

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.В. ПАРАХИНА»**

УТВЕРЖДАЮ



И.о. проректора по
учебно-методической работе

Е.Ю. Калиничева
2020 г.

Рабочая программа дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки: **38.04.01 Экономика**

Направленность: **Бухгалтерский учёт, анализ и аудит**

Квалификация: **магистр**

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2020**

Орел 2020 год

Составитель: доцент кафедры лингвистики и гуманитарных дисциплин
к.ф.н. *М.В. Орехова*

Орехова «27» 01 2020 г.

Рецензент: педагог-психолог *Н.Н. Ахинько*

Ахинько «27» 01 2020 г.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки **38.04.01 Экономика** (квалификация – **магистр**).

Программа обсуждена на заседании кафедры лингвистики и гуманитарных дисциплин, протокол № «2» от «27» 11 2020 г

Зав. кафедрой: к.ф.н. доцент *Ю.Л. Михайлова*

Михайлова «27» 01 2020 г.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета экономического факультета, протокол № «8» от «27» 02 2020 г.

Декан экономического факультета, к.э.н. доцент *Е.В. Бураева*

Бураева «27» 02 2020 г.

Программа принята учебно-методической комиссией по направлению подготовки **38.04.01 Экономика**, протокол № «6» от «18» 02 2020 г.

Председатель учебно-методической комиссии по направлению подготовки **38.04.01 Экономика** к.э.н. доцент *Е.В. Бураева*

Бураева «18» 02 2020 г.

Директор научной библиотеки: *Е.В. Ишханова*

Ишханова «27» 01 2020 г.

Оглавление

Введение.....	4
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины).....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу (во взаимодействии с преподавателем) обучающихся (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
4.1. Содержание разделов дисциплины.....	6
4.2. Разделы дисциплины и виды занятий.....	7
4.3. Тематика лекций.....	7
4.4. Практические занятия.....	7
4.5. Самостоятельная работа обучающихся.....	8
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....	8
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	8
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	9
8. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	10
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	10
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	12
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	13
12. Критерии оценки знаний обучающихся.....	14
Приложение 1. Фонд оценочных средств.....	17
Лист регистрации изменений.....	30

Введение

Важнейшей целью системы высшего образования является не только подготовка квалифицированного специалиста, бакалавра, магистра, но и всесторонне развитого человека, гармоничной личности, готовой к открытому взаимодействию с разными партнёрами, строящей взаимоотношения с людьми на нравственных основах, обладающей высоким уровнем внутренней культуры. Формированию такой личности способствует изучение предметов гуманитарного цикла, призванных повысить уровень общей культуры обучающихся, их гуманитарной образованности и гуманитарного мышления. К числу таких дисциплин относится и курс «Психология делового общения», разработанный для обучающихся Орловского ГАУ. Изучение дисциплины «Психология делового общения» способствует разностороннему развитию обучающегося, формирует умения и навыки, необходимые для организации эффективного общения в деловой сфере и достижения успехов в профессиональной деятельности.

Цель изучения дисциплины «Психология делового общения» – освоение правил организации эффективного общения в деловой сфере, что предполагает решение следующих **задач**:

- 1) знакомство со спецификой делового общения;
- 2) формирование представления об особенностях различных видов и форм делового общения и требованиях к их организации;
- 3) освоение общих норм профессиональной этики и деловых отношений;
- 4) знакомство с требованиями современного делового этикета.

Достижение данной цели и решение указанных задач будут способствовать повышению общекультурного уровня магистранта, что в дальнейшем позволит ему успешно осуществлять организационно-управленческую, научно-исследовательскую и другие виды деятельности, предусмотренные ФГОС ВО по направлению **38.04.01 Экономика**.

Процесс обучения ориентирован на компетентностный подход. В основе данного подхода и структуры рабочей программы заложены принципы:

- сохранение традиций российской высшей школы и накопленного опыта подготовки студентов;
- сохранение высокого уровня фундаментальной подготовки как основы общенаучных, профессиональных, социально-личностных и общекультурных компетенций, способности успешно работать в новых, быстро развивающихся областях науки и техники, самостоятельно непрерывно приобретать новые знания, умения и навыки в этих областях.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Изучение дисциплины «Психология делового общения» способствует формированию у обучающихся следующих **общекультурных компетенций**:

- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2).

Изучение данной дисциплины способствует формированию у обучающихся следующих **общепрофессиональных компетенций**:

- готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-2).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- сущность понятия «общение», виды общения, особенности делового общения;
- виды и формы делового общения;

- современные правила составления деловых бумаг;
- основы ораторского искусства, правила подготовки и произнесения публичной речи.

Уметь:

- ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях, организовывать и поддерживать эффективное общение с разными партнёрами;
- адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения;
- вести деловую беседу, обмениваться информацией, давать оценку, выступать на собраниях с отчётами, докладами, критическими замечаниями и предложениями;
- составлять тексты заявлений, объяснительных и докладных записок, автобиографии, резюме; редактировать написанное;
- определять тему, цель, структуру речи, формулировать тезис и подбирать аргументы, словесно оформлять публичное выступление.

Владеть:

- культурой речевого общения в жизненно актуальных сферах деятельности, прежде всего – в ситуациях, связанных с будущей профессией;
- нормами русского литературного языка с целью повышения правильности речи, её выразительности и максимального воздействия на собеседника (слушателя);
- нормами речевого этикета;
- культурой делового письма;
- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного вида рассуждений.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» относится к базовой части программы магистратуры по направлению подготовки **38.04.01 Экономика**. Изучение дисциплины позволяет обучающимся получить углублённые знания и навыки для успешной профессиональной деятельности и для продолжения профессионального образования в аспирантуре. Дисциплина «Психология делового общения» относится к числу гуманитарных дисциплин. Она тесно связана с такими дисциплинами, как «Психология и педагогика», «Культурология», а также с курсом «Культура речи и деловое общение», которые были освоены обучающимися на уровне бакалавриата, так как культура личности зависит не только от знания требований деловой коммуникации и этикета, но и от умения пользоваться ими в процессе межличностной коммуникации, умения организовать эффективное речевое взаимодействие.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу (во взаимодействии с преподавателем) обучающихся (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы.

Виды учебной нагрузки	Всего часов	Семестр 1
Контактная работа (всего), в том числе:	18	18
Лекции	8	8
Из них активные формы обучения		
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Из них активные формы обучения	8	8
Самостоятельная работа (всего)	54	54
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость, час. / зач. ед.	72/2	72/2

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание разделов дисциплины

Семестр 1			
Раздел 1. Особенности организации общения в деловой сфере.			
Цель: формирование представления о характерных особенностях деловой коммуникации, видах и формах делового общения. В результате усвоения формируются компетенции: ОК-2, ОПК-2.			
№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела	
		Контактная работа	СРО
1.	Особенности организации общения в деловой сфере	Общая характеристика делового общения. Понятие об общении. Виды общения. Принципы речевого общения в деловой сфере. Психологические приёмы влияния на партнера (ОК-2, ОПК-2).	Умение слушать в деловом общении. Невербальные средства в деловом общении
			Виды и формы делового общения. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Подготовка и проведение деловой беседы. Правила поведения при прохождении собеседования. Деловое совещание. Деловые переговоры. Презентация как вид делового общения. Деловой телефонный разговор. Этикет в сети Интернет. Реклама в деловой речи. (ОК-2, ОПК-2).
			Деловая риторика. Понятие о риторике. Виды ораторского искусства. Публичное выступление. Подготовка и реализация публичного выступления. Докоммуникативный, коммуникативный, посткоммуникативный этапы. Умение убеждать.
			Культура делового письма. Понятие о документе, особенности составления документов, требования к их составлению. Частные деловые бумаги. Служебная переписка.
		Конфликты и пути их разрешения. Понятие о конфликте. Типология конфликта. Типы конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия напряжения в условиях конфликта. Положительное значение конфликта (ОК-2, ОПК-2).	
Раздел 2. Деловой этикет.			
Цель: знакомство с принципами деловой этики и правилами делового этикета. В результате усвоения формируются компетенции: ОК-2, ОПК-2.			

2.	Деловой этикет	Этика деловых отношений. Понятие о профессиональной этике. Этика деловых отношений «сверху-вниз». Этика деловых отношений «снизу-вверх». Этика деловых отношений «по горизонтали». Повышение уровня этики в организации (ОК-2, ОПК-2).	
		Этика решения спорных вопросов. Виды и классификации споров. Культура спора. Нечестные приёмы в споре. Недопустимые уловки в споре (ОК-2, ОПК-2).	Структура доказательства. Виды аргументов.
		Этикет в деловом общении. Понятие об этикете и культуре поведения. Нормы культуры поведения. Общие принципы делового этикета. Деловой этикет в разных странах (ОК-2, ОПК-2).	Имидж делового человека. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины. Понятие о дресс-коде. Виды дресс-кодов.

4.2. Разделы дисциплины и виды занятий

	Раздел дисциплины	Лекции	ПЗ	СРО	Всего часов
1.	Особенности организации общения в деловой сфере	4	4	30	38
2.	Деловой этикет	4	6	24	34
	Общая трудоёмкость, час.	8	10	54	72

4.3. Тематика лекций

	Раздел дисциплины	Тема лекции	Трудо- ёмкость (час.)
1.	Особенности организации общения в деловой сфере	Общая характеристика делового общения (ОК-2, ОПК-2)	2
		Конфликты и пути их разрешения (ОК-2, ОПК-2)	2
2.	Деловой этикет	Этика деловых отношений (ОК-2, ОПК-2)	2
		Этика решения спорных вопросов (ОК-2, ОПК-2)	2
		Общая трудоёмкость	10

4.4. Практические занятия

	Раздел дисциплины	Наименование практических занятий	Трудо- ёмкость (час.)
1.	Особенности организации общения в деловой сфере	Общая характеристика делового общения (<i>проводится тренинг коммуникативных умений</i>) (ОК-2, ОПК-2)	2
		Конфликты и пути их разрешения (<i>проводится конфликтологический тренинг</i>) (ОК-2, ОПК-2)	2
2.	Деловой этикет	Этика деловых отношений (ОК-2, ОПК-2)	2
		Этика решения спорных вопросов (<i>проводится дискуссия</i>) (ОК-2, ОПК-2)	2
		Этикет в деловом общении (<i>используется интерактивный приём «Придирчивый редактор»</i>) (ОК-2, ОПК-2)	2
		Общая трудоемкость В т.ч. с использованием активных форм обучения	10 8

4.5. Самостоятельная работа обучающихся

	Самостоятельное изучение теоретического материала	Подготовка сообщения	Подготовка к участию в дискуссии	Подготовка рекламной речи	Трудоемкость (час.)
1.	20	10			30
2.	14		4	6	24
Итого	34	10	4	6	54

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Обучающийся имеет неограниченный доступ к информационно-образовательной среде университета: http://do3.orelsau.ru/subject/index/card/switcher/programm/subject_id/312

1. Душкина, М.Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях: учебник для вузов / М.Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/457269> (дата обращения: 25.01.2020).

2. Леонов, Н.И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н.И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/455429> (дата обращения: 25.01.2020).

3. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/455216> (дата обращения: 25.01.2020).

4. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В.В. Собольников, Н.А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/454622> (дата обращения: 25.01.2020).

5. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б.И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 204 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438366> (дата обращения: 25.01.2020).

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология делового общения» представлен в Приложении 1 и включает:

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

2. Описание показателей и критериев оценивания уровня приобретенных компетенций на различных этапах их формирования.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы:

а) оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Психология делового общения»:

– примерный перечень вопросов к зачёту;

б) оценочные средства для текущего контроля по дисциплине «Психология делового общения»:

- темы для подготовки сообщений;
- комплект тестовых заданий;
- письменное домашнее задание (резюме);
- темы для подготовки дискуссии;
- темы для подготовки рекламной речи и выступления на мини-конференции.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Душкина, М.Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях: учебник для вузов / М.Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/457269> (дата обращения: 25.01.2020).

2. Леонов, Н.И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н.И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/455429> (дата обращения: 25.01.2020).

3. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/455216> (дата обращения: 25.01.2020).

4. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В.В. Собольников, Н.А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/454622> (дата обращения: 25.01.2020).

5. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б.И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 204 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438366> (дата обращения: 25.01.2020).

Дополнительная литература:

1. Водопьянова, Н.Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов / Н.Е. Водопьянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 283 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06475-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/453399> (дата обращения: 25.01.2020).

2. Карпов, А.В. Психология менеджмента: учебник для вузов / А.В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10026-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/453130> (дата обращения: 25.01.2020).

3. Карпов, А.В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности: учебное пособие для вузов / А.В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 155 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10035-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/453131> (дата обращения: 25.01.2020).

4. *Панфилова, А.П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для вузов / А.П. Панфилова, А.В. Долматов; под общей редакцией А.П. Панфиловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/450328> (дата обращения: 25.01.2020).

5. *Панфилова, А.П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов / А.П. Панфилова, А.В. Долматов; под общей редакцией А.П. Панфиловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04380-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/451610> (дата обращения: 25.01.2020).

6. *Субботина, Л.Ю.* Психологическая защита: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Л.Ю. Субботина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 195 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11454-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/445302> (дата обращения: 25.01.2020).

7. *Чернова, Г.Р.* Психология управления: учебное пособие для вузов / Г.Р. Чернова, Л.Ю. Соломина, В.И. Хямяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/455716> (дата обращения: 25.01.2020).

8. *Шнейдер, Л.Б.* Психология карьеры: учебник и практикум для вузов / Л.Б. Шнейдер, З.С. Акбиева, О.П. Цариценцева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06900-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/454760> (дата обращения: 25.01.2020).

Периодические издания:

1. Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология. Режим доступа: <https://psyjournal.spbu.ru> (дата обращения 25.01.2020). Открытый доступ.

2. Вопросы психологии. Режим доступа: <http://www.voppsy.ru/> (дата обращения 25.01.2020). Открытый доступ.

3. Психологический журнал. Режим доступа: http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic/psihologicheskij_zhurnal.html (дата обращения 25.01.2020). Открытый доступ.

4. Психология в экономике и управлении. Режим доступа: <http://journalpsy.bgu.ru/> (дата 25.01.2020). Открытый доступ.

5. Психология. Журнал высшей школы экономики. Режим доступа: <https://psy-journal.hse.ru/> (дата обращения 25.01.2020). Открытый доступ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/> (<http://library.orelsau.ru/els-remote-access-by-subscription.php>). Неограниченный доступ.

2. Видеотека учебных фильмов «Решение. Учебное видео» <https://eduvideo.online/> (<http://library.orelsau.ru/els-remote-access-by-subscription.php>). Неограниченный доступ.

3. Электронный каталог (АИБС «МАРК-SQL»): <http://library.orelsau.ru/marcweb/> (<http://library.orelsau.ru/els-remote-access-by-subscription.php>). Бессрочно. Неограниченный доступ.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, обучающимся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной и научной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий.

Преподавание дисциплины предусматривает:

- лекции;
- практические занятия;
- устный опрос;
- тестирование;
- самостоятельную работу (изучение теоретического материала; подготовку к практическим занятиям; выполнение индивидуальных заданий, подготовку к устным опросам, зачёту и пр.);
- консультации преподавателя.

Лекции по дисциплине читаются как в традиционной форме, так и с использованием активных форм обучения. Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее главных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания обучающихся структуру дисциплины и ее разделы, а также рекомендуемую литературу. Содержание лекций определяется рабочей программой учебной дисциплины. Каждая лекция должна охватывать определенную тему учебной дисциплины. Для максимального усвоения рекомендуется изложение лекционного материала с элементами обсуждения или конкретными примерами.

Целями проведения практических занятий являются:

- установление связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории;
- развитие логического мышления;
- умение выбирать оптимальный метод решения проблемы;
- приобретение навыков анализа полученных результатов;
- контроль самостоятельной работы обучающихся по освоению учебной дисциплины.

Каждое практическое занятие начинается с повторения теоретического материала (устный опрос). Для этого очень важно четко сформулировать цель занятия и основные знания, умения и навыки, которые обучающийся должен приобрести в течение занятия. На практических занятиях выполняются предусмотренные рабочей программой практические упражнения, тестирование и др. В целом активное заинтересованное участие обучающихся в учебном процессе способствует более глубокому изучению дисциплины, повышению уровня культуры будущих специалистов и формированию основ профессионального мышления. В ходе проведения учебных занятий отрабатываются умения применять полученные теоретические знания в различных ситуациях.

Самостоятельное изучение теоретического материала

Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету. К началу сессии обучающийся готовит к контактной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период. Пакет заданий для самостоятельной работы рекомендуется выдавать в начале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при промежуточной аттестации обучающегося (сдаче зачёта). Задания для самостоятельной работы составляются, как правило, по темам и вопросам, по которым не предусмотрена контактная работа, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем учебный материал в объеме запланированных часов.

Подготовка к учебным занятиям

В ходе подготовки к учебному занятию обучающимся следует внимательно ознакомиться с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, изучить соответствующий теоретический материал, предлагаемую литературу. Нельзя ограничиваться только имеющейся учебной литературой (учебниками и учебными

пособиями). Обращение к монографиям, статьям из специальных журналов, хрестоматийным выдержкам, а также к материалам средств массовой информации позволит в значительной мере углубить изучаемую проблему, что разнообразит процесс её обсуждения. С другой стороны, обучающимся следует помнить, что они должны не просто воспроизвести сумму полученных знаний по заданной теме, но и творчески переосмыслить существующие на современном этапе развития науки подходы к пониманию тех или иных проблем, явлений, событий, продемонстрировать и убедительно аргументировать собственную позицию.

Выполнение индивидуальных заданий

Для закрепления теоретического материала обучающиеся по каждой пройденной теме выполняют индивидуальные задания. Выполнение индивидуальных заданий призвано обратить внимание обучающихся на наиболее сложные, ключевые и дискуссионные аспекты изучаемой темы, помочь систематизировать и лучше усвоить пройденный учебный материал. Индивидуальные задания обычно содержат тесты, которые могут быть использованы как для проверки знаний обучающихся преподавателем в ходе проведения промежуточного контроля и аттестации, так и для самопроверки знаний обучающимися. Для каждой темы разработан необходимый набор тестовых заданий, в которых сконцентрирована значительная учебная информация, имеющая немаловажное познавательное значение. Тестирование позволяет преподавателю не только оценить успеваемость обучающихся на любом этапе их обучения, но и оказать им помощь в изучении дисциплины. При проведении самотестирования обучающиеся могут выявить тот круг вопросов, который усвоили слабо, и в дальнейшем обратить на них особое внимание.

Контроль самостоятельной работы обучающихся по выполнению тестовых и иных индивидуальных заданий осуществляется преподавателем с помощью выборочной и фронтальной проверок на учебных занятиях.

Промежуточный контроль и аттестация

Промежуточный контроль знаний по основным терминам и понятиям изучаемой дисциплины осуществляется на учебных занятиях в виде устного опроса и тестирования. При подготовке к контактной работе обучающимся необходимо повторить изученный материал.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В качестве программного обеспечения используются программы: операционные системы Microsoft Windows SL8, SL8.1 Russian Academic, Microsoft Windows Professional 8.1 версия 8, Microsoft Windows Vista, офисные пакеты Microsoft Office Professional Plus 2007, Microsoft Office 2013, Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса, Microsoft Project 2007.

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «Орловский государственный аграрный университет имени Н.В. Парахина», доступ <http://www.orelsau.ru/student/elektronnaya-informatsionno-obrazovatel'naya-sreda/> (неограниченный доступ).

Образовательный портал ФГБОУ ВО «Орловский государственный аграрный университет имени Н.В. Парахина» на платформе LMS eLearning Server 4G <http://do3.orelsau.ru/> (неограниченный авторизованный доступ).

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Международная реферативная база данных Scopus. Режим доступа: <https://www.scopus.com/>. Сублицензионный договор. Неограниченный доступ.

2. Международная реферативная база данных Web of Science. Режим доступа: <https://login.webofknowledge.com>. Сублицензионный договор. Неограниченный доступ.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения 25.01.2020). Открытый доступ.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель, кафедра большая, доска магнитно-маркерная, проектор - 1 шт.; ноутбук - 1 шт.; экран настенный - 1 шт
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций	Специализированная мебель, доска настенная, комплект переносного мультимедийного оборудования: проектор, переносной экран, ноутбук
Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (читальные залы; электронно-информационный отдел научной библиотеки, аудитория)	Читальные залы; электронно-информационный отдел научной библиотеки: специализированная мебель; Система комфортного кондиционирования (в количестве 3 единиц); Книжный сканер (1 единица); Комплект оборудования для защиты прохода с использованием технологии радиочастотных меток (1 единица); комплект компьютерной техники (9 единиц); телевизор (1 единица); цифровой диктофон (1 единица); ксерокопировальный аппарат (1 единица) Аудитория: специализированная мебель; ПК - 9 шт.

Комплект лицензионного программного обеспечения

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, текущего контроля и промежуточной аттестации	Microsoft Windows XP Prof, x64 Ed./Microsoft Windows Server Enterprise 2003 R2 Russian Academic /Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic/Microsoft Windows 7 Professional /Microsoft Windows Server Standard 2012 Russian Academic/Microsoft Windows Server Standard 2012R2 Russian Academic OLP/ Microsoft WinSL 8.1 Russian Academicверсия 8.1/Microsoft Win SL 8.1 Russian AcademicOLP версия 8.1/Microsoft @WINHOME 10 RussTanAcadOmTc. Microsoft Win SL 8 Russian Academic /Microsoft Windows Professional 8 и 8.1/ Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic/Microsoft Office 2010 Standard/ Microsoft Office 2013 Russian Academic, стандарт. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса — Стандартный Russian Edition. eLearningServer 4G. PDF24 Creator – Редактор цифровых документов стандарта PDF на компьютерах с операционной системой Windows 7-Zip — свободный файловый архиватор, GoogleChrome - интернет-браузер, Яндекс.Браузер - интернет-браузер (Российское ПО), AIMP - аудиопроигрыватель (Российское ПО)
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций	Microsoft Windows XP Prof, x64 Ed./Microsoft Windows Server Enterprise 2003 R2 Russian Academic /Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic/Microsoft Windows 7 Professional /Microsoft Windows Server Standard 2012 Russian Academic/Microsoft Windows Server Standard 2012R2 Russian Academic OLP/ Microsoft WinSL 8.1 Russian Academicверсия 8.1/Microsoft Win SL 8.1 Russian AcademicOLP версия 8.1/Microsoft @WINHOME 10 RussTanAcadOmTc. Microsoft Win SL 8 Russian Academic /Microsoft Windows Professional 8 и

	8.1/ Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic/Microsoft Office 2010 Standard/ Microsoft Office 2013 Russian Academic, стандарт. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса — Стандартный Russian Edition. eLearningServer 4G. PDF24 Creator – Редактор цифровых документов стандарта PDF на компьютерах с операционной системой Windows 7-Zip — свободный файловый архиватор, GoogleChrome - интернет-браузер, Яндекс.Браузер - интернет-браузер (Российское ПО), AIMP - аудиопроигрыватель (Российское ПО)
Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (читальные залы; электронно-информационный отдел научной библиотеки, аудитория)	Microsoft Windows XP Prof, x64 Ed./Microsoft Windows Server Enterprise 2003 R2 Russian Academic /Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic/Microsoft Windows 7 Professional /Microsoft Windows Server Standard 2012 Russian Academic/Microsoft Windows Server Standard 2012R2 Russian Academic OLP/ Microsoft WinSL 8.1 Russian Academic версия 8.1/Microsoft Win SL 8.1 Russian Academic OLP версия 8.1/Microsoft @WINHOME 10 RussTanAcadOmTc. Microsoft Win SL 8 Russian Academic /Microsoft Windows Professional 8 и 8.1/ Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic/Microsoft Office 2010 Standard/ Microsoft Office 2013 Russian Academic, стандарт. Microsoft Project 2007 Russian Academic. Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса — Стандартный Russian Edition. eLearningServer 4G PDF24 Creator – Редактор цифровых документов стандарта PDF на компьютерах с операционной системой Windows 7-Zip — свободный файловый архиватор, GoogleChrome - интернет-браузер, Яндекс.Браузер - интернет-браузер (Российское ПО), AIMP - аудиопроигрыватель (Российское ПО) СПС «КонсультантПлюс». БСС «Система Главбух». Международная реферативная база данных Web ofScience. Режим доступа: https://clarivate.com/webofsciencigroup/ru . (открытый доступ); Международная реферативная база данных Scopus. Режим доступа: https://www.scopus.com (открытый доступ) Договор на оказание услуги по предоставлению доступа к электронным изданиям ООО ЦКБ «БИБКОМ». Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). Режим доступа: https://www.elibrary.ru (авторизованный доступ)

12. Критерии оценки знаний обучающихся

Процесс обучения предусматривает разделение учебного материала на логически завершённые блоки (разделы). Каждый раздел содержит теоретические вопросы и практические задания по соответствующим темам и оценивается в 35 (раздел 1) и 25 (раздел 2) баллов, то есть по результатам отчётов по темам разделов обучающийся может набрать максимум 60 баллов. Также в течение семестра обучающийся может получить дополнительно ещё 25 баллов, выполняя индивидуальные творческие задания и участвуя в активных формах обучения. Кроме того, предусматривается система поощрительных баллов (всего 15) за участие в научно-исследовательской и творческой работе. Таким образом, максимальное число баллов, которое обучающийся может набрать в течение семестра, составляет 100. Если к концу изучения курса обучающийся получил не менее 55 баллов, он имеет право получить зачёт без участия в итоговом аттестационном испытании. Обучающийся, по уважительной причине пропустивший контрольные мероприятия в течение семестра, может отчитаться по индивидуальному графику на зачётной неделе в конце семестра. Обучающиеся, набравшие менее 55 баллов, сдают зачёт по всему курсу.

Итоговая оценка знаний студентов осуществляется в соответствии с таблицей:

Балльная оценка	От 0 до 54	От 55 до 69	От 70 до 84	От 85 до 100
Академическая оценка	Неудовл.	Удовл.	Хорошо	Отлично
Зачет	Не зачтено	Зачтено		

Баллы начисляются в соответствии со следующей таблицей:

Форма работы	Раздел 1	Раздел 2
Подготовка сообщения	10	
Выполнение тестовых заданий	25	
Подготовка резюме		5
Участие в подготовке и проведении дискуссии		5
Подготовка рекламной речи		15
Общее кол-во баллов	35	25

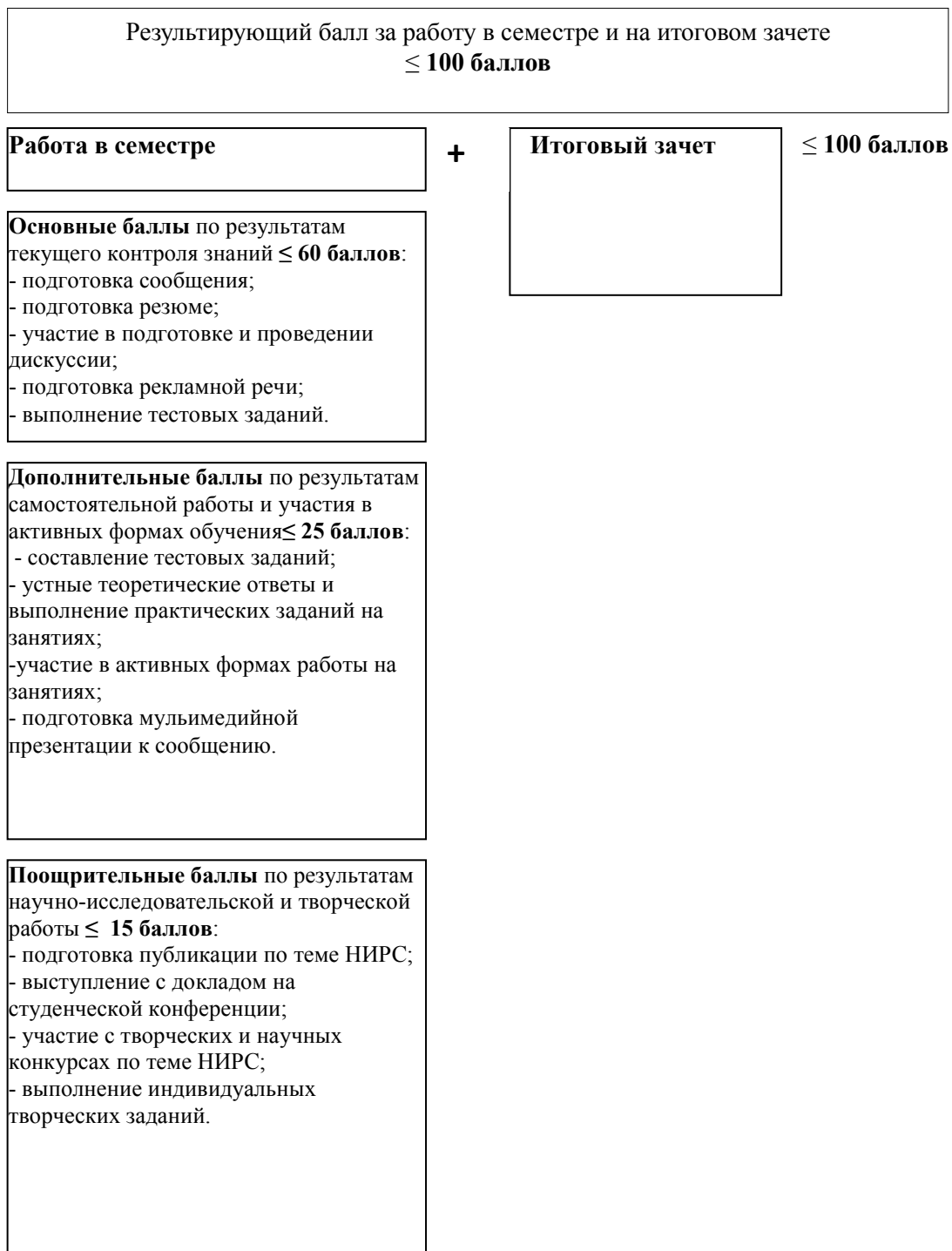
Дополнительные **25 баллов** можно получить, выполняя следующие задания:

- составление тестовых заданий по темам дисциплины (*5 баллов за 10 тестовых заданий*);
- устные теоретические ответы и выполнение практических заданий на занятиях (*по 1 баллу за полный ответ*);
- участие в активных формах работы на практических занятиях (*по 2 балла за участие в каждой форме работы*);
- подготовка мультимедийной презентации к сообщению (*10 баллов*).

Поощрительные **15 баллов** обучающийся может получить за:

- подготовка публикации по теме НИРС (*10 баллов*);
- выступление с докладом на студенческой конференции (*15 баллов*);
- участие в творческих и научных конкурсах по теме НИРС (*15 баллов*);
- выполнение индивидуальных творческих заданий (составление кроссворда, изготовление наглядных пособий и т.д.) (*5 баллов*).

Схема 1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ В СЕМЕСТРЕ



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Психология делового общения»

Направление подготовки:

38.04.01 Экономика

Направленность:

Бухгалтерский учёт, анализ и аудит

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код контролируемой компетенции (или ее части) и ее формулировка	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Уровни освоения компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ОК-2 – готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	1. Особенности организации общения в деловой сфере 2. Деловой этикет.	Пороговый	Тестовые задания, подготовка сообщения и дискуссии	Вопросы к зачету
		Повышенный	Тестовые задания, подготовка сообщения, рекламной речи и дискуссии	
		Высокий	Тестовые задания, подготовка сообщения (с презентацией), рекламной речи и дискуссии	
ОПК-2 – готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1. Особенности организации общения в деловой сфере 2. Деловой этикет.	Пороговый	Тестовые задания, подготовка резюме, подготовка сообщения и дискуссии	Вопросы к зачету
		Повышенный	Тестовые задания, подготовка резюме, подготовка сообщения, рекламной речи и дискуссии	
		Высокий	Тестовые задания, подготовка резюме, подготовка сообщения (с презентацией), рекламной речи и дискуссии	

2. Описание показателей и критериев оценивания уровня приобретенных компетенций на различных этапах их формирования

Код контролируемой компетенции	Критерии в соответствии с уровнем освоения основной профессиональной образовательной программы			Технологии формирования
	пороговый (базовый) (удовлетворительно) 55-69 баллов	повышенный (хорошо) 70-84 баллов	высокий (отлично) 85-100 баллов	
ОК-2	Знает - сущность понятия «общение»; - виды делового общения; - основы ораторского искусства.	Знает - сущность понятия «общение», виды общения; - виды и формы делового общения; - основы ораторского искусства, правила подготовки публичной речи.	Знает - сущность понятия «общение», виды общения, особенности делового общения; - виды и формы делового общения; - основы ораторского искусства, правила подготовки и произнесения публичной речи.	Лекции и практические занятия с использованием активных и интерактивных приёмов обучения. Самостоятельная работа.

	<p><i>Умеет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях; - адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения; - вести деловую беседу, обмениваться информацией, выступать на собраниях с отчётами, докладами; - определять тему речи, формулировать тезис, словесно оформлять публичное выступление. 	<p><i>Умеет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях, поддерживать общение с разными партнёрами; - адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения; - вести деловую беседу, обмениваться информацией, выступать на собраниях с отчётами, докладами и предложениями; - определять тему и цель речи, формулировать тезис, словесно оформлять публичное выступление. 	<p><i>Умеет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях, организовывать эффективное общение с разными партнёрами; - адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения в соответствии с нормами культуры общения; - вести деловую беседу, обмениваться информацией, давать оценку, выступать на собраниях с отчётами, докладами, критическими замечаниями и предложениями; - определять тему и цель речи, формулировать тезис, подбирать аргументы, словесно оформлять публичное выступление. 	
	<p><i>Владеет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - общей культурой речевого общения; - нормами речевого этикета; - навыками публичной речи, аргументации; - нормами русского литературного языка. 	<p><i>Владеет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - культурой речевого общения в жизненно актуальных сферах деятельности; - нормами речевого этикета; - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики; - нормами русского литературного языка с целью повышения правильности речи, её выразительности. 	<p><i>Владеет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - культурой речевого общения в жизненно актуальных сферах деятельности, прежде всего – в ситуациях, связанных с будущей профессией; - нормами речевого этикета; - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного вида рассуждений; - нормами русского литературного языка с целью повышения правильности речи, её выразительности и максимального воздействия на собеседника (слушателя). 	

ОПК-2	<p><i>Знает</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность понятия «общение»; - виды делового общения; - основы ораторского искусства; - современные правила составления резюме. 	<p><i>Знает</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность понятия «общение», виды общения; - виды и формы делового общения; - основы ораторского искусства, правила подготовки публичной речи; - современные правила составления резюме, заявления, автобиографии, объяснительных и докладных записок. 	<p><i>Знает</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность понятия «общение», виды общения, особенности делового общения; - виды и формы делового общения; - основы ораторского искусства, правила подготовки и произнесения публичной речи; 	Лекции и практические занятия с использованием активных и интерактивных приёмов обучения. Самостоятельная работа.
	<p><i>Умеет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях; - адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения; - вести деловую беседу, обмениваться информацией, выступать на собраниях с отчётами, докладами; - составлять текст резюме; - определять тему речи, формулировать тезис, словесно оформлять публичное выступление; 	<p><i>Умеет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях, поддерживать общение с разными партнёрами; - адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения; - вести деловую беседу, обмениваться информацией, выступать на собраниях с отчётами, докладами и предложениями; - составлять тексты резюме, заявлений, объяснительных и докладных записок, автобиографии; - определять тему и цель речи, формулировать тезис, словесно оформлять публичное выступление. 	<p><i>Умеет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных коммуникативных ситуациях, организовывать эффективное общение с разными партнёрами; - адекватно реализовывать свои коммуникативные намерения в соответствии с нормами культуры общения; - вести деловую беседу, обмениваться информацией, давать оценку, выступать на собраниях с отчётами, докладами, критическими замечаниями и предложениями; - составлять тексты резюме, заявлений, объяснительных и докладных записок, автобиографии; - редактировать написанное; - определять тему и цель речи, формулировать тезис, подбирать аргументы, словесно оформлять публичное выступление. 	
	<p><i>Владет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - общей культурой речевого общения; - нормами речевого этикета; - навыками публичной речи, аргументации; - нормами русского литературного языка; - современными правилами составления резюме. 	<p><i>Владет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - культурой речевого общения в жизненно актуальных сферах деятельности; - нормами речевого этикета; - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики; - нормами русского литературного языка с 	<p><i>Владет</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - культурой речевого общения в жизненно актуальных сферах деятельности, прежде всего – в ситуациях, связанных с будущей профессией; - нормами речевого этикета; - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного вида 	

		целью повышения правильности речи, её выразительности; - современными правилами составления деловых бумаг.	рассуждений; - нормами русского литературного языка с целью повышения правильности речи, её выразительности и максимального воздействия на собеседника (слушателя); - современные правила составления деловых бумаг.	
--	--	---	---	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

**Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине «Психология делового общения»**

Примерный перечень вопросов к зачёту

1. Понятие об общении. Виды общения. Особенности делового общения (ОК-2, ОПК-2).
2. Принципы речевого общения в деловой сфере (ОК-2, ОПК-2).
3. Психологические приёмы влияния на партнёра (ОК-2, ОПК-2).
4. Понятие о профессиональной этике. Противоречие между бизнесом и этикой (ОК-2, ОПК-2).
5. Этика деловых отношений «сверху-вниз» (ОК-2, ОПК-2).
6. Этика деловых отношений «снизу-вверх» (ОК-2, ОПК-2).
7. Этика деловых отношений «по горизонтали» (ОК-2, ОПК-2).
8. Способы повышения этического уровня организации (ОК-2, ОПК-2).
9. Деловая беседа. Цели деловой беседы, принципы построения, преимущества (ОК-2, ОПК-2).
10. Виды деловых бесед (ОК-2, ОПК-2).
11. Структурная организация деловой беседы (ОК-2, ОПК-2).
12. Собеседование при приеме на работу (ОК-2, ОПК-2).
13. Деловое совещание (ОК-2, ОПК-2).
14. Деловые переговоры (ОК-2, ОПК-2).
15. Презентация как вид делового общения (ОК-2, ОПК-2).
16. Деловой телефонный разговор (ОК-2, ОПК-2).
17. Деловое общение в сети Интернет (ОК-2, ОПК-2).
18. Вопросы в деловом общении (ОК-2, ОПК-2).
19. Понятие о конфликте. Стратегии поведения в конфликте (ОК-2, ОПК-2).
20. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия напряженности в условиях конфликта (ОК-2, ОПК-2).
21. Риторика в деловом общении. Виды риторики и её значение (ОК-2, ОПК-2).
22. Организация публичного выступления в деловой сфере (ОК-2, ОПК-2).
23. Искусство спора в деловом общении (ОК-2, ОПК-2).
24. Культура ведения спора. Нечестные приёмы и недопустимые уловки в споре (ОК-2, ОПК-2).
25. Основные правила убеждения (ОК-2, ОПК-2).
26. Невербальные средства общения и их роль в организации деловой коммуникации (ОК-2, ОПК-2).
27. Этикет в деловом общении. Общие принципы делового этикета (ОК-2, ОПК-2).
28. Имидж делового человека (ОК-2, ОПК-2).
29. Понятие о дресс-коде (ОК-2, ОПК-2).
30. Деловой этикет в разных странах (ОК-2, ОПК-2).

Критерии оценки ответа обучающегося на зачёте

Оценка «зачтено» ставится, если обучающийся полно, последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка излагает изученный материал, дает правильное

определение понятий, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры.

Оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применить теоретические положения на практике. Оценка «не зачтено» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Оценка «зачтено» может ставиться не только за единовременный ответ (когда на проверку подготовки обучающегося отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, то есть за сумму ответов, данных обучающимся на протяжении семестра, при условии, если в процессе занятий не только заслушивались ответы обучающегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике. В случаях, когда обучающийся активно проявляет себя на занятиях и набирает в течение семестра 55 баллов и более, на этапе итогового контроля по дисциплине зачет ему может быть поставлен автоматически.

Оценочные средства для текущего контроля по дисциплине «Психология делового общения»

Темы сообщений

1. Принципы речевого взаимодействия в деловой сфере (ОК-2, ОПК-2).
2. Правила представления и знакомства в деловой сфере (ОК-2, ОПК-2).
3. Умение слушать в деловом общении (ОК-2, ОПК-2).
4. Умение убеждать в деловом общении (ОК-2, ОПК-2).
5. Приёмы психологического влияния на партнера в деловом общении (ОК-2, ОПК-2).
6. Барьеры общения и пути их преодоления (ОК-2, ОПК-2).
7. Невербальные средства в деловом общении (ОК-2, ОПК-2).
8. Реклама в деловой речи (ОК-2).
9. Телефонный этикет (ОК-2, ОПК-2).
10. Деловое общение в сети Internet (ОК-2, ОПК-2).
11. Риторика как наука и искусство (ОК-2, ОПК-2).
12. Публичное выступление в деловой сфере (ОК-2, ОПК-2).
13. Профессиональная этика (ОК-2, ОПК-2).
14. Этика руководителя (ОК-2, ОПК-2).
15. Деловые переговоры (ОК-2, ОПК-2).
16. Имидж делового мужчины (ОК-2, ОПК-2).
17. Имидж деловой женщины (ОК-2, ОПК-2).
18. Что такое дресс-код? (ОК-2, ОПК-2)
19. Конфликты в деловом общении (ОК-2, ОПК-2).
20. Стратегии поведения в конфликте (ОК-2, ОПК-2).
21. Типы конфликтных личностей (ОК-2, ОПК-2).
22. Деловое общение в разных странах (ОК-2, ОПК-2).
23. Коммерческая тайна (ОК-2, ОПК-2).
24. Культура делового письма (ОК-2, ОПК-2).

Критерии оценки сообщения (в баллах)

За подготовку сообщения обучающийся может получить максимум **10 баллов**.

Критерии	10 баллов	7 баллов	5 баллов	3 балла
Правильность составления (титульный лист, план, введение, основная часть, заключение и выводы, список использованной литературы)	сообщение составлено правильно по схеме	есть отдельные неточности в составлении сообщения	сообщение составлено с серьезными упущениями	сообщение составлено неправильно

Наличие актуальности и резюме	отражена актуальность, имеется резюме	есть отдельные неточности в отражении актуальности и в резюме	актуальность и резюме изложены с серьезными упущениями	актуальность и резюме отражены неправильно
Доказательная раскрываемость проблемы в основной части	проблема полностью логическим изложением раскрыта	проблема логическим изложением раскрыта но требует небольшого дополнения	при раскрытии проблемы допущены незначительные ошибки	проблема в основной части полностью не раскрыта
Наличие в списке литературы основных источников, освещающих современное состояние вопроса (монографии, периодическая литература)	полный список источников, отражающих современное состояние вопроса (литература последних лет)	неполный список источников, отражающих современное состояние вопроса	список включает устаревшие источники, не отражающие современного состояния вопроса	нет списка
Соблюдение требований оформления	правильное оформление ссылок на используемую литературу; соблюдение требований к объёму сообщения; культура оформления: выделение параграфов, пунктов, абзацев, соблюдение требований по выравниванию текста, выбору шрифта и размера	в целом правильное оформление ссылок на используемую литературу; соблюдение требований к объёму сообщения; культура оформления: выделение параграфов, пунктов, абзацев, соблюдение требований по выравниванию текста, выбору шрифта и размера	встречаются нарушения оформления ссылок на используемую литературу; не соблюдение требований к объёму сообщения; встречаются нарушения культуры оформления: выделение параграфов, пунктов, абзацев, соблюдение требований по выравниванию текста, выбору шрифта и размера	нет ссылок на используемую литературу; не соблюдены требования к объёму сообщения и культуре оформления
Грамотность	отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок, стилистических и грамматических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; научный стиль изложения.	наличие не более 2 орфографических и 2 пунктуационных ошибок, 1-2 стилистических погрешностей, 1-2 опечаток, отсутствие сокращений слов, кроме общепринятых; научный стиль изложения.	наличие не более 4 орфографических и 4 пунктуационных ошибок, 2 -3 стилистических погрешностей, 2-3 опечаток, наличие сокращений слов, кроме общепринятых; научный стиль изложения	наличие более 4 орфографических и 4 пунктуационных ошибок, более 3 стилистических погрешностей; более 3 опечаток, наличие сокращений слов, кроме общепринятых; несоблюдение научного стиля изложения

Критерии оценки мультимедийной презентации к сообщению (в баллах)

За выполнение презентации обучающийся может получить максимум **10 баллов**.

Область оценивания	Параметры для оценивания	Макс. балл	Балл
Содержание	1. Подбор фактического материала в соответствии с выбранной темой.	2	0,4
	2. Глубина проникновения в тему (материал разбит на подтемы).		0,4
	3. Наличие иллюстративного материала, соответствующего текстовому содержанию.		0,4
	4. Грамотное изложение текстового материала (правильно подобранные лексические единицы; наличие ключевых слов и фраз вместо предложений).		0,4
	5. Постановка задания, вопроса для аудитории.		0,4
Структура	1. Информация на слайдах структурирована и представлена последовательно.	2	0,4
	2. Количество слайдов от 10 до 15.		0,4
	3. Титульный слайд оформлен в соответствии с образцом.		0,4
	4. Шрифт не менее 28 пт для основного текста и не менее 32 пт для заголовков.		0,4
	5. Наличие слайда с планом презентации и заключительного слайда с перечислением всех источников информации.		0,4
Оформление презентации	1. Использование спецэффектов: - цвет	2	0,4
	- анимация		0,4
	- звуковое сопровождение		0,4
	2. Использование для вставки статических и динамических объектов: - видеоролики		0,4
	- иллюстрации		0,2
	3. Сохранение единого дизайнерского стиля		0,2
Проведение презентации	1. правильно выстроенная речь выступающего (1. нет грамматических 2. лексических и 3. фонематических ошибок, затрудняющих понимание текста)	2	0,6
	2. Соблюдение правил подачи презентации (1. приветствие, представление себя, темы 2. плана презентации 3. использование специальной лексики 4. завершение выступления)		0,8
	3. Четкость, ясность в изложении основного содержания презентации.		0,6
Эстетический эффект презентации	1. Оригинальность замысла.	2	1
	2. Общее впечатление от просмотра презентации.		1
ИТОГО		10	

Комплект тестовых заданий

- Выберите из предложенных вариантов определение, раскрывающее понятие «деловое общение».
 - формальное общение, при котором нет стремления понять и учесть особенности личности собеседника, используется набор стандартных жестов и фраз, позволяющих скрыть отношение к собеседнику;
 - общение, средства и содержание которого регламентированы социальными ролями партнёров;
 - общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседника;
 - общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата. (ОК-2, ОПК-2)

2. Выделите особенности субординационных отношений между участниками делового общения.
Укажите не менее 2х вариантов ответа.
- а) строгое подчинение младших по положению старшим;
 - б) соблюдение правил служебной дисциплины;
 - в) участие в совместной деятельности, основанной на принципах сотрудничества и взаимопонимания;
 - г) учёт общих интересов и потребностей всех участников делового общения. (ОК-2, ОПК-2)
3. Какую цель преследует соискатель, приходящий на собеседование?
- а) побольше узнать об организации и проведении корпоративных вечеринок;
 - б) пообщаться с работодателем на нейтральные темы;
 - в) произвести впечатление грамотного специалиста, способного решать организационные задачи;
 - г) научиться вести деловую беседу. (ОК-2, ОПК-2)
4. Если вам отказали в приёме на работу, вы должны:
- а) попрощаться и поблагодарить за оказанное вам внимание;
 - б) постоянно напоминать о себе звонками и сообщениями, чтобы всё-таки занять желаемое место;
 - в) умолять работодателя взять вас хоть на какую-нибудь должность;
 - г) устроить скандал и уйти, громко хлопнув дверью. (ОК-2)
5. Установите порядок следования этапов организации деловой беседы (*ответ должен включать последовательность всех указанных вариантов*).
- а) начало беседы;
 - б) подготовительный этап;
 - в) завершение беседы;
 - г) обсуждение проблемы и принятие решения. (ОК-2, ОПК-2)
6. Во время деловой беседы
- а) необходимо отстаивать свою точку зрения, игнорируя мнение оппонента;
 - б) говорить громко, быстро, быть напористым, чтобы собеседник не имел возможности возразить;
 - в) внимательно слушать собеседника, быть готовым к открытому конструктивному диалогу;
 - г) использовать различные манипулятивные техники воздействия на собеседника, чтобы любым путём добиться своей цели. (ОК-2, ОПК-2)
7. Когда необходимо коллективное обсуждение проблемы и всестороннее её рассмотрение, целесообразно организовать
- а) деловую беседу;
 - б) деловое совещание;
 - в) деловые переговоры;
 - г) презентацию. (ОК-2, ОПК-2)
8. Выберите отзыв, наиболее уместный в деловом общении по телефону:
- а) Да.
 - б) Слушаю.
 - в) Диагностический центр. Здравствуйте!
 - г) Говорите! (ОК-2)
9. Закон края (правила рамки) означает, что
- а) слушающие лучше всего запоминают начало и конец речи;
 - б) лучше всего воспринимают публичную речь те, кто сидит ближе к оратору;
 - в) самые важные моменты в тексте лучше помещать в рамку;
 - г) оратор должен стоять на самом краю сцены. (ОК-2, ОПК-2)
10. Выделите неудачные примеры начала выступления.
- Укажите не менее 2х вариантов ответа.*
- а) Добрый день! Мне очень приятно выступать перед Вами.
 - б) Извините, я немного простужен.

- в) Я недостаточно хорошо знаком с этим вопросом.
г) Позвольте поприветствовать Вас, уважаемые коллеги! (ОК-2, ОПК-2)

11. При составлении резюме необходимо

- а) красочно описать самые яркие моменты биографии;
б) кратко и чётко рассказать о своём образовании, опыте работы и профессиональных качествах;
в) нарисовать «смайлики» на бланке, чтобы расположить к себе работодателя;
г) максимально полно описать физические параметры. (ОК-2)

12. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции?

- а) компромисс;
б) приспособление;
в) избегание;
г) сотрудничество. (ОК-2, ОПК-2)

13. Что оказывает наибольшее влияние на первое впечатление о человеке?

- а) образование;
б) социальный статус;
в) внешний вид;
г) возраст. (ОК-2, ОПК-2)

14. Если лицо партнёра полностью обращено к собеседнику, его взгляд прямой, это свидетельствует

- а) о презрении по отношению к собеседнику;
б) об интересе к собеседнику и его признании;
в) о проявлении подчеркнутого неуважения;
г) о предвзятом отношении. (ОК-2, ОПК-2)

15. Кто должен первым приветствовать партнёра по общению в деловой сфере?

- а) мужчина - женщину;
б) подчинённый - руководителя;
в) младший по возрасту - старшего;
г) руководитель - подчинённого. (ОК-2, ОПК-2)

16. Отметьте этические принципы, которые должен соблюдать руководитель. *Укажите не менее 2х вариантов ответа.*

- а) критикуя подчинённого, руководитель должен оценивать не только его действия и поступки, но и личностные черты;
б) руководитель должен соблюдать принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение;
в) если руководитель допустил ошибку, он должен сделать всё, чтобы о ней не узнали подчинённые;
г) у руководителя не должно быть любимчиков, ко всем подчинённым он должен относиться с одинаковыми мерками и требованиями. (ОПК-2)

17. Одним из психологических приёмов воздействия на партнёра является приём «имя собственное». В соответствии с этим приёмом необходимо

- а) говорить собеседнику комплименты, одобрять его манеры, внешний вид, успехи в работе;
б) слушать собеседника, не перебивая, давать ему возможность высказаться до конца;
в) беседовать с партнёром по общению на те темы, которые ему интересны, проявлять интерес к его чувствам и переживаниям;
г) обращаться к собеседнику по имени или имени-отчеству. (ОК-2, ОПК-2)

18. Галстук делового человека должен

- а) обязательно быть однотонным;
б) быть однотонным или иметь неброский рисунок;

- в) привлекать внимание к его владельцу ярким рисунком;
г) быть чистым, а рисунок не имеет значения. (ОК-2, ОПК-2)

19. Может ли деловая женщина носить брюки?

- а) да, но только брюки классического кроя;
б) да, но только в том случае, если женщина стройная;
в) только в холодное время года;
г) нет. (ОК-2, ОПК-2)

20. Понятие «дресс-код» зародилось

- а) во Франции;
б) в Англии;
в) в США;
г) в России. (ОК-2, ОПК-2)

Критерии оценки результатов проверки тестовых заданий (в баллах)

За выполнение тестовых заданий можно получить максимум **25 баллов**.

Количество правильных ответов	% правильных ответов	Академическая оценка	Количество баллов
17-20	85-100 %	отлично	25
14-16	70-84 %	хорошо	20
11-13	55-69 %	удовлетворительно	15
Менее 11	Менее 55 %	неудовлетворительно	0

Критерии оценки резюме (в баллах)

За подготовку резюме обучающийся может получить максимум **5 баллов**.

№	Область оценивания	Критерии	Баллы	
			за критерий	всего
1.	Текст резюме	Соблюдение композиционных требований, наличие необходимых реквизитов и ключевых слов	1	5
		Полнота раскрытия содержания, наличие необходимых текстовых элементов	1	
		Точность и логика изложения	1	
		Строгость и официальность языка	1	
		Орфографическая, пунктуационная, грамматическая грамотность	1	
Всего			5	

Темы для подготовки дискуссии (ОК-2, ОПК-2)

1. Кто такой «герой нашего времени»?
2. Может ли бизнес быть честным?
3. Что лучше - любимое дело или престижная профессия?

Критерии оценки подготовки и проведения дискуссии (в баллах)

За участие в подготовке и проведении дискуссии обучающийся может получить максимум **5 баллов**.

№	Область оценивания	Критерии	Баллы	
			за критерий	всего
1	Содержание выступления	Подбор фактического материала по теме дискуссии	0,5	1,5
		Глубина проникновения в тему	0,5	
		Грамотное изложение материала	0,5	

2	Убедительность аргументов	Правильная последовательность аргументов	1	2
		Наличие примеров	1	
3	Презентация речи	Контакт с аудиторией (установление и поддержание контакта с аудиторией на протяжении выступления: оппонент обращается к слушателям, смотрит на них, не зависит от написанного текста)	0,5	1,5
		Манера держаться (оппонент держится прямо, свободно, уверенно, жесты естественны, уместны)	0,5	
		Звучание голоса (дикция чёткая, темп речи позволяет нормально воспринимать содержание, громкость достаточная, тон речи заинтересованный)	0,5	
Всего			5	

Темы для подготовки рекламной речи и выступления на мини-конференции (ОК-2, ОПК-2)

1. Прочтите книгу.
2. Посмотрите кинофильм.
3. Подпишитесь на журнал.
4. Сходите на концерт.
5. Занимайтесь спортом.
6. Посетите выставку.
7. Купите товар.
8. Приходите учиться в Орловский ГАУ.

Критерии оценки рекламной речи (в баллах)

За подготовку рекламной речи и выступление на мини-конференции обучающийся может получить максимум **15 баллов**.

№	Область оценивания	Критерии	Баллы	
			за критерий	всего
1	Структура выступления	Вступление (озвучивание темы, определение актуальности, цели; создание эмоционального настроения)	1,5	5
		Основная часть (продуманность композиции, логичность перехода от вступления к основной части)	2	
		Заключение (наличие заключения, логичность перехода к нему)	1,5	
2	Содержание речи	Раскрытие темы (основные положения были ясными, соотносились друг с другом и были изложены в виде содержательных законченных высказываний)	2	5
		Убедительность аргументов	1,5	
		Наличие примеров	1,5	
3	Презентация речи	Контакт с аудиторией (установление и поддержание контакта с аудиторией на протяжении выступления: докладчик обращается к слушателям, смотрит на них, не зависит от написанного текста)	2	5
		Манера держаться (докладчик держится прямо, свободно, уверенно, жесты естественны, уместны)	1,5	
		Звучание голоса	1,5	

	(дикция чёткая; темп речи позволяет нормально воспринимать содержание; громкость достаточная; тон речи заинтересованный)		
Всего		15	

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процесс обучения предусматривает разделение учебного материала на логически завершённые блоки (разделы). Каждый раздел содержит теоретические вопросы и практические задания по соответствующим темам и оценивается в 35 (раздел 1) и 25 (раздел 2) баллов, то есть по результатам отчётов по темам разделов обучающийся может набрать максимум 60 баллов. Также в течение семестра обучающийся может получить дополнительно ещё 25 баллов, выполняя индивидуальные творческие задания и участвуя в активных формах обучения. Кроме того, предусматривается система поощрительных баллов (всего 15) за участие в научно-исследовательской и творческой работе. Таким образом, максимальное число баллов, которое обучающийся может набрать в течение семестра, составляет 100. Если к концу изучения курса обучающийся получил не менее 55 баллов, он имеет право получить зачёт без участия в итоговом аттестационном испытании. Обучающийся, по уважительной причине пропустивший контрольные мероприятия в течение семестра, может отчитаться по индивидуальному графику на зачётной неделе в конце семестра. Обучающиеся, набравшие менее 55 баллов, сдают зачёт по всему курсу.

Итоговая оценка знаний студентов осуществляется в соответствии с таблицей:

Балльная оценка	От 0 до 54	От 55 до 69	От 70 до 84	От 85 до 100
Академическая оценка	Неудовл.	Удовл.	Хорошо	Отлично
Зачет	Не зачтено	Зачтено		

Баллы начисляются в соответствии со следующей таблицей:

Форма работы	Раздел 1	Раздел 2
Подготовка сообщения	10	
Выполнение тестовых заданий	25	
Подготовка резюме		5
Участие в подготовке и проведении дискуссии		5
Подготовка рекламной речи		15
Общее кол-во баллов	35	25

Дополнительные **25 баллов** можно получить, выполняя следующие задания:

- составление тестовых заданий по темам дисциплины (5 баллов за 10 тестовых заданий);
- устные теоретические ответы и выполнение практических заданий на занятиях (по 1 баллу за полный ответ);
- участие в активных формах работы на практических занятиях (по 2 балла за участие в каждой форме работы);
- подготовка мультимедийной презентации к сообщению (10 баллов).

Поощрительные **15 баллов** обучающийся может получить за:

- подготовка публикации по теме НИРС (10 баллов);
- выступление с докладом на студенческой конференции (15 баллов);
- участие в творческих и научных конкурсах по теме НИРС (15 баллов);
- выполнение индивидуальных творческих заданий (составление кроссворда, изготовление наглядных пособий и т.д.) (5 баллов).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Текст изменения	Приказ, протокол Учёного совета университета	
		№	дата
1.	Внесены изменения и дополнения в структурные компоненты рабочей программы в части лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем, ЭБС.	13	27.08.2020
2.	Внесены изменения и дополнения в структурные компоненты рабочей программы в части лицензионного программного обеспечения	6	25.02.2021
3.	Внесены изменения и дополнения в структурные компоненты рабочей программы в части лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем, ЭБС.	12	29.06.2021

Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа

1. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса — стандартный Russian Edition авторизационный, номер лицензиата: - 17E0-200825-123352-040-2880, дата выдачи настоящей лицензии: с 25.08.2020 до 11.09.2021.

2. Обеспечение доступа в сеть Интернет, договор провайдера ЗАО «Ресурс-Связь» №3-611 от 22.01.2020. срок действия: 01.01.2020 – 31.12.2020.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
Основная литература:

1. Душкина, М.Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях: учебник для вузов / М.Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/457269> (дата обращения: 25.08.2020).

2. Леонов, Н.И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н.И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/455429> (дата обращения: 25.08.2020).

3. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/455216> (дата обращения: 25.08.2020).

4. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В.В. Собольников, Н.А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/454622> (дата обращения: 25.08.2020).

5. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б.И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 204 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438366> (дата обращения: 25.08.2020).

Дополнительная литература:

1. Водопьянова, Н.Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов / Н.Е. Водопьянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 283 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06475-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/453399> (дата обращения: 25.08.2020).

2. Карпов, А.В. Психология менеджмента: учебник для вузов / А.В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10026-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/453130> (дата обращения: 25.08.2020).

3. Карпов, А.В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности: учебное пособие для вузов / А.В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 155 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10035-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/453131> (дата обращения: 25.08.2020).

4. Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для вузов / А.П. Панфилова, А.В. Долматов; под общей редакцией А.П. Панфиловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/450328> (дата обращения: 25.08.2020).

5. *Панфилова, А.П.* Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов / А.П. Панфилова, А.В. Долматов; под общей редакцией А.П. Панфиловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04380-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/451610> (дата обращения: 25.08.2020).

6. *Субботина, Л.Ю.* Психологическая защита: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Л.Ю. Субботина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 195 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11454-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/445302> (дата обращения: 25.08.2020).

7. *Чернова, Г.Р.* Психология управления: учебное пособие для вузов / Г.Р. Чернова, Л.Ю. Соломина, В.И. Хямяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/455716> (дата обращения: 25.08.2020).

8. *Шнейдер, Л.Б.* Психология карьеры: учебник и практикум для вузов / Л.Б. Шнейдер, З.С. Акбиева, О.П. Цариценцева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06900-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/454760> (дата обращения: 25.08.2020).

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Международная реферативная база данных Scopus. Режим доступа: <https://www.scopus.com/>. Сублицензионный договор. Неограниченный доступ.

2. Международная реферативная база данных Web of Science. Режим доступа: <https://login.webofknowledge.com>. Сублицензионный договор. Неограниченный доступ.

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения 25.08.2020). Открытый доступ.

Изменение 2

Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа

Обеспечение доступа в сеть Интернет, договор провайдера ЗАО «Ресурс-Связь» №3-611 от 20.01.2021. Срок действия: 01.01.2021-31.12.2021

Изменение 3

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. *Бороздина, Г.В.* Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общей редакцией Г.В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468392> (дата обращения: 25.06.2021).

2. *Лавриненко, В.Н.* Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова; под редакцией В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449749> (дата обращения: 25.06.2021).

3. *Леонов, Н.И.* Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н.И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с.

— (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455429> (дата обращения: 25.06.2021).

Дополнительная литература:

1. Каменская, В.Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности: учебное пособие для вузов / В.Г. Каменская. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05617-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454771> (дата обращения: 25.06.2021).

2. Коноваленко, М.Ю. Психология управления персоналом: учебник для вузов / М.Ю. Коноваленко, А.А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468788> (дата обращения: 25.06.2021).

3. Психология лидерства: лидерство в социальных организациях: учебное пособие для вузов / А.С. Чернышев [и др.]; под общей редакцией А.С. Чернышева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 159 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08262-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474591> (дата обращения: 25.06.2021).

4. Садовская, В.С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470902> (дата обращения: 25.06.2021).

5. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474135> (дата обращения: 25.06.2021).

6. Собольников, В.В. Невербальные средства коммуникации: учебное пособие для вузов / В.В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473521> (дата обращения: 25.06.2021).

7. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под редакцией В.В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473522> (дата обращения: 25.06.2021).

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Международная реферативная база данных Scopus. Режим доступа: <https://www.scopus.com/>. Сублицензионный договор. Неограниченный доступ.

2. Международная реферативная база данных Web of Science. Режим доступа: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/ru>. Сублицензионный договор. Неограниченный доступ.

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения 25.06.2021). Открытый доступ.