

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра психологии

Утверждена
решением кафедры психологии
Протокол от «02» сентября 2019 г.
№1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.40.02 Психология общения и переговоров

(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки (уровень специалитет)

37.05.02 Психология служебной деятельности

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(и))

Психолог

(квалификация)

очная

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2020

Волгоград, 2018 г

Автор(ы)-составитель(и):

Старший преподаватель
кафедры психологии

Панкратова Е.В.

Заведующий кафедрой психологии

Канд. псих. наук, доцент

Зиновьева Дина Муратовна

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения адаптированной образовательной программы.....	4
2.	Объем и место дисциплины (модуля) в структуре адаптированной образовательной программы.....	6
3.	Содержание и структура дисциплины (модуля)	7
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	9
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	24
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	25
	6.1. Основная литература	25
	6.2. Дополнительная литература	25
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	25
	6.4. Нормативные правовые документы	26
	6.5. Интернет-ресурсы	27
	6.6. Иные источники.....	28
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	30

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.Б.40.02 «Психология общения и переговоров» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК -16	Способность эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях терактов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуациях, стихийных бедствиях, катастроф и боевой деятельности	ПСК-16.3	Взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам. Преодолевать коммуникативные, образовательные, этнические, конфессиональные и другие барьеры в проведении психологического просвещения. Разрабатывать программы подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям.
ПСК - 3	Способность преподавать дисциплины (модули) в области психологии в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, проектировать, реализовывать, контролировать и оценивать результаты учебно-воспитательного процесса, организовывать коммуникации и взаимодействия обучающихся	ПСК-3.3	Умение организовывать коммуникации и взаимодействие между обучающимися, между преподавателем и группой, знание критериев эффективности обучения и умение контролировать и оценивать результаты учебно-воспитательного процесса. Овладение знаниями, умениями и навыками преподавания психологических дисциплин.. Проводить психологические занятия и тренинги для разнородных групп клиентов. Разрабатывать программы психологических тренингов, деловых и ролевых игр с учетом конкретных задач подготовки клиентов. Разрабатывать программы подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям. Проведение психологических тренингов по формированию и развитию у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и

			социализации.
--	--	--	---------------

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Профессиональные действия: планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учёт её результатов, принимать оптимальные управленческие решения (результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p> <p>Обобщённая трудовая функция: решение комплексных задач психологического обеспечения управленческой, служебной деятельности личного состава и подразделений в сфере правоохранительной деятельности, обороны, безопасности личности, общества и государства, организационной и бизнес-сферах, а также в сфере образования, социальной помощи, организации работы психологических служб, предоставляющих услуги физическим лицам и организациям, и психологического образования (результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p>	ПК-16.3	Использует и разрабатывает программы с применением различных видов и методов индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с полом, возрастом и особенностями жизненной ситуации.
<p>профессионального действия: формирование установок в отношении здорового образа жизни, гармоничного развития, толерантности во взаимодействии с окружающим миром, продуктивного преодоления профессиональных и жизненных трудностей (результаты форсайт-сессии, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p> <p>Обобщённая трудовая функция: решение комплексных задач психологического обеспечения управленческой, служебной деятельности личного состава и подразделений в сфере правоохранительной деятельности, обороны, безопасности личности, общества и государства, организационной и бизнес-сферах, а также в сфере образования, социальной помощи, организации работы психологических служб, предоставляющих услуги физическим лицам и организациям, и психологического образования (результаты форсайт-сессии, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p>	ПСК-3.3	Участствует в групповой работе. Использует психологические методы на практике

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.40.02 «Психология общения и переговоров» является дисциплиной базовой части, в соответствии с учебным планом изучается на 5 курсе, в течение 9 семестра.

Дисциплина «Психология общения и переговоров» взаимосвязана с другими дисциплинами учебного плана, такими как «Психология личности», «Психология конфликта», «Психологическое обеспечение служебной деятельности», «Социальная психология», «Психодиагностика», Б1.Б.40.02 «Психология общения и переговоров».

По очной форме обучения дисциплина осваивается в 9 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Служит основанием для: Преддипломная практика, Судебно-психологическая экспертиза, Экспертная деятельность психолога.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 36 часов.

Форма промежуточной аттестации – зачет (9 семестр).

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
	Наименование тем (разделов)							
Тема 1	Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».	4	2		-		2	О,Р,ПР
Тема 2	Общение как коммуникация	6	2		2		2	О,Р,ПР
Тема 3	Перцептивная сторона делового общения.	8	2		2		4	О,Р,ПР
Тема 4	Общение как взаимодействие.	8	2		2		4	О,Р,ПР
Тема 5	Психологические основы деловых отношений.	8	2		2		4	О,Т
Тема 6	Использование знаковых систем в процессе коммуникации.	8	2		2		4	О,Р,ПР
Тема7	Особенности делового общения.	8	2		-		4	О,Р,ПР
Тема8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	8	2		2		4	О,Р,ПР
Тема9	Манипуляции в деловом общении	8	2		2		4	О,Р,ПР
Тема10	Компетентность в общении.	6	2		-		4	О, Т
Промежуточная аттестация								
Всего:		72	20	2	14		36	2 ЗЕ

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), проектная работа (ПР), реферат (Р).

Содержание дисциплины

Тема 1.

Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».

Понятие «общение», трудность его дефиниций. Основные аспекты общения: содержание, цель, средство. Виды общения. Функции общения. Основные подходы к определению понятия «общение». Значение общения для развития индивида. Историческое развитие форм общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Общение в группе. Социально –психологические проблемы делового общения

Тема 2.

Общение как коммуникация.

Общение как коммуникативный процесс. Различные точки зрения на коммуникативную сторону общения. Специфика и структура процесса обмена информацией. Модели коммуникации: линейная, интерактивная, транзакционная модели.

Понятие коммуникативной ситуации. Основные позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса.

Тема 3.

Перцептивная сторона делового общения.

Понятие социальной перцепции. Специфика процесса межличностной перцепции: структура, признаки. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, социальная рефлексия, Эффекты межличностного восприятия: эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны, эффект проекции.

Тема 4.

Общение как взаимодействие.

Понятие общения как взаимодействия. Структура процесса взаимодействия: субъект взаимодействия, объект взаимодействия, средства или орудия действия, способ использования средств, результат действия. Виды взаимодействия. Теории взаимодействия. Проблема кооперации и конфликта. Основные стратегии взаимодействия по Томасу-Киллмену: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.

Тема 5

Психологические основы деловых отношений.

Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения. Цели и виды влияния. Эмпатия и рефлексия в процессе общения. Способы и механизмы воздействия. Человеческая психика и социально-психологическое влияние. Переговоры как способ делового взаимодействия с целью достижения совместных решений.

Тема 6

Использование знаковых систем в процессе коммуникации.

Вербальная коммуникация. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Публичное выступление. Критерии эффективности публичного выступления. Невербальная коммуникация Место и роль невербальной коммуникации в процессе общения. Позы и жесты: доминирования и подчинения, открытости и закрытости, ложного поведения, уверенности и неуверенности, агрессии, симпатии и внимания и т.д.. Правила понимания и интерпретации невербальной информации. Факторы успешной невербальной коммуникации.

Тема 7

Особенности делового общения.

Формы делового общения. Технология делового общения. Этика делового общения Понятие делового общения, его специфика. Виды переговоров. Деловые переговоры. Переговоры в бизнесе, дипломатии, межгосударственных взаимоотношениях. Различия по характеру взаимодействия. Классификация переговоров по направленности и по степени заинтересованности. Особенности делового общения по сравнению с другими видами. Этапы организации и ведения деловых переговоров. Тактика приемов и уловок в переговорах. Способы защиты. Деловая беседа. Структура эффективной деловой беседы.

Тема 8

Барьеры и конфликты в деловом общении.

Понятие конфликта. Структура конфликта. Типы и виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Понятие барьеров коммуникации, различные основания их классификации: с точки зрения характера осознания препятствий, по сфере возникновения. Барьеры в деловом общении. Барьеры в сфере массовой коммуникации. Способы преодоления барьеров

Тема 9

Манипуляции в деловом общении

Механизмы воздействия в процессе делового общения. Понятие психологической манипуляции. Подходы к изучению манипулятивного поведения. Основные признаки

манипуляции. Виды манипуляции. Проявление манипулирования в общении. Способы защиты от манипуляции в межличностном общении.

Тема10

Компетентность в общении.

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. Содержание понятия "компетентность в общении". Проблема точности межличностного восприятия. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности. Способы развития коммуникативной компетентности. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Структура коммуникативной компетентности. Социально-психологические факторы формирования коммуникативной компетентности личности.

На самостоятельную работу студентов по Б1.Б.40.02 «Психология общения и переговоров» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».	Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.	О,Т
2	Общение как коммуникация	Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.	О,Т
3	Перцептивная сторона делового общения.	Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Роль эмоций в общении.	О,Т
4.	Общение как взаимодействие.	Поведение человека в организации и типы сотрудников.	О,Т
5	Психологические основы деловых отношений.	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.	О,Т
6	Использование знаковых систем в процессе коммуникации.	Деловая беседа. Разновидности деловых бесед.	О,Т
7	Особенности делового общения.	Переговоры. Виды и классификация переговоров.	О,Т
8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.	О,Т
9	Манипуляции в деловом общении	Мифы как средство манипуляции.	Б, ОБС
10	Компетентность в общении.	Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.	Б, ОБС

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.40.02 «Психология общения и переговоров» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- При проведении занятий лекционного типа: устный опрос.
- При проведении практических занятий: процесс работы над проектом, тестирование.
- При контроле результатов самостоятельной работы: результаты проектной работы

4.1.2. Зачет в 9 семестре проводится с применением следующих методов: проверки проектной работы (подготовки и проведение программ социально-психологического тренинга), тестирования, устного опроса по перечню примерных вопросов из п. 4.3.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Тема 1. Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».

Вопросы устного опроса:

1. Охарактеризуйте предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».
2. Теоритически обоснуйте понятие «общение».
3. Опишите структуру процесса общения.
4. Опишите особенности общения в группе, внутригрупповые процессы, особенности взаимодействия.
5. Дайте характеристику социально –психологическим проблемам делового общения.

Тематика рефератов:

1. Общее представление о значимости и значении общения.
2. Общение как сущностная характеристика и условие бытия человека.
3. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
4. Влияние общения на поведение людей.
5. Общение и личность.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы.

Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 2. Общение как коммуникация.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите общение как коммуникативный процесс.
2. Обоснуйте различные точки зрения на коммуникативную сторону общения.
3. Дайте характеристику специфике и структуре процесса обмена информацией.
4. Опишите основные модели коммуникации, понятие коммуникативной ситуации.
5. Охарактеризуйте основные позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса.

Тематика рефератов:

1. Средства общения.
2. Общение как коммуникация.
3. Общение как информационный процесс.
4. СМИ в структуре общения.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.

Вопросы устного опроса:

1. Дайте определение понятию социальной перцепции.
2. Опишите специфику процесса межличностной перцепции.
3. Опишите базовые механизмы межличностного восприятия.
4. Охарактеризуйте эффекты межличностного восприятия.
5. Опишите процесс восприятия партнера по общению.

Тематика рефератов:

1. Идентификация как основа и инструмент достижения взаимопонимания.
2. Стереотип восприятия в процессе общения.
3. Возможности и границы межличностных отношений.
4. Психологические барьеры в процессе общения.
5. Взаимопонимание как проблема супружеского общения.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение

занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 4. Общение как взаимодействие.

Вопросы устного опроса:

1. Охарактеризуйте понятие общения как взаимодействия.
2. Опишите структуру процесса взаимодействия, виды взаимодействия.
3. Расскажите об основных теориях взаимодействия.
4. Охарактеризуйте проблему кооперации и конфликта.
5. Опишите стратегии взаимодействия по Томасу-Киллмену.

Тематика рефератов:

1. Общение и деятельность.
2. Общение и общность.
3. Общение и социальные отношения.
4. Понятие и способы структурирования общения.
5. Субъект и объект общения.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВГУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 5. Психологические основы деловых отношений.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения.
2. Охарактеризуйте эмпатию и рефлексивность в процессе общения.

3. Опишите способы и механизмы воздействия в процессе делового общения
4. Опишите процесс социально-психологического влияния на человеческую психику.
5. Дайте характеристику переговорам как способу делового взаимодействия с целью достижения совместных решений.

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Этапы процесса коммуникации:
 - а. канал
 - б. декодирование
 - в. раскодирование
 - г. сообщение
2. Обратная связь:
 - а. препятствует коммуникативному процессу
 - б. способствует коммуникативному процессу
 - в. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
 - г. все ответы правильные
3. Какой элемент коммуникационного процесса может присутствовать, а может отсутствовать?
 - а. сообщение
 - б. обратная связь+
 - в. канал
 - г. отправитель

Тема 6. Использование знаковых систем в процессе коммуникации.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите основные параметры вербальной коммуникации.
2. Опишите основные параметры публичного выступления, критерии эффективности публичного выступления.
3. Охарактеризуйте место и роль невербальной коммуникации в процессе общения.
4. Опишите правила понимания и интерпретации невербальной информации.
5. Опишите основные факторы успешной невербальной коммуникации.

Тематика рефератов:

1. Психологические основы имиджа..
2. Общение как социально – психологическая проблема.
3. Культура общения.
4. Наука и искусство общения.
5. Механизмы познания и понимания человека человеком.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный

пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 7. Особенности делового общения.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите основные формы делового общения, технологию и этику делового общения.
2. Опишите понятие делового общения, его специфику, виды переговоров.
3. Охарактеризуйте различия по характеру взаимодействия: переговоры в бизнесе, дипломатии, межгосударственных взаимоотношениях.
4. Опишите классификацию переговоров по направленности и по степени заинтересованности.
5. Охарактеризуйте структуру эффективной деловой беседы.

Тематика рефератов:

1. Деловые переговоры и совещания.
2. Документационное обеспечение делового общения.
3. Подготовка и порядок ведения переговоров.
4. Методы ведения переговоров.
5. Стили проведения деловых совещаний.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите понятие конфликта, его структуру, типы и виды.
2. Охарактеризуйте способы разрешения конфликтов.
3. Раскройте понятие барьеров коммуникации.
4. Опишите барьеры в деловом общении, способы их преодоления.
5. Расскажите о барьерах в сфере массовой коммуникации. Способах преодоления барьеров

Тематика рефератов:

1. Идентификация как основа и инструмент достижения взаимопонимания.
2. Стереотип восприятия в процессе общения.
3. Возможности и границы межличностных отношений.
4. Психологические барьеры в процессе общения.
5. Взаимопонимание как проблема супружеского общения.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема9. Манипуляции в деловом общении

Вопросы устного опроса:

1. Опишите основные механизмы воздействия в процессе делового общения.
2. Раскройте понятие психологической манипуляции.
3. Опишите подходы к изучению манипулятивного поведения.
4. Опишите основные признаки манипуляции, виды манипуляции, проявление манипулирования в общении.
5. Охарактеризуйте основные способы защиты от манипуляции в межличностном общении.

Тематика рефератов:

1. Понятие и специфика социально – психологических механизмов общения.
2. Психическое заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.
3. мода как динамичный феномен коммуникативного поведения людей; понятие, факторы и механизмы моды; социально – психологические функции моды; потенциал моды, его возможности и границы.
4. Общение и взаимопонимание людьми друг друга. Социально-психологические аспекты.
5. Социально-психологический портрет «манипулятора» в общении.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения

упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема10. Компетентность в общении.

Вопросы устного опроса:

1. Расскажите о понятии обратной связи и ее роли в общении людей.
2. Опишите основные методы развития коммуникативных способностей.
3. Раскройте содержание понятия "компетентность в общении".
4. Охарактеризуйте эффективное слушание как составляющую коммуникативной компетентности.
5. Опишите способы развития коммуникативной компетентности и структуру коммуникативной компетентности. Какие вы знаете социально-психологические факторы формирования коммуникативной компетентности личности?

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
 - а. транзакция
 - б. ролевые ожидания
 - в. социальная роль
 - г. психологический контакт
2. Основные качества манипулятора
 - а. недоверие к себе и другим
 - б. лживость
 - в. примитивность чувств
 - г. все ответы верны
3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.
 - а. прагматической
 - б. управленческой
 - в. терапевтической
 - г. деловой

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Зачет проводится в два этапа: 1 этап – разработка тренинговой программы, 2 этап – тестирование (на последнем занятии).

Экзамен проводится в два этапа: 1 этап – проведение тренинговой программы, 2 этап – устный опрос.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции

ПК -16	Способность эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в том числе в условиях терактов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуациях, стихийных бедствиях, катастроф и боевой деятельности	ПСК-16.3	Взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам. Преодолевать коммуникативные, образовательные, этнические, конфессиональные и другие барьеры в проведении психологического просвещения. Разрабатывать программы подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям.
ПСК - 3	Способность преподавать дисциплины (модули) в области психологии в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, проектировать, реализовывать, контролировать и оценивать результаты учебно-воспитательного процесса, организовывать коммуникации и взаимодействия обучающихся	ПСК-3.3	Умение организовывать коммуникации и взаимодействие между обучающимися, между преподавателем и группой, знание критериев эффективности обучения и умение контролировать и оценивать результаты учебно-воспитательного процесса. Овладение знаниями, умениями и навыками преподавания психологических дисциплин.. Проводить психологические занятия и тренинги для разнородных групп клиентов. Разрабатывать программы психологических тренингов, деловых и ролевых игр с учетом конкретных задач подготовки клиентов. Разрабатывать программы подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям. Проведение психологических тренингов по формированию и развитию у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
---------------------------	-----------------------	---------------------

<p>ПСК-16.3.</p> <p>Взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам. Преодолевать коммуникативные, образовательные, этнические, конфессиональные и другие барьеры в проведении психологического просвещения</p> <p>Разрабатывать программы подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям.</p>	<p>Использует и разрабатывает программы с применением различных видов и методов индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с полом, возрастом и особенностями жизненной ситуации.</p>	<p>Верно определяет и применяет на практике адекватные средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения; точно определяет специфику делового общения в зависимости от субъекта и ситуации взаимодействия.</p> <p>Устанавливает психологический контакт в учебных ситуациях.</p> <p>Разработал правильные программы с применением различных видов и методов индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с полом, возрастом и особенностями жизненной ситуации.</p>
<p>ПСК-3.3</p> <p>Овладение знаниями, умениями и навыками преподавания психологических дисциплин.</p> <p>Проводить психологические занятия и тренинги для разнородных групп клиентов.</p> <p>Разрабатывать программы психологических тренингов, деловых и ролевых игр с учетом конкретных задач подготовки клиентов.</p> <p>Разрабатывать</p>	<p>Участствует в групповой работе.</p> <p>Использует психологические методы на практике</p>	<p>Точно определяет и описывает социально-психологические законы формирования и развития различных групп и специфику общения в этих группах; особенности и психологические требования, предъявляемые к различным видам делового взаимодействия.</p> <p>Владеет базовым: комплексом практических навыков, позволяющих успешно взаимодействовать в различных ситуациях с представителями различных групп; техниками установления психологического контакта; техниками анализа невербальных компонентов общения.</p> <p>Правильно планирует, разрабатывает и проводит методики, техники,</p>

<p>программы подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям. Проведение психологических тренингов по формированию и развитию у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации</p>		<p>приемы организации управленческих деловых игр</p>
--	--	--

4.3.2. Типовые оценочные средства

(Полные материалы на кафедре психологии)

Промежуточная аттестация – зачет (9 семестр).

1 этап. Проектная работа. Разработка программы социально-психологического тренинга

2 этап. Материалы тестирования (проводится на последнем занятии):

1. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.
 - а. светское
 - б. ролевое
 - в. деловое
 - г. примитивное
2. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.
 - а. деловое
 - б. манипулятивное
 - в. светское
 - г. формально-ролевое
3. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...
 - а. аттракция
 - б. аффилиация
 - в. гипноз
 - г. эмпатия

3 этап. Вопросы для устного опроса

Предполагается два теоретических вопроса и вопрос по рефлексии практического опыта.

1й теоретический вопрос из списка:

1. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.
2. Предмет психологии делового общения, основная проблематика психологии.
3. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
4. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
5. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
6. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неопрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
7. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
8. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
9. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
10. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
11. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
12. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
13. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
14. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
15. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
16. Механизмы познания человека человеком.
17. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
18. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
19. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
20. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания. Феномены межличностного восприятия.
21. Коммуникация как обмен информацией в общении. Виды коммуникаций.
22. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
23. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
24. Функции критики как обязательной составляющей служебно-деловой деятельности.
25. Общие этические принципы и характер делового общения
26. Психологические требования к публичному выступлению.
27. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
28. Психологические требования к организации и проведению деловой беседы и переговоров.
29. Психологические аспекты переговорного процесса.

30. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

2й теоретический вопрос

1. Опишите содержание тренинга (из перечня проведенных в учебной группе, на выбор преподавателя): цель, задачи, особенности проведения, основные техники, возможные результаты.

Практический вопрос

2. Вопрос по рефлексии собственного опыта ведущего и наблюдений работы других учащихся в роли ведущих тренинга.

Шкала оценивания

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления -

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Максимально значимым элементом в работе является разработка программы социально-психологического тренинга и эффективное взаимодействие с членами учебной группы, самостоятельная работа над проектом. Рекомендуется при организации самостоятельной работы и работы над проектом работать с пособиями:

Караяни А. Г. . Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студ. вузов / Александр Григорьевич Караяни, Вячеслав Лазаревич Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2015. - 246, [1] с..ЮНИТИ-ДАНА.2015

Бороздина Г. В. . Психология делового общения: учебник / Галина Васильевна Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 293, [1] с..ИНФРА-М.2011

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

1. Юнда А. В. Профессиональная коммуникация психолога-эксперта: учеб.-метод. пособие / М-во образования и науки РФ ; ФГОУ ВПО "Волгогр. акад. гос. службы". - Волгоград: Изд-во ФГОУ ВПО ВАГС, 2011. - 147 с. Изд-во ВАГС. 2011
2. Ильин Е. П. Психология доверия: [учеб. пособие] / Евгений Павлович Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 282 с. - (Мастера психологии)..Питер.2013
3. Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студ. вузов / Александр Григорьевич Караяни, Вячеслав Лазаревич Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2015. - 246, [1] с..ЮНИТИ-ДАНА.2015
4. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Галина Васильевна Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 293, [1] с..ИНФРА-М.2011

6.2. Дополнительная литература

1. Гришина Н. В. Психология конфликта / Наталья Владимировна Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2009. - 538 с..Питер.2009
2. Авт. кол. Толерантность и культура межнационального общения: учеб.-метод. пособие (для студентов вузов) / М-во регион. развития РФ ; Гос. унитарное предприятие Краснодарского края "Карьера" ; [авт. кол.: А. А. Акулов и др.]. - Краснодар: Просвещение-Юг, 2009. - 307 с. + CD-ROM(1)..Просвещение.2009
3. Аминов И. И. Психология делового общения: учеб. пособие / Илья Исакович Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2007. - 287 с.
4. Грецов А. Г. Тренинг общения для подростков: учеб. пособие / Андрей Геннадьевич Грецов. - СПб.: Питер, 2008. - 160 с.
5. Ефимова, Д.В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник / Д.В. Ефимова, Л.И. Найдёнова, В.В. Белолипецкий. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ (Пензенский государственный технологический университет), 2013. — 232 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62641 — Загл. с экрана.
6. Ильин Е. П. Психология доверия: [учеб. пособие] / Евгений Павлович Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 282 с. - (Мастера психологии).
7. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Марина Юрьевна Коноваленко, Валерий Адольфович Коноваленко; Рос. гос. торгово-эконом. ун-т. - М.: Юрайт, 2013. - 468 с.: ил., табл. - (Бакалавр. Базовый курс).
8. Коломинский Я. Л. Социальная психология взаимоотношений в малых группах: учеб. пособие для психологов, педагогов, социологов / Яков Львович Коломинский. - М.: АСТ, 2010. - 446 с.
9. Еникеев М. И. Общая и социальная психология: учебник / Марат Исхакович Еникеев; М-во образования и науки РФ ; Московская гос. юрид. акад. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Проспект, 2009. - 440 с.
10. Исхакова М. Г. Тимбилдинг: раскрытие ресурсов организации и личности / Марина Григорьевна Исхакова. - СПб.: Речь, 2010. - 255 с. - (Психологический тренинг).
11. Редлих А. Модерация конфликтов в организации / Александр Редлих, Евгений Миронов. - СПб.: Речь, 2009. - 539 с.
12. Семечкин Н. И. Социальная психология: учебник для вузов / Николай Иванович Семечкин. - М.: Питер, 2005. - 375 с. - (Учебник нового века).
13. Толерантность и культура межнационального общения: учеб.-метод. пособие (для студентов вузов) / М-во регион. развития РФ ; Гос. унитарное предприятие

Краснодарского края "Карьера" ; [авт. кол.: А. А. Акулов и др.]. - Краснодар: Просвещение-Юг, 2009. - 307 с. + CD-ROM(1).

14. Юнда А. В. Профессиональная коммуникация психолога-эксперта: учеб.-метод. пособие / Анастасия Васильевна Юнда; М-во образования и науки РФ ; ФГОУ ВПО "Волгогр. акад. гос. службы". - Волгоград: Изд-во ФГОУ ВПО ВАГС, 2011. - 147 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студ. вузов / Александр Григорьевич Караяни, Вячеслав Лазаревич Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2015. - 246, [1] с. ЮНИТИ-ДАНА.2015

Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Галина Васильевна Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 293, [1] с. ИНФРА-М.2011

6.4. Нормативные правовые документы.

ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования. URL: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/47856/> (Открытый доступ).

6.5. Интернет-ресурсы.

ЭБСИРbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>

ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#>

Андреева Г.М. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для высших учебных заведений/ Андреева Г.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2009.— 363 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8862>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Егидес А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17043>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15453>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Г.С. Човдырова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 127 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20995>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.

Этика делового общения: Учебное пособие

1.

2. http://window.edu.ru/window_catalog/files/r25932/1315.pdf

Этика делового общения: Текст лекций

http://window.edu.ru/window_catalog/files/r44651/2001-0082-0-01.pdf

Деловая этика: Учебное пособие

http://window.edu.ru/window_catalog/files/r54606/Delovaja_etika.pdf

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащённость: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.