)
3.1.2	- принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации (УК-4.1)
3.1.3	- методики обоснования принимаемых проектных решений, осуществления постановки и выполнения экспериментов по проверке их корректировки и эффективности (ПК-3.1.1)
3.1.4	- основные направления научных исследований в сфере информатики и вычислительной техники (ПК-3.1.2)
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	- устанавливать эффективное командное взаимодействие и сотрудничество; соблюдать этические принципы работы в команде; разрабатывать мероприятия, способствующие личностному, образовательному и профессиональному росту (УК-3.2)
3.2.2	- использовать информационно-коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методику составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках (УК-4.2)
3.2.3	- планировать и проводить испытания в соответствии с методикой; обрабатывать результаты экспериментов (ПК-3.3.1)
3.2.4	- осваивать методики обоснования принимаемых проектных решений, осуществления постановки и выполнения экспериментов по проверке их корректности и эффективности (ПК-3.2.1)
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	- методами и приемами социального взаимодействия и в командной работы (УК-3.3)
3.3.2	- навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках (УК-4.3)
3.3.3	- навыками обоснования принимаемых проектных решений, осуществления постановки и выполнения экспериментов по проверке их корректности и эффективности (ПК-3.3.1)
3.3.4	- навыками использования современных методов научных исследований в соответствии с требованиями и тенденциями рынка информационных технологий (ПК-3.3.2)

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интра ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность общения. Виды и формы общения.</b>						
1.1	Сущность понятий: «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». Функции делового общения. Содержание делового общения. Стороны общения. Манеры и стиль общения. Формы делового общения (деловой диалог, деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления). Роль профессионального общения и деловой коммуникации в жизнедеятельности специалиста. /Лек/	2	1	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
1.2	Деловая коммуникация. Понятие и сущность общения. Виды и формы общения. /Ср/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	

	<b>Раздел 2. Профессиональное общение. Общение как коммуникация.</b>						
2.1	Сущность общения, его функции и виды. Стили общения (доверительно-диалогический; альтруистический, конформный; пассивно-индеферентный; рефлексивно-манипулятивный стиль; авторитарно-монологический стиль; конфликтный и пр. стили общения); Барьеры возникающие в общении. Приемы повышающие эффективность общения. Правила критики. Общение с трудными людьми. Манипуляции в деловом общении, их виды, формы, способы противостояния. Неискренность, обман, ложь в деловой коммуникации и их распознавание. Техника и тактика аргументации. /Лек/	2	1	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
2.2	Профессиональное общение. Общение как коммуникация. /Ср/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
	<b>Раздел 3. Невербальное общение.</b>						
3.1	Невербальные средства общения. Типы и виды невербальных коммуникаций (фонационные средства, оптико-кинестические средства, знаково-символические средства, тактильные средства, пространственно-временные средства). Каналы поступления невербальной информации. Кинесические проявления невербалики. Визуальный канал (мимика, пантомимика, лоб, глаза, нос, рот, голова, плечи, верхняя часть туловища, нижняя часть туловища, жестикуляция, положения рук, пальцы, одежда и пр.). Каналы глазного доступа. Проксемические особенности невербального общения. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Психосоматические реакции. Значение невербалики и её анализ. /Пр/	2	1	УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	1	
3.2	Невербальное общение. /Ср/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э4	0	

	<b>Раздел 4. Общение и межличностное восприятие. Общение как взаимодействие.</b>						
4.1	Содержание и особенности межличностного восприятия. Механизмы перцепции. Восприятие себя: Я-концепция и самооценка. Восприятие других людей: эффекты возникающие при восприятии людьми друг друга. Точность личностной перцепции. Место общения в структуре взаимодействия. Типы взаимодействия: конкуренция и кооперация. Факторы определяющие успешность каждого действия взаимодействия. Три модели совместной деятельности. Учёт гендерных факторов при межполовом взаимодействии. /Пр/	2	1	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
4.2	Общение и межличностное восприятие. Общение как взаимодействие. /Ср/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
	<b>Раздел 5. Общие речевые стратегии в деловых и общественных отношениях.</b>						
5.1	Ситуации общения: («начальник – подчинённый», «подчинённый – начальник», «коллега – коллега»). Правила вербального и невербального этикета. Слушание как средство повышения эффективности общения. Коммуникация в группе. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Особенности деловой коммуникации в сети Интернет. Коммуникация через организацию окружающей среды. /Лек/	2	0	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
5.2	Общие речевые стратегии в деловых и общественных отношениях. /Пр/	2	0	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	

5.3	Общие речевые стратегии в деловых и общественных отношениях. /Ср/	2	0	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
<b>Раздел 6. Конфликты и способы их разрешения</b>							
6.1	Понятие конфликта, его сущность и структура. Основные типы конфликтов. Причины конфликтов. Фазы протекания конфликта. Классификация конфликтов. Последствия конструктивных и деструктивных конфликтов. Особенности характера, присущие конфликтной личности. Последствия неразрешённых конфликтов. Стратегии поведения руководителя в конфликте. Целесообразное поведения в конфликтной ситуации. Общие советы по урегулированию конфликтов. /Пр/	2	1	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
6.2	Конфликты и способы их разрешения /Ср/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
<b>Раздел 7. Официальные приёмы и совещания. Переговорный процесс.</b>							
7.1	Официальные приёмы и совещания. Переговорный процесс. /Ср/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	



7.2	<p>Приём как форма организации рабочих встреч. Составление списка приглашённых. Правила рассаживания гостей.</p> <p>Деловые совещания как одна из форм деловой коммуникации.</p> <p>Подготовка к публичному выступлению. Критерии оценки качества хорошего выступления.</p> <p>Адаптация речи к конкретной аудитории.</p> <p>Переговорный процесс. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Стили ведения деловых переговоров.</p> <p>/Пр/</p>	2	1	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	1	
<b>Раздел 8. Тактики общения при трудоустройстве и построении профессиональной карьеры.</b>							
8.1	<p>Стратегии поиска работы. Причины неудач при устройстве на работу. Роль имиджа в построении профессиональной карьеры. Внешнее впечатление и его составляющие.</p> <p>Коммуникативные и иные формы поиска работы. Роль голоса в построении имиджа. Речевые тактики поведения при построении имиджа.</p> <p>Самомаркетинг как важнейший элемент трудоустройства.</p> <p>Рекомендательное письмо. Резюме и основные правила его составления и подачи. Телефонный разговор с работодателем. Подготовка к собеседованию. Собеседование (встреча с работодателем, создание первого впечатления, беседа). /Лек/</p>	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
8.2	Тактики общения при трудоустройстве и построении профессиональной карьеры. /Ср/	2	2	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	
<b>Раздел 9. Самостоятельная работа</b>							
9.1	написание контрольной работы в форме реферата /Ср/	2	50	УК-3.1 УК-4.1 ПК-3.1.1 ПК-3.1.2 ПК-3.2.1 ПК-3.2.2 ПК-3.3.1 ПК-3.3.2 УК-4.2 УК-4.3 УК-3.2 УК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3 Э4	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету

1. Сущность понятий: «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».

2. Функции и содержание делового общения.
3. Стороны общения. Манеры и стиль общения.
4. Формы делового общения (деловой диалог, деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления).
5. Роль профессионального общения и деловой коммуникации в жизнедеятельности специалиста.
6. Сущность общения, его функции и виды.
7. Стили общения (доверительно-диалогический; альтруистический, конформный; пассивно-индифферентный; конфликтный; рефлексивно-манипулятивный стиль; авторитарно-монологический стиль; и пр. стили общения).
8. Барьеры, возникающие в общении.
9. Приемы, повышающие эффективность общения.
10. Правила критики.
11. Общение с трудными людьми.
12. Манипуляции в деловом общении, их виды, формы, способы противостояния.
13. Неискренность, обман, ложь в деловой коммуникации и их распознавание.
14. Техника и тактика аргументации.
15. Невербальные средства общения.
16. Типы и виды невербальных коммуникаций (фонационные средства, оптико-кинестические средства, знаково-символические средства, тактильные средства, пространственно-временные средства).
17. Кинесические проявления невербалики.
18. Визуальный канал (мимика, пантомимика, лоб, глаза, нос, рот, голова, плечи, верхняя часть туловища, нижняя часть туловища, жестикуляция, положения рук, пальцы, одежда и пр.).
19. Проксемические особенности невербального общения.
20. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
21. Содержание и особенности межличностного восприятия.
22. Восприятие себя: Я-концепция и самооценка.
23. Восприятие других людей: эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга.
24. Место общения в структуре взаимодействия.
25. Учёт гендерных факторов при межполовом взаимодействии.
26. Слушание как средство повышения эффективности общения.
27. Коммуникация в группе.
28. Правила общения по телефону.
29. Правила деловой переписки.
30. Особенности деловой коммуникации в сети Интернет.
31. Коммуникация через организацию окружающей среды.
32. Конфликт: виды, структура, стадии развития.
33. Типы конфликта.
34. Стратегии поведения руководителя в конфликте.
35. Правила урегулирования конфликтов.
36. Деловые совещания как одна из форм деловой коммуникации.
37. Подготовка к публичному выступлению.
38. Адаптация речи к конкретной аудитории
39. Переговорный процесс.
40. Приемы повышения эффективности переговорного процесса.
41. Стили ведения деловых переговоров.
42. Причины неудач при устройстве на работу.
43. Роль имиджа в построении профессиональной карьеры.
44. Внешнее впечатление и его составляющие.
45. Коммуникативные и иные формы поиска работы.
46. Речевые тактики поведения при построении имиджа.
47. Самомаркетинг как важнейший элемент трудоустройства.
48. Резюме и рекомендательное письмо. Основные правила их составления и подачи.
49. Подготовка к собеседованию.
50. Собеседование (встреча с работодателем, создание первого впечатления, беседа).

## 5.2. Темы письменных работ

### Темы контрольных работ (рефератов)

1. Барьеры и ошибки в коммуникации: их причины и пути преодоления.
2. Виды и роль вопросов в деловом общении.
3. Деловая переписка с иностранными фирмами.
4. Деловая презентация (приветствия, представления, визитные карточки).
5. Деловое общение, его особенности, формы и функции.
6. Деловые дискуссии и их психологические особенности.
7. Деловые приемы, их роль и значение в деловой коммуникации.
8. Деловые совещания.
9. Дипломатический протокол в России.
10. Дистанционное деловая коммуникация. Требования и особенности.
11. Знаки внимания при общении.
12. Имидж делового человека.

13. Искусство деловых подарков и сувениров.
14. Использование технических средств в коммуникации.
15. Как найти хорошую работу и удержаться на ней. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные).
16. Как сделать свою речь убедительной.
17. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
18. Коммуникативная культура руководителя современного предприятия.
19. Коммуникативные процессы периода выборов
20. Логические аспекты делового разговора и спора.
21. Национальные особенности деловой коммуникации.
22. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
23. Невербальные средства общения.
24. Обратная связь и её значение при общении.
25. Одежда и манеры делового человека.
26. Организация и проведение деловых переговоров.
27. Организация и проведение деловых совещаний.
28. Основные техники противостояния манипуляциям
29. Основные условия переговорного процесса
30. Основные этапы процесса переговоров
31. Основы переговорного процесса.
32. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
33. Особенности и правила деловой коммуникации по телефону.
34. Особенности коммуникации в условиях рыночных отношений.
35. Особенности общения по телефону. Правила телефонного разговора.
36. Официальные приемы в деловом бизнесе.
37. Подготовка и планирование переговоров.
38. Подходы к построению переговоров»
39. Позиционный и принципиальный подход в переговорах
40. Пресс-конференция как коммуникация
41. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
42. Психологические особенности ведения переговоров.
43. Психологические особенности публичного выступления.
44. Публичные выступления и их психологические особенности.
45. Работа с возражениями, источники возражений и структура
46. Речевой этикет в деловой коммуникации.
47. Служебные и деловые конфликты в деловой коммуникации .
48. Слушание собеседника как элемент деловой беседы. Рекомендации к правильному слушанию.
49. Совещание как разновидность деловой коммуникации.
50. Современный руководитель и его профессионально значимые личностные качества.
51. Спор, дискуссия, полемика в деловой коммуникации.
52. Средства и методы психологического воздействия при общении.
53. Стратегии ведения переговоров
54. Стратегия и тактика ведения переговоров в бизнесе.
55. Техника и психология ведения деловых бесед.
56. Типичные трудности и техника межличностного общения.
57. «Трудные люди» на производстве и основы работы с ними.
58. Уловки в споре и приемы их преодоления.
59. Управление коллективом в условиях современного предприятия.
60. Управление конфликтами в условиях современного предприятия.
61. Фильтры «Я - слушания» в общении.
62. Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.
63. Этика и психология критики подчиненных.
64. «Я - высказывания» и «Ты - высказывания» как способы самовыражения.
65. Свободная тема (по согласованию с преподавателем).

### **5.3. Фонд оценочных средств**

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Фонд включает задания для контрольных работ, задания в тестовой форме, вопросы к зачету.

### **5.4. Перечень видов оценочных средств**

- тестовые задания;
- собеседование (устный опрос);
- доклад;
- кейс-задачи;
- контрольная работ в форме реферата.

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Бордовская, Н.В. [и др.]	Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров - <a href="https://www.book.ru/book/929674">https://www.book.ru/book/929674</a>	М.: КноРус, 2019	эл. изд.
Л1.2	Мумладзе, Р.Г. [и др.]	Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник - <a href="https://www.book.ru/book/922651">https://www.book.ru/book/922651</a>	М.: КноРус, 2017	эл. изд.
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Васильева, В. Д.	Деловое общение в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие - <a href="http://library.vstu.ru">http://library.vstu.ru</a>	Волгоград : ВолгГТУ, 2017	эл. изд.
Л2.2	Чернышова, Л. И.	Этика, культура и этикет делового общения [ Электронный ресурс]: учебное пособие - <a href="https://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a>	М.: Юрайбт, 2017	эл. изд.
<b>6.1.3. Методические разработки</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Соловьева, А. В.	Деловое общение в профессиональной деятельности : темы рефератов [Электронный ресурс]: методические рекомендации - <a href="http://library.vstu.ru">http://library.vstu.ru</a>	Волгоград : ВолгГТУ, 2017	эл. изд.
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
Э1	Электронные учебно-методические комплексы ВПИ			
Э2	Электронно-библиотечная система «Лань»			
Э3	Электронно-библиотечная система ВолгГТУ			
Э4	Электронная информационная образовательная среда ВолгГТУ 2.0			
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>				
7.3.1.1	Программное обеспечение для проведения лекционных и практических занятий: Microsoft Office PowerPoint (Лицензия № 4436921).			
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>				
7.3.2.1	Электронно-библиотечная система "Лань" - <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>			
7.3.2.2	Электронно-библиотечная система "BOOK.RU" - <a href="https://www.book.ru/">https://www.book.ru/</a>			
7.3.2.3				

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью, учебной доской и техническими средствами для представления учебной информации студентам. Мобильный ПК 15,6 Acer (ноутбук). Телевизор-LED47 LG47 LN540V для показа слайдов и видео. Для самостоятельной работы обучающихся выделена аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<p>К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в лекционных и практических занятиях, при выполнении расчетных заданий. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.</p> <p>1) Перед началом изучения курса рекомендуется познакомиться с целями и задачами изучения курса. При необходимости можно просмотреть разделы дисциплин, определяющих начальную подготовку.</p> <p>2) Указания по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины. Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:  Изучение конспекта лекции в тот же день, после лекции – 10-15 минут.  Изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией – 10-15 минут.  Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 1 час в неделю.  Подготовка к практическому занятию - 1 час.  Всего в неделю – 2 часа 30 минут.</p>	

3) Описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»):

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. После прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня (10-15 минут).
2. При подготовке к лекции следующего дня, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции (10-15 минут).
3. В течение недели выбрать время (1-час) для работы с литературой в библиотеке.
4. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала прочитать основные понятия и подходы по теме домашнего задания. При выполнении упражнения или задачи нужно сначала понять, что требуется в задаче, какой теоретический материал нужно использовать, наметить план решения задачи.

4) Рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса: рекомендуется использовать методические указания по курсу, конспект лекций.

5) Рекомендации по работе с литературой:

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и литература по курсу. Легче освоить курс придерживаясь одного учебника и конспекта.

Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф?, какие новые понятия введены, каков их смысл?, что даст это на практике?.

6) Рекомендации по подготовке к зачету:

Дополнительно к изучению конспектов лекции необходимо пользоваться учебником. Кроме «заучивания» материала, очень важно добиться состояния понимания изучаемых тем дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы, (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.