

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Педагогический институт
Кафедра социальной и возрастной психологии

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. И. Гущина
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.1.2 Психология коммуникаций

Направление подготовки/специальность: 37.04.01 - Психология

Профиль/направленность/специализация: Психология бизнеса

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат психологических наук, доцент Комаров Владимир Владимирович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.04.01 - Психология (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «29» июля 2020 г. № 841).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной и возрастной психологии «01» июля 2021 г. Протокол № 12

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «05» июля 2021 г. № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	13
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	14

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-1 Способен прогнозировать психологические проблемы в бизнесе, разрабатывать исследовательские, диагностические и консультативные проекты на уровне тактических и стратегических целей компаний

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий (администрирование)
- экспертно-диагностический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сферах: консультирования, управления коммуникацией, администрирования бизнес-процессов и обеспечения работы с персоналом)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-1 Способен прогнозировать психологические проблемы в бизнесе, разрабатывать исследовательские, диагностические и консультативные проекты на уровне тактических и стратегических целей компаний	Применяет современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия, в том числе в сфере бизнеса

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-1 Способен прогнозировать психологические проблемы в бизнесе, разрабатывать исследовательские, диагностические и консультативные проекты на уровне тактических и стратегических целей компаний

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Очно-заочная (семестр)			
		1	3	4	5
1	Основы психологической помощи в бизнесе		+		
2	Позитивная психология в консультировании и управлении		+		

3	Производственная практика в профильных организациях			+	+
4	Психология бизнеса	+			
5	Психотехнологии безопасного поведения			+	
6	Управление конфликтами			+	
7	Управленческое консультирование		+		

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Психология коммуникаций» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 37.04.01 - Психология.

Дисциплина «Психология коммуникаций» изучается в 1 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 2 з.е.

Очно-заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очно-заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	40
Лекции (Лекции)	16
Практические (Практ. раб.)	24
Самостоятельная работа (СР)	32
Зачет	-

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О-З	О-З	О-З	
1 семестр					
1	Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	2	4	4	Реферат
2	Коммуникационны й процесс: содержание, элементы и этапы	2	4	4	Реферат
3	Средства деловой коммуникации	2	4	6	Эссе
4	Устные деловые коммуникации	4	4	6	Эссе

5	Письменные деловые коммуникации	2	4	6	Эссе
6	Управление организационными коммуникациями	4	4	6	Эссе

Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики (ПК-1)

Лекция.

Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое

содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.

Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная

культура в деловом общении.

Практическое занятие.

1. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.

2. Типы и виды коммуникаций.

3. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.

4. Коммуникативная культура в деловом общении.

5. Современные тенденции развития деловых коммуникаций

Задания для самостоятельной работы.

1. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном бизнесе?

2. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?

3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.

4. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.

5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение.

Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы (ПК-1)

Лекция.

Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

Практическое занятие.

1. Способы передачи и приема информации.

2. Содержание коммуникационного процесса.

3. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

4. Условия эффективного речевого воздействия.

5. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации? 2. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример. 3. В каком случае, по Вашему мнению, коммуникация будет эффективной? 4. Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв). Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы». В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации?

Тема 3. Средства деловой коммуникации (ПК-1)

Лекция.

Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация

Практическое занятие.

1. Вербальные средства деловой коммуникации.
2. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.
3. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).
4. Приемы активного слушания.
5. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции

Задания для самостоятельной работы.

1. Перечислите составляющие речевой культуры. Как вы оцениваете свою культуру речи? Какие трудности в этом плане испытываете? 2. Что, с Вашей точки зрения, означает «умение слушать»? Обладаете ли вы этим качеством? 3. Какие выделяют стили и виды слушания? Проведите их сравнительный анализ. Какой стиль слушания характерен для Вас? 4. Перечислите правила для говорящего и слушающего. Какие из них Вы не выполняете? Почему? 5. Дайте классификацию невербальных средств общения: Проанализируйте использование вами невербальных средств в общении. Какую оценку Вы им дадите?

Тема 4. Устные деловые коммуникации (ПК-1)

Лекция.

Виды деловых коммуникаций.

Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения.

Подготовка, организация и проведение совещаний.

Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания.

Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации.

Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях).

Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды

Практическое занятие.

1. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
2. Особенности ведения деловой дискуссии.
3. Подготовка, организация и проведение совещаний.
4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация.
5. Искусство ведения деловых переговоров.

Задания для самостоятельной работы.

Назовите этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала. 2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации? 3. Назовите правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации. 4. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления. 5. В чем заключается подготовка сторон к деловым переговорам?

Тема 5. Письменные деловые коммуникации (ПК-1)

Лекция.

Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.

Внутренние и внешние письменные коммуникации.

Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста.

Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации.

Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

Практическое занятие.

1. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
2. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
4. Основные проблемы письменной коммуникации.
5. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

Задания для самостоятельной работы.

1. В чем, на Ваш взгляд, заключается языковое своеобразие деловой переписки? 2. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма? 3. Назовите основные виды делового письма и правила их оформления. 4. Напишите ответ на письмо-рекламацию. Ваши товары были получены 25.03.20. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №678/93 от 01.02.20. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа по этому поводу

Тема 6. Управление организационными коммуникациями (ПК-1)

Лекция.

Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Управление конфликтами.

Сущность и специфика этики деловых отношений.

Этика делового общения: этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в деловом общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Взаимное доверие как основа деловой этики. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Практическое занятие.

1. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. 2. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы. 3. Этические проблемы деловых отношений. 4. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации 5. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Реферат

Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативная культура современного специалиста. 4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. 5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.

Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы

1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 2. Убеждение в процессе делового общения. 3. Использование эффектов восприятия в деловом общении

Эссе

Тема 3. Средства деловой коммуникации

1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ. 2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации. 3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.

Тема 4. Устные деловые коммуникации

1. Стратегии устных деловых взаимодействий. 2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 15 3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты. 4. Как противостоять давлению в деловых переговорах?

Тема 5. Письменные деловые коммуникации

1. Основные принципы письменных коммуникаций. 2. Языковое своеобразие деловой переписки. 3. Стратегии письменных деловых коммуникаций. 4. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.

Тема 6. Управление организационными коммуникациями

1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях. 2. Управление неформальными коммуникациями в организации. 3. Этика и психология речевой деловой коммуникации. 4. Взаимное доверие как основа деловой этики.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-1)

1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации. 4. Способы передачи и приема информации. 5. Факторы эффективной коммуникации. 6. Элементы и этапы коммуникационного процесса. 7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 8. Использование эффектов восприятия в деловом общении. 9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения. 10. Приемы устранения коммуникативных барьеров. 11. Вербальные средства делового общения. 12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях. 13. Приемы активного слушания в деловом общении. 14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация. 15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении. 16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения. 17. Правила и приемы эффективного телефонного общения. 18. Деловые переговоры: подготовка и проведение. 19. Формирование и совершенствование переговорного процесса. 20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций. 21. Организация и проведение делового совещания. 22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания. 23. Презентация как форма деловой коммуникации. 24. Самопрезентация в деловых контактах. 25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. 26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. 27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). 28. Основные требования к оформлению делового письма. 29. Основные виды официальных деловых писем. 30. Внутренние и внешние письменные коммуникации. 31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления. 32. Управление организационными коммуникациями. 33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. 34. Этические основы деловых коммуникаций. 35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации. 36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. 37. Условия эффективного речевого воздействия. 38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 39. Межкультурные различия в деловой коммуникации. 40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Типовые задания для зачета (ПК-1)

Задание 1. Вам представлены мини-ситуации. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин. 20 Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения. Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание. Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Задание 2. Проанализируйте представленную ситуацию и, используя упражнения тренинг «Как вы ответите на возражения», дайте разные варианты ответа. Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения? Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным. Способ «сэндвича». «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припасая на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе». Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие. Обращение эмоционального характера. Чаще вызывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ. Аргументы, указывающие на недостатки. В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Вашу фирму от других, например: ☐ интенсивность установочных и монтажных работ; ☐ богатый опыт; 21 ☐ отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с Вами партнеров; ☐ высококачественные консультации и классные специалисты; ☐ систематическое обслуживание; ☐ близость к клиенту с точки зрения местонахождения; ☐ отраслевые ноу-хау и т.д.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено»	ПК-1	Демонстрирует достаточный уровень готовности применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия, в том числе в сфере бизнеса

«не зачтено»	ПК-1	Демонстрирует недостаточный уровень готовности применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия, в том числе в сфере бизнеса
--------------	------	--

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);

- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Деловые коммуникации. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. - 122 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>
2. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология и этика делового общения : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 463 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/468392>
3. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения : Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 158 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452517>

4. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения : Учебник и практикум для вузов. - пер. и доп; 7-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 408 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/449749>

6.2 Дополнительная литература:

1. Борисенко, В. П., Колношенко, В. И., Колношенко, О. В., Курганская, М. Я., Петрова, А. М. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 : глоссарий. - Весь срок охраны авторского права; Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в . - Москва: Московский гуманитарный университет, 2014. - 158 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/39688.html>
2. Ратников В. П., Юдин В. В., Островский Э. В., Подвойская Л. Т., Скрипкина Ж. Б. Деловые коммуникации : Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2021. - 527 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/487259>

6.3 Методические разработки:

1. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум. - Весь срок охраны авторского права; Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров. - Саратов: Вузовское образование, 2020. - 59 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/97408.html>
2. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : Учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2019. - 433 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/425851>

6.4 Иные источники:

1. «Российское психологическое общество» - <http://рпо.рф/>
2. Библиотека психологической литературы. BOOKAP (Books of the psychology) - <http://bookap.info>
3. Библиотека РАН - <http://www.rasl.ru/>
4. 7. Библиотека учебной и научной литературы Русского гуманитарного интернет- университета. [Электронный ресурс]. - <http://sbiblio.conibiblio/default.asDX?groim=0>
5. Журнал Вопросы психологии - <http://www.voppsy.ru/>
6. Журнал «Мир психологии» - http://www.mpsu.ru/mag_mir_psychologii_content
7. Журнал «Психологический журнал» - http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html
8. Журнал «Психология. Журнал высшей школы экономики» - <https://jsps.hse.ru/index.php/psychology/issue/archive>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

7-Zip 9.20

Adobe Acrobat 8 Professional - Croatian, Ukrainian, Russian, Turkish

Adobe Reader IX, X

Google Chrome

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows "Лаборатория Касперского"

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>
2. Web of Science: политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных . – URL: <https://apps.webofknowledge.com>
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
7. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
8. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
9. Электронная библиотека. Образовательная платформа «Юрайт». – URL: <https://biblio-online.ru/book/sud-prisyazhnyh-442275>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.