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

Институт права и национальной безопасности
Кафедра конфликтологии и миграционной безопасности

Утверждена
решением кафедры конфликтологии
и миграционной безопасности
Протокол № 5
От «27» июня 2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.02.01 Технологии делового общения

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

38.04.04 государственное и муниципальное управление

(код, наименование направления подготовки (специальности)

Конфликты и национальная безопаснось в условиях функционирования гражданского общества
вленность(и) (профиль (и)/специализация(ии)

Магистр
квалификация)

Очно-заочная, заочная

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2019

Москва, 2018г.

Автор(ы)-составитель(и):

кандидат психол. наук, доцент	кафедра КиМБ	_____	Савёлов В.П.
(ученая степень и(или) ученое звание, должность)	(наименование кафедры)	(подпись)	(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

КиМБ	доктор социол. наук, доцент	_____	Леденёва В.Ю.
(наименование кафедры)	(ученая степень и(или) ученое звание, должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....6
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине(модулю) ……8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) …….....20
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....23
6.1. Основная литература.....23
6.2. Дополнительная литература.....23
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....25
6.4. Нормативные правовые документы …….....28
6.5. Интернет-ресурсы …….....28
6.6. Иные источники.....28
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....29

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

1.1. Дисциплина «Общая теория национальной безопасности» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	владение технологиями управления персоналом, обладанием умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач	ПК-.1.1.1	Способность применять технологии делового общения в управлении персоналом и формировании команд
ПК-13	Способность критически оценивать информацию и конструктивно принимать решение на основе анализа и синтеза	ПК-13.2.3	– способность определять структуру информационно-коммуникативной сферы общества

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

Профессиональные действия	**Код этапа освоения компетенции**	**Результаты обучения**
	ПК-1.1.1

Дисциплина «Технологии делового общения» (С3.В.ДВ.2.1) относится к вариативной части (по выбору студентов) и в соответствии с учебным планом осваивается в 3-м семестре на 2-м курсе очной формы обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е. (72 а.ч.).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области общей психологии и психологии личности, логики, конфликтологии, делового общения, а также на приобретенные ранее умения и навыки в сфере анализа и управления социально-психологическими явлениями и процессами. Учебная дисциплина «Психология профессиональной деятельности» реализуется после изучения следующих дисциплин «Психология», «Философия», «Логика», «Конфликтология», «Профессиональная этика и служебный этикет» и опирается на знания, навыки и умения, полученные и освоенные в ходе изучения указанных дисциплин.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очно-заочная форма обучения: лекции – 8 а.ч., практические занятия – 18 а.ч., самостоятельная работа – 46 ч.
- заочная форма обучения: лекции – 2 а.ч., практические занятия – 6 а.ч., самостоятельная работа – 60 ч.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[1], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очно-заочная форма обучения								
Тема 1	Деловое общение как форма социального взаимодействия	16	2		4		10	О, Т
Тема 2	Восприятие и понимание партнера по деловому общению	18	2		4		12	О, Д
Тема 3	Технологии публичных выступлений	18	2		4		12	О, Т, КПЗ
Тема 4	Технологии деловых бесед и деловых переговоров	20	2		6		12	О, АДС
Промежуточная аттестация								зачет
	Всего	72	8		18		46	
заочная форма обучения								
Тема 1	Деловое общение как форма социального взаимодействия	17	2				15	О, Т
Тема 2	Восприятие и понимание партнера по деловому общению	17			2		15	О, Д
Тема 3	Технологии публичных	17			2		15	О, Т, КПЗ

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[1], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	выступлений							
Тема 4	Технологии деловых бесед и деловых переговоров	17			2		15	О, АДС
Промежуточная аттестация								зачет
	Всего:	**72**	**2**		**6**		**60**	

Примечание 1: – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контроль практического задания (КПЗ), доклад (Д), анализ деловых ситуаций (АДС).

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Деловое общение как форма социального взаимодействия

Сущность и психологическая структура делового общения.

Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения.

Функции делового общения: коммуникативная, прагматическая, формирующая, внутриличностная. Формы делового общения: деловая беседа, публичное выступление, деловое совещание. Стили делового общения: эмпатический, конфронтационный, подавляющий, союзнический. Средства делового общения: вербальные и невербальные.

Речь как процесс использования языка в целях общения. Виды речи.

Качественные характеристики речи: правильность; точность; ясность и доходчивость; логичность; простота и доступность; богатство; краткость; чистота; благозвучность; эмоциональность и чувственность.

Потери и искажения информации в процессе общения.

Коммуникативная компетенция специалиста по экономической безопасности как условие результативности и эффективности его профессиональной деятельности.

Способы и формы развития коммуникативной компетентности.

Тема 2. Восприятие и понимание партнера по деловому общению

Деловое общение как психологический процесс взаимодействия личностей.

Психологические закономерности восприятия собеседника. Психологический механизм восприятия человека человеком. Коммуникативные сигналы. Невербальные средства общения: кинетические (мимика, жесты, пантомимика), проксемические (взаимное расположение тел общающихся и расстояние между ними), такесические (прикосновения в процессе общения). Глазные сигналы «доступа» к сознанию собеседника. Основные правила прочтения невербальных сигналов в деловой беседе.

Вербальные сигналы, располагающие к доверительному контакту. Вербальные знаки внимания. Вербальные модальности доверительного контакта.

Феномен понимания партнера и его достижение в деловом общении. Четыре «драмы» общения: «Слушаю, но не слышу!», «Слышу, но не понимаю!», «Понимаю, но ответить не могу!», «Понимаю, но высказать не могу!».

Техники, приемы и этапы активного слушания собеседника. Техники формулирования вопросов в деловой беседе.

Тема 3. Технологии публичных выступлений

Методика и основные этапы подготовки качественного публичного выступления. Структура публичного выступления: а).вступление (приветствие слушателей, установление контакта со слушателями, объявление темы и цели выступления) б).введение в тему: актуальность и важность темы; в).основное содержание, разделенное

на логические смысловые блоки по принципу «1-й тезис-аргументы; 2-й тезис-аргументы и т.д.»; г).заключение: итоги и выводы; д).завершение (благодарность за внимание и прощание со слушателями).

Последовательность изложения и логическая стройность речи. Правильность, точность, доступность, богатство, благозвучность публичной речи. Выразительность выступления (вербальная и невербальная). Уместность и допустимость шуток и юмора в публичной выступлении.

Психологическая установка на аудиторию. «Страх сцены» и методы его преодоления. Роль голоса в публичном выступлении: паралингвистические и экстралингвистические голосовые средства. Управление вниманием слушателей. Приемы и способы воздействия на слушателей для создания позитивного имиджа оратора.

Вопросы аудитории и ответы оратора на них. Типичные ошибки начинающих ораторов.

Тема 4. Технологии деловых бесед и деловых переговоров

Сущность и структура деловой беседы. Основные правила подготовки и проведения деловой беседы. Способы воздействия на собеседника. Психологический механизм достижения взаимопонимания в процессе беседы. Типичные ошибки собеседников, которые следует избегать в деловой беседе.

Технологии деловой беседы по телефону. Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные правила делового телефонного разговора. Типичные ошибки при общении по телефону.

Основные правила подготовки и проведения деловых переговоров. Технологии подготовки к деловым переговорам. Основные стили переговоров: позиционный и принципиальный. «Гарвардский метод» ведения переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Типичные ошибки переговорного процесса.

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Технологии делового общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: опрос.
- при проведении практических занятий: опрос, тестирование, доклад, контроль практических занятий, .анализ деловых смтуаций.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестациип по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Технологии делового общения»используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся: домашнее задание, опрос, контрольная работа, тестирование.

Вопросы для опроса на занятиях.

Тема 1. Деловое общение как форма социального взаимодействия

1. В чем состоит сущность делового общения?
2. Какова психологическая структура общения?
3. Как взаимосвязаны перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения?
4. Перечислите формы и виды делового общения.

5. Назовите различия между деловым и межличностным общением.
6. Что понимают под деловой беседой?
7. Что такое коммуникативная компетентность и как она развивается?

Тестирование

Тест

Тема №1. Деловое общение как форма социального взаимодействия

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

а) атрибуция
б) идентификация
в) эмпатия
г) рефлексия

2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

а) эмпатия
б) рефлексия
в) стереотипия
г) аттракция

3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

а) убеждение
б) заражение
в) подражание
г) мода

4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

а) внушение
б) убеждение
в) заражение
г) подражание

5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

а) языковой, эмоциональный, национальный
б) информационный, структурный
в) логический, фонетический, семантический
г) недоверие, агрессивность

6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

а) общение
б) потребность
в) деятельность
г) активность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:

а) приспособление
б) конкуренция
в) сотрудничество
г) компромисс

8. К невербальным средствам общения относятся:

а) речевые интерпретации
б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
в) устные и письменные средства

г) эмоциональные переживания

9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:

а) каузальная атрибуция

б) идентификация

в) эмпатия

г) рефлексия

10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

а) информационный

б) личностный

в) диалогический

г) фатический (конвенциональный)

Тема 3. Технологии деловых бесед и переговоров

1. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):

а) невербальная, вербальная

б) диалогическая, монологическая, полилогическая

в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная

г) авторитарная, демократическая, либеральная

2. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:

а) диалогический

б) личностный

в) фатический (конвенциональный)

г) информационный

3. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:

а) конкуренция

б) приспособление

в) компромисс

г) сотрудничество

4. Социальная перцепция включает в себя:

а) осознание поведения окружающих людей

б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие

в) восприятие окружающей среды и себя

г) художественное восприятие

5. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:

а) ритуальный

б) конформистский

в) альтруистический

г) манипулятивный

6. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

а) убеждение

б) заражение

в) подражание

г) мода

7. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

а) атрибуция
б) идентификация
в) эмпатия
г) рефлексия

8. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

а) внушение
б) убеждение
в) заражение
г) подражание

9. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

а) эмпатия
б) рефлексия
в) стереотипия
г) аттракция

10. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

а) общение
б) потребность
в) деятельность
г) активность

Тема №2. Восприятие и понимание партнера по деловому общению

1. Социально-психологические механизмы восприятия человека человеком в процессе общения.
2. Причины и механизмы искажения и утраты информации в процессе межличностного общения.
3. Эмоциональный интеллект как фактор успешности личности в деловом общении.
4. Гендерные особенности восприятия и понимания партнеров по межличностному и публичному общению.
5. Коммуникативная компетентность личности и пути ее совершенствования.
6. Основные правила эмпатического слушания собеседника по общению.
7. Установление психологического контакта как условие успешности делового общения.
8. Закон края в общении и его роль в обеспечении успешности делового общения.
9. Знаки внимания и правила их использования в деловом общении.
10. Основные правила конструктивной критики собеседника в деловом общении.

Тема 3. Технологии публичных выступлений

1. Какова методика и основные этапы подготовки качественного публичного выступления?
2. Что представляет собой структура публичного выступления?
3. Последовательность изложения и логическая стройность речи.
4. Как осуществляется управление вниманием слушателей?
5. Раскройте приемы и способы воздействия на слушателей для создания позитивного имиджа оратора.
6. Вопросы аудитории и ответы оратора на них.
7. Каковы правила использования юмора в публичном выступлении?

Примерные варианты деловых ситуаций для анализа

Тема 3. Технологии деловых бесед и переговоров

Анализ деловых ситуаций с использованием деловых бесед и деловых переговоров, представленных в художественных фильмах «Афоня» (СССР, 1974), «Печки-лавочки» (СССР, 1973), «Запах женщины» (США, 1992) и других.

Тема 4. Технологии публичных выступлений.
Примерный вариант творческого задания

Каждый студент готовит видеоролик со своим публичным выступлением перед реальной или воображаемой аудиторией. Продолжительность выступления – 5-7 минут.

Состав аудитории и тему выступления каждый определяет самостоятельно. Тема выступления должна быть социально значимой и соответствовать общепринятым нормам морали. Необходимо помнить, что специфика слушательской аудитории должна быть учтена оратором при подготовке своей речи и в ходе ее произнесения.

Монтировать видеоролик из различных видеофрагментов нельзя, съемка должна вестись непрерывно в течение всего времени выступления.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (экзамену).

1. Сущность и функции делового общения.
2. Формы делового общения. Особенности делового общения.
3. Психологическая структура делового общения.
4. Психологические условия успешности делового общения.
5. Коммуникативная компетентность личности как условие профессиональной успешности специалиста по экономической безопасности.
6. Социально-психологические механизмы восприятия человека человеком в процессе общения.
7. Феномен понимания партнера и его достижение в деловом общении.
8. Искажения и потери информации в деловом общении, пути и способы их преодоления.
9. Невербальные сигналы в деловом общении: понятие, виды, значения.
10. Основные правила прочтения невербальных сигналов в деловом общении.
11. Вербальные сигналы, способствующие достижению психологического контакта с собеседником.
12. Вербальные знаки внимания и основные правила их использования в деловом общении.
13. Технологии критики партнера по деловому общению.
14. Вербальные модальности собеседников, их учет в деловом общении.
15. Технологии слушания собеседника по общению.
16. Психологическая установка на аудиторию и ее значение в публичном выступлении.
17. Структура и основные правила публичного выступления.
18. Основные этапы подготовки публичного выступления.
19. Средства выразительности русского языка.
20. Основные качественные характеристики устной речи.
21. Приемы привлечения внимания слушателей в публичном выступлении.
22. Как произвести благоприятное впечатление на слушателей в публичном выступлении.

23. Основные правила использования сатиры и юмора в публичном выступлении.
24. Основные правила ответов на вопросы слушателей при публичном выступлении.
25. Типичные ошибки начинающих ораторов.
26. Основные правила подготовки и проведения деловой беседы.
27. Основные правила деловой беседы по телефону.
28. Основные правила подготовки и проведения деловых переговоров.
29. Основные стратегии ведения деловых переговоров.
30. Тактические приемы ведения деловых переговоров.
31. Основные правила подготовки и ведения делового спора (дискуссии).
32. Нелояльные приемы в споре и способы защиты от них.
33. Нелояльные аргументы в споре и способы защиты от них.
34. Манипулирование как способ взаимодействия. Этичность и приемлемость манипуляций в деловом общении.
35. Способы и приемы манипулирования в деловом общении и защита от них.
36. Речевые техники манипуляций и защита от них.
37. Понятие и виды барьеров в деловом общении.
38. Профилактика и преодоление барьеров в деловом общении.
39. Модальности восприятия вербальной информации, их учет для профилактики барьеров в деловом общении.
40. Понятие и виды конфликтов в деловом общении.
41. Основные причины межличностных конфликтов в деловом общении.
42. Понятие, виды и значение конфликтогенов в деловом общении.
43. Понятие, виды и значение синтонов в деловом общении.
44. Профилактика и разрешение межличностных конфликтов в деловом общении.
45. Роль служебного этикета в профилактике межличностных конфликтов между общающимися.

К зачету допускаются студенты, выполнившие все требования учебной программы, выполнившие в установленные сроки все виды заданий и работ, не имеющим задолженностей по итогам текущего контроля успеваемости.

Подготовка к зачету предусматривает устное повторение пройденного учебного материала по дисциплине (с использованием конспектов, учебных пособий, дополнительной литературы), а также дополнительное конспектирование этих источников по перечню вопросов, выносимых на зачет.

Зачет принимает лектор. Зачет проводится в устной форме *по вопросам.*
Знания, умения, действия обучающегося на зачете оцениваются как «зачтено» или «незачтено».

4.3.1 Формируемые компетенции

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

ПК-1	владение технологиями управления персоналом, обладанием умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач	ПК-.1.1.1	Способность применять технологии делового общения в управлении персоналом и формировании команд
ПК-13	Способность критически оценивать информацию и конструктивно принимать решение на основе анализа и синтеза	ПК-13.2.3	– способность определять структуру информационно-коммуникативной сферы общества

Шкала оценивания

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**	**Рекомендуемые средства (методы) оценивания**
ПК-1.1.1	– применяются технологии делового общения в управлении персоналом и формирования команд под поставленные цели; Осуществляется определение приоритетных целей в формировании команд.	Осуществляет общетеоретический анализ решения профессиональной задачи; выстраивает модели бщения для решения выхода из проблемной ситуации в управлении персоналом; аргументирует выбор оптимального варианта решения поставленной задачи; применяет технологии управления персоналом	Опрос Кейс-задания
ПК-13.2.3	Определяются критерии конструктивного принятия решений. Анализируются источники информации, на основании которых принимаются конструктивные решения. Используются стратегические и	Грамотно определяет криерии конструктивного принятия решений. Определяет источники информации, позволяющие принимать конструктивные решения. Анализирует стратегические и тактические приемы конструктивного	Опрос Тест Кейс-задания

	тактические приемы конструктивного принятия решений..	принятия решений. Свободно использует научную терминологию. Выстраивает логичную систему аргументов, подкрепленных конкретными примерами. Демонстрирует творческое, гибкое мышление	

4.4. Методические материалы

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы. Рейтинговая оценка по дисциплине осуществляется по 100-балльной шкале и складывается из текущих оценок посещаемости занятий, защиты результатов работ (опрос, тест, доклад, контрольная работа), выполняемых на практических занятиях, знаний и умений на промежуточном контроле (устный ответ на вопросы экзаменационного билета) и итоговой оценки.

Экзамен принимает лектор. Экзамен проводится в устной форме по билетам. Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы сверх билета, а также, помимо теоретических вопросов, давать ситуационные задачи и примеры, направленные на оценку умениевой и навыковой составляющих компетенций. При проведении экзамена используются технические средства. Количество вопросов в экзаменационном билете – 2, один из которых – практическое задание.

Знания, умения, навыки обучающегося на экзамене оцениваются оценками: «отлично» – 5, «хорошо» – 4, «удовлетворительно» – 3, «неудовлетворительно» – 2.

Оценивание обучающегося на экзамене по дисциплине

Таблица 2.

100-95	5+	Программа учебной дисциплины освоена полностью. Обучаемый свободно ориентируется в проблематике всех изученных тем, владеет терминологией, умеет использовать теоретический материал и научный инструментарий для решения практических задач. Понимает место данной учебной дисциплины в своем профессиональном становлении. Обладает высоким уровнем профессиональной эрудиции. Умеет рассматривать конкретные вопросы учебной дисциплины в контексте, выходящем за рамки этой дисциплины в междисциплинарное пространство. Имеет собственную аргументированную позицию по ключевым проблемам, которые рассматривались в процессе изучения учебной дисциплины.
94- 90	5	Программа учебной дисциплины освоена полностью. Обучаемый свободно ориентируется в проблематике всех изученных тем, владеет терминологией, умеет использовать теоретический материал и научный инструментарий для решения практических задач. Понимает место данной учебной дисциплины в своем профессиональном становлении. Обладает высоким уровнем профессиональной эрудиции. Умеет рассматривать конкретные вопросы учебной

		дисциплины в контексте, выходящем за рамки этой дисциплины. Собственная позиция - в стадии формирования.
89-85	5-	Программа учебной дисциплины освоена полностью. Обучаемый свободно ориентируется в проблематике всех изученных тем, владеет терминологией, умеет использовать теоретический материал и научный инструментарий для решения практических задач. Понимает место данной учебной дисциплины в своем профессиональном становлении. Обладает высоким уровнем профессиональной эрудиции.
84-80	4+	Программа учебной дисциплины освоена полностью. Обучаемый ориентируется в проблематике большинства изученных тем. Уверенно владеет терминологией. Понимает, каким образом теоретический материал может быть использован в качестве инструментария для решения практических задач. Обладает достаточным уровнем профессиональной эрудиции.
79-75	4	Программа учебной дисциплины освоена полностью. Обучаемый ориентируется в проблематике большинства изученных тем. Достаточно уверенно владеет терминологией. Понимает, каким образом теоретический материал может быть использован в качестве инструментария для решения практических задач. Обладает необходимым уровнем профессиональной эрудиции.
74-70	4-	Программа учебной дисциплины освоена почти полностью. Обучаемый ориентируется в проблематике большинства изученных тем. Владеет терминологией на необходимом уровне. Представляет, каким образом теоретический материал может быть использован в качестве инструментария для решения основных практических задач. Демонстрирует удовлетворительный уровень профессиональной эрудиции.
69-65	3+	Программа учебной дисциплины в основном освоена. Глубина понимания отдельных тем курса варьируется. Обучаемый владеет основной терминологией. Имеет представление, каким образом теоретический материал может использоваться в качестве инструмента для решения основных практических задач. Демонстрирует базовый уровень профессиональной эрудиции.
64-60	3	Программа учебной дисциплины освоена в общих чертах. Понимание большинства тем курса не отличается глубиной. Обучаемый знаком с терминологией. Профессиональная эрудиция низкая.
59-55	3-	Программа курса освоена в очень общих чертах. Понимание основных тем курса является поверхностным. Обучаемый поверхностно знаком с терминологией. Профессиональная эрудиция отсутствует.
54 и менее	2	Программа курса не освоена.

Опрос.

Опрос проводится по темам 1-4 и реализуется на основе разноуровневых задач и заданий:

а) ***репродуктивного уровня***, позволяющие оценить и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

Разные задания этого уровня оцениваются на основании следующих *критериев:*

– точность воспроизведения учебного материала (воспроизведение терминов, алгоритмов, методик, правил, фактов и т.п.);

– точность в описании фактов, явлений, процессов с использованием терминологии;

– точность различения и выделения изученных материалов;

б) ***реконструктивного уровня***, позволяющие оценить и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

Критерием оценки является:

– продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;

– продемонстрирована способность синтезировать на основе данных новую информацию;

– сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;

– установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности;

в) **творческого уровня**, позволяющие оценить и диагностировать умения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки:

– продемонстрирована способность оценивать, делать заключения с учетом внутренних условий или внешних критериев;

– продемонстрирован междисциплинарный подход к решению задачи, осуществлена интеграция знаний из разных научных областей;

– сформулированы критерии для оценки, создана система доказательств, убедительно аргументирующая выводы, положенные в основу решения задачи.

Оценка «5»	Задание выполнено полностью
Оценка «4»	Задание выполнено с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Обнаруживает знание и понимание большей части задания

При оценке доклада используются следующие критерии (каждый критерий - 1 балл):

– соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
– проблемность / актуальность;
– новизна / оригинальность полученных результатов;
– глубина / полнота рассмотрения темы;
– доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
– логичность / структурированность / целостность выступления;
– речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
– используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);
– наглядность / презентабельность (если требуется);
– самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Оценка «5»	Доклад соответствует всем критериям
Оценка «4»	Доклад выполнен с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Доклад соответствует большей части

	критериев оценки

Общая оценка за доклад учитывает также его презентацию, и ответы на вопросы.

Критерии оценки текста творческого задания.

Творческое задание будет оцениваться по следующим критериям:

1.Соблюдение рекомендованной структуры выступления:

а) вступление (приветствие слушателей, установление контакта с ними, объявление темы и цели выступления, обоснование актуальности и важности темы для слушателей)

б) основное содержание, разделенное на логические смысловые блоки по принципу «1-й тезис – аргументы, которые его подтверждают; 2-й тезис - аргументы, которые его подтверждают и т.д.»;

в) заключение: итоги, выводы, призыв.

г) завершение (ответы на вопросы слушателей, благодарность за внимание и прощание со слушателями).

2.Правильность, точность, доступность, богатство и благозвучность речи.

3.Выразительность выступления (вербальная и невербальная).

4.Поддержание контакта с аудиторией.

5.Правильность оформления (название файла, качество изображения и звука).

Оценка «5»	Творческое задание соответствует всем критериям
Оценка «4»	Творческое задание выполнено с незначительными погрешностями
Оценка «3»	Творческое задание соответствует большей части критериев оценки

Тесты.

Тестирование проводится по темам 1, 3, 7 и реализуется на основе блока тестовых заданий.

Оценочные параметры тестового задании (пример).

Длительность контроля	15 мин
Предлагаемое количество заданий	10
Критерии оценки:	выполнено верно заданий
«5», если	9-10 правильных ответов
«4», если	7-8 правильных ответов
«3», если	5-6 правильных ответов

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Цель методических рекомендаций - обеспечить студенту оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры.

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия и отработать задания, определённые для подготовки к практическому занятию;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе практического занятия давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка научного доклада, для обсуждения его на практическом (семинарском) занятии по темам 1, 2, 4.

Цель научного доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов также развивает творческий потенциал студентов.

Научный доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию научного доклада согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;

- представить доклад научному руководителю в письменной форме;

- выступить на семинарском занятии с 10-минутной презентацией своего научного доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- к оформлению научного доклада: шрифт – Times New Roman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1,5, размер полей - 2,5 см, отступ в начале абзаца - 1,25 см, форматирование по ширине); листы доклада скреплены скоросшивателем. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО студента;

- к структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателей. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу.

Методические рекомендации по выполнению и оформлению творческого задания

Выполнение творческого задания проводится по теме 4 с целью формирования навыков публичного выступления и самоконтроля собственной публичной речи.

Каждый студент готовит видеоролик со своим публичным выступлением перед реальной или воображаемой аудиторией. Продолжительность выступления – 5-7 минут.

Состав аудитории и тему выступления каждый определяет самостоятельно. Тема выступления должна быть социально значимой и соответствовать общепринятым нормам морали. Необходимо помнить, что специфика слушательской аудитории должна быть учтена оратором при подготовке своей речи и в ходе ее произнесения.

Монтировать видеоролик из различных видеофрагментов нельзя, съемка должна вестись непрерывно в течение всего времени выступления.

При записи видеоролика необходимо следить за форматом съемки, чтобы изображение, выводимое для просмотра на экран ноутбука преподавателя, было адекватно ориентировано (не было поворота на 90 или 180 градусов вокруг своей оси).

Видеоролик записывается на CD- или DVD-диск, который должен быть подписан следующим образом: ***Творческое задание по учебной дисциплине «Технологии делового общения» студента ФНБ РАНХиГС 2 курса 1 группы Романова Петра.***

Файл с видеороликом, записанный на CD- или DVD-диск, должен иметь следующее название: ***КР по ТДО Романова Петра 2к1г ЭкБез.***

CD- или DVD-диск помещается в бумажный конверт и сдается лично в руки преподавателю.

При отсутствии технической возможности записи видеофайлов на CD- или DVD-диск возможно их предоставление на USB-диске. Контрольная работа, записанная на USB-диск (**проверенный на отсутствие вирусов!**), передается путем копирования с этого диска на ноутбук преподавателя. Файл с контрольной работой должен обязательно иметь название (см. выше).

Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке методические разработки кафедры по написанию рефератов, эссе, контрольных работ;
- при подготовке к промежуточному контролю параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

Методические рекомендации по работе с литературой.

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;
- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;
- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги. Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. –ИБС «Юрайт».
2. Ивин А. А. Риторика: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Ивин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 278 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01111-1. –ИБС «Юрайт».
3. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52576.html.— ЭБС «IPRbooks».

6.2. Дополнительная литература.

1. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Ю. Базаров. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 381 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02345-9. –ИБС «Юрайт».
2. Брайан Трейси Переговоры [Электронный ресурс]/ Брайан Трейси— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 125 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39331.html.— ЭБС «IPRbooks».
3. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.html.— ЭБС «IPRbooks».
4. Виноградова, С. М. Психология массовой коммуникации : учебник для бакалавров / С. М. Виноградова, Г. С. Мельник. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 512 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3446-5. –ИБС «Юрайт».
5. Войтик Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 125 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-01070-1. –ИБС «Юрайт».
6. Глозман Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ж. М. Глозман. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 230 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-02327-5. –ИБС «Юрайт».
7. 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.html.— ЭБС «IPRbooks».

8. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 261 с. –ИБС «Юрайт».
9. Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. –ИБС «Юрайт».
10. Кочеткова А. И. Прикладная психология управления: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7962-6. –ИБС «Юрайт».
11. Лашко С.И. Международный бизнес. Переговоры, контакты, контракты [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Лашко С.И., Пастухова И.О.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011.— 163 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/25972.html.— ЭБС «IPRbooks».
12. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2007.— 190 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/1129.html.— ЭБС «IPRbooks».
13. Психология безопасности: учебное пособие для академического бакалавриата / А. И. Донцов, Ю. П. Зинченко, О. Ю. Зотова, Е. Б. Перелыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 276 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-04312-9. –ИБС «Юрайт».
14. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52575.html.— ЭБС «IPRbooks».
15. Ричард Шелл Удачные переговоры [Электронный ресурс]: уортонский метод/ Ричард Шелл— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012.— 283 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39432.html.— ЭБС «IPRbooks».
16. Роджер Фишер Переговоры без поражения [Электронный ресурс]: гарвардский метод/ Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Патон— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.— 257 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39330.html.— ЭБС «IPRbooks».
17. Роджер Фишер Эмоциональный интеллект в переговорах [Электронный ресурс]/ Роджер Фишер, Даниэль Шапиро— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015.— 320 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39471.html.— ЭБС «IPRbooks».
18. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения»/ Семенова М.А.— Электрон. текстовые данные.— Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/17075.html.— ЭБС «IPRbooks».
19. Стацевич Е. Манипуляции в деловых переговорах [Электронный ресурс]: практика противодействия/ Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 150 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/43687.html.— ЭБС «IPRbooks».
20. Суворова Г. М. Психологические основы безопасности: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. —

М. : Издательство Юрайт, 2017. — 162 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00144-0. –ИБС «Юрайт».
21. Тарасов А. Н. Психология корпоративного мошенничества : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. Н. Тарасов. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 320 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01053-4. –ИБС «Юрайт».
22. Яскевич Я.С. Переговорный процесс в социально-экономической деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Яскевич Я.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2014.— 368 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/35526.html.— ЭБС «IPRbooks».

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Тема 1. Деловое общение как элемент профессиональной деятельности специалистов по экономической безопасности

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. –ИБС «Юрайт».
2. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52576.html.— ЭБС «IPRbooks».
3. Психология безопасности: учебное пособие для академического бакалавриата / А. И. Донцов, Ю. П. Зинченко, О. Ю. Зотова, Е. Б. Перелыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 276 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-04312-9. –ИБС «Юрайт».
4. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52575.html.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 2. Восприятие и понимание партнера по деловому общению

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. –ИБС «Юрайт».
2. 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.html.— ЭБС «IPRbooks.
3. Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. –ИБС «Юрайт».
4. Кочеткова А. И. Прикладная психология управления: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7962-6. –ИБС «Юрайт».

Тема 3. Технологии публичных выступлений

1. Ивин А. А. Риторика: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Ивин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 278 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01111-1. –ИБС «Юрайт».
2. Виноградова, С. М. Психология массовой коммуникации : учебник для бакалавров / С. М. Виноградова, Г. С. Мельник. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 512 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3446-5. –ИБС «Юрайт».
3. Войтик Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 125 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-01070-1. –ИБС «Юрайт».
4. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2007.— 190 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/1129.html.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 4. Технологии деловых бесед и деловых переговоров

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. –ИБС «Юрайт».
2. Ричард Шелл Удачные переговоры [Электронный ресурс]: уортонский метод/ Ричард Шелл— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012.— 283 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39432.html.— ЭБС «IPRbooks».
3. Роджер Фишер Переговоры без поражения [Электронный ресурс]: гарвардский метод/ Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Патон— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.— 257 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39330.html.— ЭБС «IPRbooks».
4. Роджер Фишер Эмоциональный интеллект в переговорах [Электронный ресурс]/ Роджер Фишер, Даниэль Шапиро— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015.— 320 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39471.html.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 5. Технологии ведения полемики и спора

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. –ИБС «Юрайт».
2. Ивин А. А. Риторика: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Ивин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 278 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01111-1. –ИБС «Юрайт».
3. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52576.html.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 6. Манипулятивные технологии и способы их преодоления в деловом общении

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. –ИБС «Юрайт».
2. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА,

2015.— 239 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52576.html.— ЭБС «IPRbooks».
3. Стацевич Е. Манипуляции в деловых переговорах [Электронный ресурс]: практика противодействия/ Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 150 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/43687.html.— ЭБС «IPRbooks».
4. Суворова Г. М. Психологические основы безопасности: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 162 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00144-0. –ИБС «Юрайт».
5. Тарасов А. Н. Психология корпоративного мошенничества : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. Н. Тарасов. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 320 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01053-4. –ИБС «Юрайт».
6. Психология безопасности: учебное пособие для академического бакалавриата / А. И. Донцов, Ю. П. Зинченко, О. Ю. Зотова, Е. Б. Перелыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 276 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-04312-9. –ИБС «Юрайт».
7. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52575.html.— ЭБС «IPRbooks».

Тема 7. Барьеры в общении и их преодоление

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. –ИБС «Юрайт».
2. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52576.html.— ЭБС «IPRbooks».
3. Кочеткова А. И. Прикладная психология управления: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7962-6. –ИБС «Юрайт».
4. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2007.— 190 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/1129.html.— ЭБС «IPRbooks».
5. Психология безопасности: учебное пособие для академического бакалавриата / А. И. Донцов, Ю. П. Зинченко, О. Ю. Зотова, Е. Б. Перелыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 276 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-04312-9. –ИБС «Юрайт».

Тема 8. Деловое общение в условиях межличностного конфликта

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. –ИБС «Юрайт».
2. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления

(080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52576.html.— ЭБС «IPRbooks».
3. 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.html. — ЭБС «IPRbooks».
4. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 261 с. –ИБС «Юрайт».

6.4. Нормативные правовые документы.

Изучение таковых не предусмотрено.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. http://iph.ras.ru/elib/2438.html - официальный сайт Института философии РАН, новая философская энциклопедия.
2. http://lomonosov-fund.ru/enc/ru/encyclopedia:01413 – фонд знаний «Ломоносов», энциклопедия, библиотека.
3. http://mirrossii.ru/ons/volumes.html?year=2003&j_num=2 – федеральный образовательный портал «Общественные науки и современность».
4. http://www.gumer.info/ – электронная библиотека Гумер: книги, учебники.
5. http://www.alleng.ru/edu/inform.htm – Справочники, энциклопедии, словари.
6. http://www.edulib.ru/ – центральная библиотека образовательных ресурсов.
7. http://www.auditorium.ru/ – библиотека образовательного портала «AUDITORIUM»
8. http://www.edu.ru/ – библиотека федерального портала «РОССИЙСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ».
9. http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx – библиотека учебной и научной литературы Русского гуманитарного интернет-университета.
10. http://elibrary.ru/defaultx.asp - научная электронная библиотека.

6.6. Иные источники.

1. Асадов А.М. Культура делового общения: учеб. пособие. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2011.
2. Асмолова М. Искусство презентаций и ведения переговоров. – М.: Инфра-М, 2010.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник для студ. вузов по экономич. спец. - 3. изд. - М.: ИНФРА-М, 2012.
4. Камалов М. Техники переговоров: Тренинги и мастер-классы для индивидуального и группового обучения. – М.: Феникс, 2009.
5. Кирсанова М., Анодина Н., Аксенов Ю. Деловая переписка – М.: Инфра-М, 2008.
6. Кузнецов И. Н. Бизнес-психология. – М.: Дашков и К, 2012.
7. Куницына В.И. и др. Межличностное общение: учебник для вузов. –СПб.: Питер, 2013.
8. Лобанов И., Покровская Е. Бизнес-коммуникации. Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2013.
9. Ментцель Вольфганг. Деловой разговор с сотрудниками как инструмент управления./Пер. с немецк. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Тимофеев М. Деловые коммуникации: учеб. пособие. –М.: РИОР, Инфра-М, 2016.

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

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.
2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3. Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).
5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».