

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Психологии»



Рабочая программа учебной дисциплины
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

образовательной программы высшего образования –
программы магистратуры

20.04.01– Техносферная безопасность

Направленность:
Безопасность жизнедеятельности в техносфере

Формы обучения: заочная, очная

Курган 2020

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с учебным планом по программе «Техносферная безопасность» ("Безопасность жизнедеятельности в техносфере"), утвержденными:

- для заочной формы обучения «28» августа 2020 г., протокол №11
- для очной формы обучения «28» августа 2020 г., протокол №11

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психологии» «31» августа 2020 года, протокол № 1

Рабочую программу составила
доцент кафедры «Психология»

 И.А. Николаева

Согласовано:

Зав. кафедрой «Психология»



М.В. Чумаков

Руководитель образовательной
программы магистратуры



Н.К. Смирнова

Специалист по учебно-методической
работе учебно-методического отдела



И.В. Тарасова

Начальник управления
образовательной деятельности



С.Н. Синецын

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 3 зачетных единицы трудоемкости (108 академических часа)

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		2
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	10	10
в том числе:		
Лекции	2	2
Практические занятия	8	8
Самостоятельная работа, всего часов	98	98
в том числе:		
Подготовка к зачету с оценкой	18	18
Подготовка контрольной работы	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	62	62
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	108	108

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		2
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	32	32
в том числе:		
Лекции	6	6
Практические занятия	26	26
Самостоятельная работа, всего часов	76	76
в том числе:		
Подготовка к зачету с оценкой	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	58	58
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	108	108

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психология делового общения» является базовой дисциплиной блока Б1.

Результаты обучения по дисциплине необходимы для выполнения профессиональных задач в практической, организационно-управленческой, видах деятельности.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью освоения дисциплины является освоение навыков и умений эффективного делового общения в коллективах инженерно-технических работников.

Задачами дисциплины являются:

- формирование представлений о деловой этике;
- формирование представлений о видах делового общения и условиях его эффективности;
- формирование базовых навыков эффективного делового общения в том числе в конфликтных ситуациях.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность организовывать и возглавлять работу небольшого коллектива инженерно-технических работников, работу небольшого научного коллектива, готовность к лидерству (ОК-1);
- способность к профессиональному росту (ОК-3);
- способность самостоятельно планировать, проводить, обрабатывать и оценивать эксперимент (ОК-9);
- способность к творческому осмыслению результатов эксперимента, разработке рекомендаций по их практическому применению, выдвижению научных идей (ОК-10);
- владение навыками публичных выступлений, дискуссий, проведения занятий (ОК-12);
- способность генерировать новые идеи, их отстаивать и целенаправленно реализовывать (ОПК-2);
- способность акцентированно формулировать мысль в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке (ОПК-3);
- способность организовывать работу творческого коллектива в обстановке коллективизма и взаимопомощи (ОПК-4).

В результате освоения дисциплины магистранты должны

- **знать** основы психологии взаимодействия и управления коллективом (ОК-1, ОПК-4), закономерности основных видов делового общения ();
- **уметь** анализировать свои личные профессиональные качества (ОК-3), анализировать содержание и результаты своей деятельности и общения с коллегами (ОК-3, ОК-9, ОК-10), участвовать в деловых дискуссиях, публичных выступлениях (ОК-10, ОК-12, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4)

- владеть основными навыками решения конфликтных ситуаций и аргументации своей позиции в публичном выступлении, дискуссии и споре в коллективе в обстановке коллективизма и взаимопомощи (ОК-1, ОК-12, ОК-2, ОК-3, ОК-4)

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателями	
		Лекции	Практич. занятия
1	Общая характеристика делового общения и условия его эффективности	2	-
2	Деловая беседа и совещание:		2
3	Переговоры в деловом общении и основные переговорные стратегии		2
4	Публичное выступление		2
5	Спор, дискуссия, полемика в деловом общении		2
Всего:		2	8

Очная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателями	
		Лекции	Практич. занятия
1	Общая характеристика делового общения и условия его эффективности	2	4
2	Деловая беседа и совещание:	2	4
3	Переговоры в деловом общении и основные переговорные стратегии	1	6
	Рубежный контроль №1	-	2
4	Публичное выступление		4
5	Спор, дискуссия, полемика в деловом общении	1	4
	Рубежный контроль №2	-	2
Всего:		6	26

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Общая характеристика и виды делового общения

Деловое общение как стиль и как содержание общения. Основные виды делового общения. Зависимость общения от целей совместной деятельности.

Социально-психологические условия эффективности делового общения: стиль руководства и психологический климат в коллективе.

Принципы деловой и профессиональной этики. Деловая этика и деловой этикет. Функции этикета. Компоненты этикета: культура поведения, речи, текста, внешнего вида.

Гендерные особенности делового общения.

Тема 2. Деловая беседа и совещание: психологические особенности и условия эффективности

Деловая беседа как основа делового общения. Цели деловой беседы. Основные этапы: подготовка к беседе и постановка целей, установление контакта, выдвижение предложений и обсуждение позиций сторон, принятие решения и завершение беседы. Психологические особенности на каждом этапе: способы начала беседы установления контакта; способы выдвижения предложений и аргументации; техники активного и эмпатического слушания; техники работы с возражениями; виды вопросов, замечаний; стимулирование обратной связи; креативные техники выработки и принятия решения; правила завершения беседы.

Цели совещания. Подготовка к совещанию. Специфика коллективного делового общения на совещании. Регламент и функции председателя. Личные особенности участников и работа с возражениями на совещании. Условия эффективности совещания. Факторы, повышающие эффективность: ограниченный круг участников и личное участие каждого, компетентность в проблеме и подготовленность участников к обсуждению, подготовленные варианты решения проблем, демократический стиль ведения и возможность выражения собственной позиции, отсутствие личных амбиций и конфликтов между участниками и конструктивная мотивация. Влияние времени проведения, размещения участников и порядка выступлений на ход совещания.

Тема 3. Переговоры в деловом общении и основные переговорные стратегии

Подготовка и организация переговоров. Определение целей, изучение интересов партнеров, разработка многовариативных предложений. Установки к взаимному обсуждению. Создание благоприятного психологического климата. Формирование переговорного процесса.

Методы ведения переговоров: жесткий, мягкий, «принципиальный» (по Р.Фишеру и У.Юри), их психологическая характеристика.

Навыки ведения деловых переговоров. Техника и тактика аргументирования. Аргументы, их виды. Восходящая и нисходящая аргументация. Количество и сила аргументов. Установка на согласие. Работа с манипулирующей и с более сильной стороной.

Типы решения проблем в переговорах и их характеристика. Компромисс как взаимные уступки с частичным удовлетворением интересов.

Условия компромисса. Процедурное решение. Правила определения победителя. Виды процедурных решений: гособсуждение; третейский суд, суд, арбитраж; выявление наиболее нуждающейся стороны и другие. Интегративное решение, его виды. Увеличение количество ресурсов, являющихся предметом переговоров, специфическая и неспецифическая компенсация, состыковка интересов. Преимущества и ограничения различных типов решения проблем.

Оценка достигнутых соглашений. Критерии работоспособного решения Конкретность, реалистичность, достижимость, определенность во времени, соответствие интересам обеих сторон.

Тема 4. Публичное выступление

Виды публичных выступлений. Информационные, агитационные, протокольные публичные выступления. Доклад, сообщение. выступление, лекция – формы публичных выступлений.

Структура публичного выступления и подготовка к нему. Функции и характеристика «частей речи». Сбор и отбор материала. Обдумывание материала, подготовка тезисов или плана. Стилистическое оформление и написание текста. Мысленное освоение и проба речи. Приемы ораторского мастерства. Психологические приемы управления вниманием. «Нейтральная фраза», «завлечение», зрительный контакт, изоляция отвлекающих факторов, навязывание ритма, акцентировка. Мотивирование слушателей и содержание речи.

Мотивирование работников в публичных выступлениях в условиях инноваций и кризисов. Пафос, логос и этос – основные формы аргументации.

Тема 5. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении

Сравнительная характеристика понятий «спор», «дискуссия», «дебаты», «полемика», «диспут». Классификация видов спора по основаниям: цель спора, социальная значимость предмета спора, количество участников, форма проведения. Конструктивные и деструктивные цели.

Принципы и правила спора. Предварительная подготовка, анализ альтернатив, корректность, преодоление психологических барьеров, уважение личности – принципы спора. Культура спора. Краткость, ясность и точность. Признание правоты. Язык партнера. Избегание перечислений. Соизмерение темпа и насыщенности.

Психологические приемы в споре. Техника убеждения и культура спора. Запрещенные и культурные приемы спора. Метод «перелицовки», метод «Саями», метод расчленения, метод двусторонней аргументации.

4.3. Практические занятия Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практической работы	Норматив времени, час.
1	Общая характеристика делового общения и условия его эффективности	-	-
2	Деловая беседа и совещание: психологические особенности и условия эффективности	Навыки деловой беседы и условия ее эффективности	2
3	Переговоры в деловом общении и основные переговорные стратегии	Деловая игра "Переговоры"	2
4	Публичное выступление	Правила публичного выступления	2
5	Спор, дискуссия, полемика в деловом общении	Правила спора и дискуссии	2
Всего:			8

Очная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практической работы	Норматив времени, час.
1	Общая характеристика делового общения и условия его эффективности	Деловая этика и деловой этикет	2
		Стиль руководства и психологический климат в коллективе	2
2	Деловая беседа и совещание: психологические особенности и условия эффективности	Навыки деловой беседы и условия ее эффективности	2
		Деловое общение на совещании	2
3	Переговоры в деловом общении и основные переговорные стратегии	Основные переговорные стили	2
		Деловая игра "Переговоры"	4
Рубежный контроль №1			2
4	Публичное выступление	Приемы ораторского мастерства	2
		Управление вниманием аудитории	2
5	Спор, дискуссия, полемика в деловом общении	Правила спора и дискуссии	2
		Конфликтное взаимодействие	2
Рубежный контроль №2			2
Всего:			26

4.3.1 Контрольная работа (для заочной формы обучения)

Контрольная работа включает 4 вида заданий, охватывающие четыре вида делового общения. Выполнение контрольной работы требует изучения

рекомендуемой литературы, привлечения практического опыта и имеет практическую направленность.

Правильное выполнение контрольной работы является допуском для сдачи зачета с оценкой. Ошибки, допущенные в контрольной работе, должны быть исправлены в соответствии с замечаниями преподавателя в срок до экзаменационной сессии.

Примерные задания на контрольную работу:

I. Приведите пример деловой беседы по опыту вашей работы (учебы). Определите причины ее эффективности (неэффективности).

II. Выберите в средствах массовой информации публичное выступление, которое вас заинтересовало. Выделите в нем структуру (части речи) и укажите приемы ораторского мастерства.

III. Какая из трех переговорных стратегий (жесткая, мягкая, сотрудничающая) вам удастся легче всего при необходимости переговоров? Обоснуйте ответ. Приведите пример.

IV. Какие виды аргументов в споре вы знаете? Запишите утверждение, с которым часто спорят ваши коллеги на работе (учебе). Сформулируйте все виды аргументов в защиту вашего утверждения и укажите вид каждого аргумента.

Контрольная работа, выполненная на высоком уровне (вопросы раскрыты полно и правильно, приведены примеры из практики), может учитываться преподавателем при вынесении итоговой оценки на зачете.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель лекционного курса – дать систематизированные представления о закономерностях делового общения и переговоров.

Практические занятия являются центральными в данном курсе, в них магистранты отрабатывают базовые навыки делового общения. Практические занятия также требуют изучения дополнительной литературы.

Для проведения практических занятий запланированы технологии группового выполнения задач, взаимооценка и обсуждение результатов.

Выполнение практических работ магистрантами осуществляется в соответствии с методическими рекомендациями, указанными в списке методической литературы.

Для текущего контроля успеваемости преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям,

выполнение контрольной работы (для заочного обучения), подготовку к зачету.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.	
	Очная форма	Заочная форма
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	28	71
1. Общая характеристика делового общения и условия его эффективности	5	11
2. Деловая беседа и совещание: психологические особенности и условия эффективности	5	15
3. Переговоры в деловом общении и основные переговорные стратегии	5	15
4. Публичное выступление	5	15
5. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении	8	15
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	26	8
Выполнение контрольной работы	-	18
Подготовка к рубежному контролю (по 2 часа на каждый рубеж)	4	-
Подготовка к зачету	18	18
Всего:	76	98

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности обучающихся в КГУ
2. Задания на контрольную работу
3. Тестовые задания к зачету с оценкой.
4. Банк заданий к рубежному контролю №1,2(для очной формы обучения).

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы магистрантов по дисциплине Очная форма обучения

i	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы	Распределение баллов					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубеж №1	Рубеж №2	Зачет

	(доводятся до сведения магистрантов на первом учебном занятии)	Балльная оценка:	До 3	До 39	До 14	До 14	До 30
		Примечания:	По 1 баллу за 3 занятия	По 3 балла за 13 занятий			
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	60 и менее баллов – не зачтено; 61 ... 73 – зачтено с оценкой «удовлетворительно»; 74... 90 – «хорошо»; 91... 100 – отлично.					

Заочная форма обучения						
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения магистрантов на первом учебном занятии)	Распределение баллов				
		Вид учебной работы:	Посещение учебных занятий	Выполнение практических работ	Выполнение контрольной работы	Зачет
		Балльная оценка:	До 15	До 24	До 31	До 30
		Примечания:	По 3 балла за 5 занятий	До 6-ти баллов за практическую работу (4 практич. работы)		
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	60 и менее баллов – не зачтено; 61 ... 73 – зачтено с оценкой «удовлетворительно»; 74... 90 – «хорошо»; 91... 100 – отлично.				
	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	<p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) магистрант должен выполнить все практические работы, контрольную работу (для заочной формы обучения) и набрать в сумме не менее 50 баллов.</p> <p>Для получения зачета «автоматически» магистранту необходимо набрать минимальное количество баллов - 61</p> <p>По согласованию с преподавателем магистранту, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активность на занятиях, качество выполнения практических работ.</p>				

4	<p>Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) магистрантов для получения недостающих баллов в конце семестра</p>	<p>В случае если к промежуточной аттестации (зачету) набрана сумма менее 50 баллов то магистранту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических работ.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение и защита пропущенной практической работы – до 6 баллов. <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>
---	---	---

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежный контроль (для очной формы обучения)

Рубежный контроль №1 включает 3 вида заданий, охватывающих три пройденных темы. Полное раскрытие каждого вопроса оценивается в 4, 5 балла. Максимальное количество баллов - 14.

Рубежный контроль №2 включает два задания, соответствующие темам 4 и 5. Полное и правильное выполнение каждого задания оценивается в 5 баллов. Максимальное количество баллов - 14.

Зачет проводится в форме теста. Количество тестовых вопросов - 30. Время, отводимое студенту на зачетный тест, составляет 30 мин.

Результаты теста оцениваются следующим образом:

10 и более ошибочных ответов - неудовлетворительно (2 балла).

6-9 ошибочных ответов - удовлетворительно (3 балла).

4-6 ошибочных ответов - хорошо (4 балла).

3 и менее ошибочных процентов - отлично (5 баллов).

Результаты зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета

Примеры вопросов на зачет

1. «Я (Мы)-высказывания» в деловом общении:

- А) нежелательны в официальных переговорах
- Б) полезны для передачи чувств в конфликтных ситуациях
- В) полезны при передаче информации
- Г) полезны при распределении обязанностей

2. Совещание должно включать:

- А) 3-х участников
- Б) 7 участников
- В) до 20 участников
- Г) различное число в зависимости от цели совещания

3. Приемы начала беседы:

- А) прямой подход
- Б) подход с извинениями

- В) метод снятия напряжения
- Г) метод зацепки
- Д) стимулирование воображения
- Е) метод прицепки

4. Деловой спор- это

- А) отстаивание своей точки зрения в деловом общении
- Б) демонстрация своей активности и принципиальности
- В) спор прагматичных людей
- Г) спор, ограниченный временем и ресурсами делового человека

5. Прения – это

- А) споры, возникающие при обсуждении докладов, сообщений
- Б) краткие выступления на конференциях с целью обсуждения доклада
- В) размышления и внутренняя борьба по проблеме
- Г) противоположные взгляды подчиненных

6. Принципиальный подход к переговорам означает:

- А) Стремление к взаимовыгодному решению
- Б) Принципиальность и строгость в общении
- В) Взвешивание ресурсов обеих сторон и удовлетворение интересов более нуждающейся стороны.

7. Поставить в соответствие риторические тактики и средства убеждения:

- | | |
|----------------|----------|
| А) перспектива | 1) пафос |
| Б) кризис | 2) логос |
| В) переход | 3) этос |

8. Этические принципы делового общения:

- А) гуманность
- Б) деловитость
- В) прагматизм
- Г) сотрудничество
- Д) конфронтация
- Е) демократизм

9. Этикетные модели поведения

- А) основаны на нормах морали
- Б) основаны на различиях ролевых функций
- В) основаны на предрассудках
- Г) основаны на правильном воспитании

Примеры заданий к рубежному контролю №1:

1. Какой стиль лидерства в коллективе соответствует вашим личным качествам? Насколько он способствует эффективности коллективной работы? (Обоснуйте ответ)

2. Приведите пример деловой беседы по опыту вашей работы (учебы). Определите причины ее эффективности (неэффективности).

3. Какая из трех переговорных стратегий (жесткая, мягкая, сотрудничающая) вам удастся легче всего при необходимости переговоров? Обоснуйте ответ. Приведите пример.

Примеры заданий к рубежному контролю №2:

1. Выберите в средствах массовой информации публичное выступление, которое вас заинтересовало. Выделите в нем структуру (части речи) и укажите приемы ораторского мастерства.

2. Какие виды аргументов в споре вы знаете? Запишите утверждение, с которым часто спорят ваши коллеги на работе (учебе). Сформулируйте все виды аргументов в защиту вашего утверждения и укажите вид каждого аргумента.

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Яковлева Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. / Н.Ф. Яковлева: – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2014. – Доступ из ЭБС «studentlibrary».

2. Организация ведения переговоров [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Шевелева. – 2-е изд., изм. и доп. – М.: Советский спорт, 2014. – Доступ из ЭБС «studentlibrary».

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – М. : ФЛИНТА, 2016. – Доступ из ЭБС «studentlibrary».

2. Подопригора М. Г. Деловая этика [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.- доступ на портале "edu.ru".

3. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л.В. Матвеева, Д.М. Деревягина, М.Р. Гараева – М.: Восточная книга, 2010. – Доступ из ЭБС «studentlibrary».

4. Скаженик Е.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.- доступ на портале "edu.ru".

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Деловой этикет [Электронный ресурс]: методические рекомендации... [сост.: Леготина Н.А.]. – Курган: Изд-во Курганского государственного университета, 2008. – 35 с. – Библиогр.: с. 23-24.- доступ из ЭБС КГУ.

2. Николаева И.А. Методические указания к выполнению контрольной работы и подготовке к практическим занятиям для магистратуры по направлению 20.04.01 – Техносферная безопасность (направленность: "Безопасность жизнедеятельности в техносфере")– Курган, 2016. (на правах рукописи).

9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. dist.kgsu.ru - Система поддержки учебного процесса КГУ;
2. <http://www.edu.ru/> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам на федеральном портале "Российское образование"
3. <http://www.studentlibrary> Электронная библиотечная система.

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При чтении лекций и проведении семинаров используются слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader Pro версия 1.3.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

Аннотация к рабочей программе дисциплины
**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ**

образовательной программы высшего образования –
программы магистратуры
20.04.01 – Техносферная безопасность

Направленность:
Безопасность жизнедеятельности в техносфере

Трудоемкость дисциплины: 3 ЗЕ (108 академических часа)

Семестр: 2-очная, заочная форма обучения

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

Содержание дисциплины

Общая характеристика делового общения и условия его эффективности. Деловая беседа и совещание. Переговоры в деловом общении и основные переговорные стратегии. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Публичное выступление. Деловой этикет.