

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра общей психологии и психологии личности

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.Б.18 Психология общения и переговоров»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Психология личности

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2019

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра общей психологии и психологии личности

наименование кафедры

протокол № 5 от "17" 01 2019.

Заведующий кафедрой

Кафедра общей психологии и психологии личности

Л.В. Зубова

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

Занковская О.П.

подпись

Занковская О.П.

подпись

Кириченко А.А.

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

37.03.01 Психология

наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

подпись

расшифровка подписи

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Основная **цель дисциплины**: анализ теоретических и практических достижений зарубежной и отечественной науки в области психологии общения и переговоров.

Задачи:

- усвоение общей характеристики содержания и структуры общения;
- получение представлений о восприятии человека человеком (перцептивный аспект общения);
- получение представлений об общении как обмене информацией (коммуникативный аспект общения) и общении как взаимодействию (интерактивный аспект общения);
- освоение информации о затруднениях в общении и способах их преодоления;
- рассмотрение различных составляющих эффективного общения;
- формирование системного представления о переговорах как средстве профессионального общения и технологиях ведения переговоров в конфликтных ситуациях.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.13 Социальная психология, Б.1.Б.19 Психология конфликта, Б.1.Б.25 Педагогическая психология, Б.1.Б.26 Дифференциальная психология*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ДВ.4.2 Супервизия в психологическом консультировании, Б.1.В.ДВ.6.1 Психология влияния, Б.1.В.ДВ.6.2 Психология лжи, Б.2.Б.П.3 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<u>Знать:</u> ...стили общения личности и стили ведения переговоров; роль индивидуально - личностных характеристик в протекании переговорного процесса; феномен личного влияния в психологии переговоров. <u>Уметь:</u> ... применять правила организации обратной связи и приемы активного слушания в процессе деловой коммуникации; уметь применять различные способы речевого выражения отношений в процессе ведения переговоров. <u>Владеть:</u> ... навыками подачи обратной связи; навыками применения приемов активного слушания в процессе деловой коммуникации; навыками речевого выражения отношений в процессе ведения переговоров.	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
<u>Знать:</u> ... виды и ситуации переговорного процесса; понятие переговоров в теории принятия решений и типы решения в переговорном процессе. <u>Уметь:</u> ... осуществлять социально-психологический анализ ситуации переговорного процесса; выполнять сравнительный анализ делового общения и переговоров; выявлять социально-психологические барьеры вступления в переговорный процесс. <u>Владеть:</u> ... навыками посреднической деятельности в процессе переговоров; владеть навыками ведения переговоров в ситуациях, осложненных столкновением целей, интересов участников переговорного процесса; навыки применения техники «4-х шагового» метода ведения переговоров в ситуациях	ПК-1 способностью к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
конфликтного межличностного и делового взаимодействия.	
Знать: ... теоретико-методологические основы современной психологии общения и переговоров; этапы общения в процессе переговоров; виды общения в переговорах. Уметь: ... осуществлять социально-психологический анализ переговоров; уметь применять знания о трёхсторонней модели общения в практике. Владеть: ...владеть навыками анализа процесса общения по различным критериям (формальным и содержательным).	ПК-3 способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	14,5	14,5
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение контрольной работы (КонтрР); - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	129,5 +	129,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общая характеристика содержания и структуры общения	70	2	6	-	62
2	Общение и переговоры в профессиональной деятельности	74	2	4	-	68
	Итого:	144	4	10		130
	Всего:	144	4	10		130

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Общая характеристика содержания и структуры общения

Тема 1.1. Общий теоретический анализ общения как социально-психологического феномена

Роль общения в жизни человека и общества. Реализация в общении общественных и межличностных (психологических) отношений. Коммуникативная сфера как предмет деятельности психолога. Общение как инструмент реализации основных функций практического психолога.

Проблема дефиниции общения. Подходы к определению общения в зарубежной психологии: неофрейдизм, необихевиоризм, когнитивизм, интеракционизм, транзактный анализ. Понимание сущности общения с позиций деятельностного подхода в отечественной психологии. Принцип единства деятельности и общения, его значение для деятельности практического психолога.

Характеристика структуры общения. Составляющие ситуации общения.

Импрессивная сторона ситуации общения: потребности, мотивы и цели взаимодействующих субъектов. Экспрессивная сторона ситуации общения: коммуникационные средства и приемы, содержание общения, продукт общения, стиль общения. Фазы процесса общения. Уровни общения.

Классификация форм и видов общения по разным основаниям. По средствам общения: непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное. По содержанию общения: материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное. По длительности: кратковременное, длительное. По степени завершенности контакта: законченное, прерванное. По контингенту участников и количеству каналов двусторонней связи: внутриличностное, межличностное, личностно-групповое, межгрупповое, массовое. По характеру отношений: монологическое (императивное и манипулятивное), диалогическое.

Значение общения для общества в целом: социальная функция, инструментальная функция, общепсихологическая функция. Основные функции и/или стороны процесса общения (Г.М. Андреева): коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная функции общения (Б.Ф. Ломов). Рабочие функции общения (А.А. Брудный): инструментальная, синдикативная, трансляционная, функция самовыражения. Функции по «цели общения» (Л.А. Карпенко): контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установление отношений, оказания влияния.

Тема 1.2. Восприятие человека человеком (перцептивный аспект общения)

Понятие и значение социальной перцепции. Основные функции социальной перцепции: познание себя, познание партнера, организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, установление эмоциональных отношений. Социально-перцептивные действия: восприятие внешнего облика и поведения человека; реконструкция внутреннего облика себя и партнера по общению. Условия социальной перцепции: уровень собственного самосознания, «Яконцепция», «Ты-концепция», «Мы-концепция».

Механизмы социальной перцепции. Рефлексия как механизм самопознания в процессе общения. Механизмы познания и понимания людьми друг друга: идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация. Каузальная атрибуция как механизм прогнозирования поведения партнеров по общению: личностная, объектная, обстоятельственная.

Характеристика процесса социальной перцепции. Восприятие человеческого лица. Значение элементов лица и его экспрессии в узнавании и понимании партнера. Понимание мотивов партнера по общению. Значение невербальных средств общения для познания. Отражение личностных качеств партнера.

Эталоны внешности (антропологические, социальные, эмоционально-эстетические) как факторы, детерминирующие процесс формирования представлений о личности партнера по общению. Значение стереотипов в общении.

Эффекты восприятия человека человеком: эффект ореола, эффект снисходительности, эффект последовательности и др. Эмпатийное переживание в отношении партнера. Понимание чувств партнера. Проблема точности межличностного восприятия.

Формирование первого впечатления о незнакомом человеке. Роль установки в процессе восприятия человека человеком. Эффект «ореола» как механизм формирования первого впечатления о человеке. Типичные источники «ореола», факторы, запускающие схему восприятия: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к наблюдателю. Возможности организации первого впечатления в ситуациях профессионального общения.

Тема 1.3. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)

Понятие и значение коммуникации. Коммуникация как интерсубъектный процесс.

Средства коммуникации: речевые, неречевые. Условия коммуникации: единая система кодификации – декодификации, одинаковое понимание ситуации общения. Взаимовлияние и трудности эффективной коммуникации.

Коммуникативные барьеры как защита от нежелательного влияния: барьер избегания, барьер авторитета, барьеры непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический). Способы преодоления барьеров: управление вниманием (приемы привлечения и удержания внимания), формирование привлекательности позиции коммуникатора, подбор оптимальных параметров речи, структурирование информации в сообщении (правило «рамки», правило «цепи»), построение аргументации (восходящий и нисходящий способы). Речевая коммуникация. Значение вербальной знаковой системы в общении.

Коммуникативные роли: коммуникатор, реципиент. Формы вербальной коммуникации: монолог, диалог. Включенность в совместную деятельность и смена коммуникативных ролей как условия точности понимания сообщения. Модели речевого коммуникативного процесса (Лассуэл) и их значение для эффективной коммуникации.

Невербальная коммуникация. Функции невербального общения: опережающая манифестация психологического содержания общения, установление и поддержание оптимального уровня психологической близости между общающимися, маскировка некоторых черт личности и ее состояний, отражение статусно-ролевых отношений, индикация эмоциональных состояний личности, экономия речевого сообщения, уточнение содержания высказывания, усиление эмоциональной насыщенности сказанного, регуляция процесс возбуждения, отражение общей психомоторной активности субъекта.

Классификация невербальных средств общения по анализаторным системам (В.А. Лабунская). Оптико-зрительная система средств: мимика, пантомимика, одежда, косметика, контакт глаз. Акустическая система средств: темп речи, тембр голоса, высота и громкость голоса, паузы, интонация. Тактильно-кинестетическая система средств: прикосновение, рукопожатие, поцелуй. Ольфакторная система средств: запахи тела и косметики. Пространственно-временная система средств: расстояние между общающимися, положение в пространстве, длительность контакта, степень временной пунктуальности. Проблема точности понимания неречевой информации.

Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивный аспект общения)

Понятие и значение интеракции. Проблема соотношения интеракции и коммуникации. Традиции изучения межличностного взаимодействия в зарубежной социальной психологии: теория обмена (Д. Хоманс), символический интеракционизм (Д. Мид, Г. Блумер), теория управления впечатлениями (Э. Гофман). Структура взаимодействия. Социологический подход к определению компонентов взаимодействия (Т. Парсон, Я. Щепаньский). Транзактный анализ (Э.Берн).

Исследования совместной деятельности в отечественной психологии. Типы взаимодействия. Дихотомические виды взаимодействия: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, ассоциация и диссоциация. Типология взаимодействия Р.Бейлза.

Стратегии поведения во взаимодействии в зависимости от отношения к мотивам партнеров по общению: сотрудничество, соперничество, приспособление, избегание, компромисс. Психологические механизмы воздействия. Эмоциональное (психическое) заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.

Тема 1.5. Затруднения в общении и их преодоление

Причины трудностей в общении: патология или акцентуация характера коммуникатора или реципиента, внутриличностные конфликты, прежний негативный опыт общения, отсутствие эффективных коммуникативных умений, наличие неконструктивных привычек социального взаимодействия. Застенчивость. Дефицитарное общение. Аутичность, отчужденность. Одиночество. Деструктивные формы общения: обман, конфликтное взаимодействие. Способы преодоления трудностей в общении и развитие социально-коммуникативной компетентности. Технология беспроблемного общения Т. Гордона. Технология подлинного общения Э. Берна. Технология моделирования успеха в общении Р. Бендлера и Дж. Гриндера. Технология идеального общения Ч.

Тойча и Дж. Тойч. Социально-психологический, коммуникативный, поведенческий тренинги и группы встреч как способы повышения эффективности общения.

Тема 1.6. Основы эффективного общения

Понятие, критерии эффективного общения. Факторы эффективного общения. Общительность, коммуникативная совместимость, коммуникативная компетентность. Стиль общения как фактор успешности. Мужской и женский стили общения. Принципы установления помогающих отношений. Доверительные отношения как условие эффективной коммуникации. Понятие и значение психологического контакта для эффективной коммуникации. Стадии установления психологического контакта. Взаимное оценивание. Роль первого впечатления в начальной фазе установления психологического контакта. Правило трех плюсов. Психологическое переключение. Обособление в диаду. Техники установления психологического контакта. Приемы, связанные с эффективной самопрезентацией коммуникатора. Приемы, способствующие привлечению партнера к общению. Приемы создания и использования оптимальной обстановки в общении. Приемы мотивирования партнера. Способы оказания эмоционального влияния на партнера. Организация взаимопонимания. Уверенное поведение в общении: ассертивная просьба, ассертивный отказ и пр. Эффективная конфронтация: принятие и передача обратной связи в общении. Конструктивная критика.

Раздел 2. Общение и переговоры в профессиональной деятельности

Тема 2.1. Особенности организации делового общения.

Специфика делового общения. Общие этические принципы и характер делового общения. Этика делового общения «сверху – вниз», «снизу – вверх», «по горизонтали, правила выбора форм взаимодействия и стиля общения.

Этика и психология деловых бесед и переговоров. Правила вербального этикета, стереотипы речевого обращения, использование психологических приемов: прием «поглаживаний», комплименты, игры по правилам и т.д. Правила делового общения по телефону: подготовка к деловой беседе, проявление экспрессии, корректировка общения, пресыщение общением. Правила деловой переписки. Деловой завтрак, обед, ужин. Особенности общения через переводчика. Деловые беседы и рабочие совещания.

Тема 2.2. Публичное выступление.

Публичное выступление. Основные этапы подготовки к выступлению. Структура выступления. Организация пространства выступления. Невербальная сторона публичного выступления. Приемы управления вниманием аудитории. Оценка культуры речи оратора.

Тема 2.2. Спор, дискуссия, полемика.

Происхождение и психологические особенности. Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре.

Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

Тема 2.3. Понятие, виды и организация переговорного процесса

Переговоры как разновидность общения. Основные подходы к изучению переговоров в современной психологии. Понятие и функции переговорного процесса. Конструктивные функции переговоров: информационно-коммуникативная, функция регуляции и координации действий, функция контроля. Манипулятивные функции: отвлечения внимания, рекламно-пропагандистская, функция проволочек.

Содержание переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Позиционный торг: мягкий и жесткий стиль. Переговоры на основе взаимного учета интересов.

Этапы переговоров. Подготовка к переговорам: организационный и содержательные аспекты. Ведение переговоров: уточнение интересов и позиций сторон; убеждение предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы; достижение соглашений. Приемы формирования благоприятного психологического климата в процессе ведения переговоров.

Методы аргументации. Приемы убеждения оппонента. Роль творческого мышления в поиске решения. Достижение соглашения: переговорное пространство, типы решений, работа над соглашением, закрепление решений.

Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Критерии оценки успешности переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Приемы позиционного торга. Приемы, используемые при переговорах на основе учета интересов. Приемы, носящие двойственный характер

Тема 2.4. Метод «Принципиального ведения переговоров»

Основные характеристики и правила ведения переговоров (Х.Райфф, М.М. Лебедева, Л. Белланже, В. Мاستенбрук, У.Юри, С. Коэн, Х. Корнелиус, Ш. Фэйр, Р. Фишер).

Двухуровневый характер проведения переговоров: решение проблемы и применение технологии, формирующей отношения. Разработка альтернатив решения проблемы. Понятие о «нижней и верхней границе» и «наилучшей альтернативе - НАПС» предполагаемому соглашению. Функции различных видов альтернатив в переговорном процессе. Психологические ошибки при разработке альтернатив решения проблемы (С.Коэн).

Наиболее распространенные приемы нечестного ведения переговоров: намеренный обман; двойная игра на полномочиях; психологическая борьба; усиление требований; тактика «сожженных мостов» (В.А. Винокур, А. Эндмюллер, Т. Вильгельм). Влияние установок «я хороший – он плохой» на результаты переговорного процесса. Причины манипулирования в процессе переговоров (В. Мاستенбург).

Связь эмоциональных проблем с потребностями участников переговоров. Психологические показатели отягощения основной проблемы эмоциональными проблемами (Р. Фишер, У. Юри). Особенности переговоров с трудным партнером (Т. Кайзер, У. Юри). Условия применения метода «Принципиального ведения переговоров». Сравнение метода «Принципиального ведения переговоров» с жестким и уступчивым способами проведения переговоров. Принципы метода «Принципиального ведения переговоров». Подготовка и использование метода «Принципиального ведения переговоров» в ситуации конфликта интересов.

Тема 2.5 Применение «4-х шагового» метода ведения переговоров в ситуациях конфликтного межличностного и делового взаимодействия.

Представления о конфликте, лежащие в основе «4-х шагового» метода ведения переговоров. Причины затруднений при переходе от конфронтации к соглашению. (Д. Дан). Условия применения «4-х шагового» метода ведения переговоров. Общие правила применения «4-х шагового» метода ведения переговоров. Понятие об «инициаторе» переговорного процесса.

Этапы «4-х шагового» метода ведения переговоров. Технология организации «встречи». Цель первого этапа – договориться о проведении переговоров. Условия завершения первого этапа позитивным результатом. Тактика работы с возражениями партнера. Основные результаты первого этапа проведения переговоров.

Технология второго этапа переговоров – определение места «встречи». Цель второго этапа – пространственная организация взаимодействия. Правила проксемической организации места «встречи». Психологические аспекты времени «встречи». Выбор территории «встречи».

Технология третьего этапа - «встречи». Особенности подготовки к третьему этапу «встречи». Главные правила подготовки к «встрече». Предварительные действия, облегчающие ведение переговоров. Анализ интересов и потребностей участников переговорного процесса. Разработка вариантов решения проблемы. Убеждения и переживания, затрудняющие разработку альтернатив решения. Основные «шаги» на этапе «встречи».

Необходимые умения и навыки проведения «встречи»: умение слушать; умение задавать вопросы; умение «говорить нет», умение вербализовать чувства и отношения; умение постоянно вовлекать партнера в переговорный процесс; умение напоминать о сути «встречи» в доброжелательной форме; умение придерживаться тактики «примирительных жестов»; умение выдержать эмоциональные выпады партнера; умение предлагать взаимоприемлемые варианты решения проблемы и уточ-

нять их по ходу переговоров; умение искать объективные критерии эффективности отрабатываемого соглашения.

Социально-психологические показатели развития выше перечисленных умений в процессе переговоров. Диагностика «вовлеченности-отвлеченности» в переговорный процесс. Виды "примирительных" жестов.

Четвертый этап переговоров – разработка соглашения. Изменение позиции «я против тебя» и переход на позицию «мы против проблемы» как показатель перехода на четвертый этап ведения переговоров. Необходимые пункты соглашения. Проблема доверия и разграничения ответственности в процессе создания договора. «Деятельностный» характер соглашений. Проблема описания в «соглашении» действий, указывающих на его выполнение. Тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров на основе «4-х шагового» метода.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Восприятие человека человеком (перцептивный аспект общения)	2
2	1	Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)	2
3	1	Общение как взаимодействие (интерактивный аспект общения)	2
4	2	Метод «Принципиального ведения переговоров»	2
5	2	Применение «4-х шагового» метода ведения переговоров в ситуациях конфликтного межличностного и делового взаимодействия.	2
		Итого:	10

4.4 Контрольная работа (7 семестр)

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Содержание, цель и средства общения.
2. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных.
3. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.
4. Барьеры межличностной коммуникации. Классификации барьеров, способы преодоления.
5. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
6. Варианты речевого поведения: говорение и слушание. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
7. Проблема эффективности публичного выступления. Критерии эффективности. Факторы успешности публичного выступления.
8. Невербальная коммуникация, ее виды.
9. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.
10. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
11. Манипулирование в общении.
12. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания. Специфика межличностной перцепции.
13. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
14. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
15. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
16. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
17. Межличностная аттракция. Ее виды.
18. Факторы возникновения и развития аттракции.
19. Понимание в процессе межличностного общения. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека. Стереотипы и их роль в понимании.

20. Деловое общение и его специфика.
21. Стадии организации и ведения деловых переговоров.
22. Трудности и дефекты общения. Дефицитное общение. Акцентуации характера и дефекты общения.
23. Трудности и дефекты общения. Ригидность, застенчивость и тревожность как факторы дефектного общения. Агрессивное взаимодействие.
24. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет», Инженерно-технологическая академия. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. : ил. - Библиогр.: с. 143-145. - ISBN 978-5-9275-2848-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043> (19.08.2019).

Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 247 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01608-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118132> (25.08.2019).

5.2 Дополнительная литература

1. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (25.08.2019).

2. Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584> (25.08.2019)

3. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1712-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885> (19.08.2019).

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М.: Агентство "Роспечать", 2019..

5.4 Интернет-ресурсы

<https://www.openedu.ru/course> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Основы эффективного делового общения»; «Риторика: ключевые стратегии устной и письменной коммуникации», «Логика и аргументация», «Психология межгрупповых отношений», «Психология коммуникации».

ций».

<http://www.psy.msu.ru/people/> (справки об авторах и биографии, на русск. яз.);
<http://koob.ru>, <http://ihtik.lib.ru>, <http://elibrary.ru>, <http://flogiston.ru> (неофициальный сайт факультета психологии МГУ), <http://voppsy.ru> (журнал «Вопросы психологии»),
<http://psychol.ras.ru/08.shtml> («Психологический журнал»),
<http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> («Вестник Московского университета» Серия 14. Психология).
<http://imaton.spb.ru> (Институт практической психологии ИМАТОН),
<http://www.psychology.ru/whoswho/> (Выдающиеся психологи XX столетия. Галерея психологов).

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине