

**РОСЖЕЛДОР**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

---

О.В. Задорожная

**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Учебно-методическое пособие

Ростов-на-Дону  
2017

ББК 88я7 + 06

Рецензент – кандидат филологических наук, доцент Ю.В. Маркина

**Задорожная, О.В.**

Психология делового общения: учебно-методическое пособие / О.В. Задорожная; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2017. – 15 с.

Изложены темы для подготовки к семинарским занятиям по дисциплине «Психология делового общения», перечень рекомендуемой литературы и информационно-методических ресурсов сети Интернет, а также перечень сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов.

Предназначено для подготовки к семинарским занятиям обучающихся, осваивающих дисциплину «Психология делового общения», но могут быть использованы при подготовке студентами – бакалаврами и магистрантами в процессе освоения дисциплин гуманитарного цикла.

Одобрено к изданию кафедрой «Социальные технологии».

© Задорожная О.В., 2017

© ФГБОУ ВО РГУПС, 2017

## Содержание

1	ВВЕДЕНИЕ	4
2	ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ	7
3	БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	12
4	ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ	13
5	ПЕРЕЧНИ СОПОСТАВЛЕННЫХ С ОЖИДАЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ВОПРОСОВ	13

## ВВЕДЕНИЕ

Целью дисциплины «Психология делового общения» является фундаментальная подготовка Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования для формирования у выпускника общепрофессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с видом профессиональной деятельности.

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:

- подготовка обучающегося по разработанной Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
- подготовка обучающегося к освоению ряда смежных дисциплин;
- подготовка обучающегося к прохождению производственной и преддипломной практик;
- подготовка обучающегося к защите выпускной квалификационной работы;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

В результате изучения данной дисциплины обучающийся должен:

Знать (обладать знаниями на минимальном уровне):

- 1) лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи;
- 2) теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений;
- 3) этику делового общения.

Уметь использовать (обладать умениями на базовом уровне):

- 1) формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию людей, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности.

Владеть (овладеть умениями на высоком уровне):

- 1) системным мышлением, методами философских и социально-культурных исследований, приемами и методами анализа гуманитарных проблем и явлений;
- 2) основами формирования социальных отношений в обществе.

Усвоение содержания курса «Психология делового общения» организуется с преобладанием форм и методов интерактивного обучения, моделирующего предметно-технологическое и социальное содержание профессиональных, учебных и жизненных ситуаций, а также в ходе активной внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.

Знания, полученные в ходе изучения психологии, помогут формированию целостного представления обучающихся о личностных особенностях человека как факторе успешности овладения и осуществления ими учебной и

профессиональной деятельности, будут способствовать развитию умения учиться, культуры умственного труда, самообразования; позволят более эффективно принимать решения с опорой на знание психологической природы человека и общества.

Достижение обучаемыми требуемого уровня знаний и умений обеспечивается путем проведения различных видов занятий. Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и семинарские занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике, который начинается с определения цели занятия и его основной проблематики. Затем заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности обучающихся и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий, терминологических диктантов, составления кроссвордов, написания эссе, проведение срезовых работ с целью контроля усвоенных знаний по изученным темам.

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо указать обучающимся страницы в конспекте лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы они получили общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует рекомендовать им поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1) организационный;
- 2) закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию и изучения рекомендованной литературы.

Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные положения публичного выступления. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использования приобретенных знаний.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память.

Преподаватель может рекомендовать обучающимся следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала.

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару преподавателю следует предложить обучающимся алгоритм действий, рекомендовать еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление. На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении.

Выступление не должно сводиться к простому воспроизведению текста, не допускается и чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги занятия. Он может выборочно проверить конспекты студентов и, если потребуется, внести в них исправления и дополнения.

Изучение обучающимися материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно.

Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов, где необходимо обратить внимание на:

- изучение и анализ выбранных источников;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце семинара.

## **ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема 1. Основные типы взаимодействия в деловом общении**

1. Понятие и категория общения в психологии. Феномен общения и его стороны.
2. Типы взаимодействия: конкуренция, кооперация, соперничество, сотрудничество, компромисс.
3. Феномен взаимопонимания
4. Феномен первого впечатления.
5. Идентификация, рефлексия, эмпатия

#### *Темы докладов:*

1. Средства коммуникации: невербальные средства общения.
2. Механизмы и формы психологической защиты.
3. Эмоции в деловом общении.
4. Психологические приемы влияния на партнера по взаимодействию.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Перечислите и охарактеризуйте типы взаимодействия в деловом общении.
2. Как влияет первое впечатление на выбор стратегии взаимодействия в деловом общении?
3. Как процесс идентификации связан с характером деловых отношений?

#### **Литература для подготовки к занятию**

Козьяков, Р. В. Психология профессионального общения [Электронный ресурс]: учебно-методические материалы. – М., 2014. – 215 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/182696> – ЭБС «Книгафонд».

Немов, Р.С. Психология: учебник : в 3-х кн. Кн. 1. Общие основы психологии [Электронный ресурс]: учебник / Р.С. Немов. Электрон. текстовые данные. – М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2013. – 688 с. – ЭБС «Книгафонд».

Пономарева, Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева. – СКФУ, 2014. – 163 с. – ЭБС «Книгафонд».

## **Тема 2. Приемы эффективного взаимодействия**

1. Выбор тактики и стратегии ведения переговоров.
2. Выслушивание партнера как психологический прием. Виды слушания.
3. Манипулятивное воздействие и маркеры для его распознавания.
4. Развитие профессионально важных качеств в деловых отношениях.

### **Темы докладов:**

1. Диагностика и профилактика барьеров непонимания.
2. Невербальные средства в процессе делового общения.
3. Техника взаимодействия: речевое общение и манеры поведения.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Перечислите ведущие принципы, необходимые для достижения эффективного результата деловых переговоров.
2. Что такое манипулятивное воздействие.
3. Охарактеризуйте виды слушания.

### **Литература для подготовки к занятию**

Левкин, В. Е. Тренинг эффективного общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М., 2016. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/198595> – ЭБС «Книгафонд».

Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Е.Б. Штукарева. – М.: Перо, 2015. – 315 с. – ЭБС «Книгафонд».

Козьяков, Р. В. Психология профессионального общения [Электронный ресурс]: учебно-методические материалы – М., 2014. – 215 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/182696> – ЭБС «Книгафонд».

## **Тема 3. Основы и проблемы психологии управленческих воздействий**

1. Типология объектов психологического воздействия.
2. Установление психологического контакта в коллективе.
3. Распоряжение как форма управленческого воздействия, его структура и методы передачи.
4. Особенности телефонной деловой беседы. Культура телефонных разговоров.
5. Деловая корреспонденция.

### **Вопросы для обсуждения:**

Гуревич, П.С. Психология : учеб. для бакалавров/ П. С. Гуревич – М.: Юрайт, 2013. – 607 с. – ЭБС «Книгафонд».

Логутова, Е., Якиманская, И., Биктина, Н. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. – 196 с. – ОГУ, 2013. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/180857> – ЭБС «Книгафонд»



Назарова, Д. А. Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения – М., 2013 - ЭБС «Книгафонд». – 154 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/194338>

Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Е.Б. Штукарева. – М.: Перо, 2015. – 315 с. – ЭБС «Книгафонд»

### **Литература для подготовки к занятию**

Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учеб. для вузов/ Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; ред. Г. В. Бороздина. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.:а-табл. – ЭБС «Книгафонд».

Немов, Р. С. Психология: учебник : в 3-х кн. Кн. 1. Общие основы психологии [Электронный ресурс]: учебник / Р.С. Немов. Электрон. текстовые данные. – М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2013. – 688 с. – ЭБС «Книгафонд».

### **Тема 4. Конфликтность личности**

1. Понятие конфликтной личности и конфликтности как качества личности.
2. Основные конфликтогены и их маркеры.
3. Трансакции и коммуникационные структуры.
4. Деловая эффективность коммуникационных структур.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Каковы общие принципы управления конфликтами.
2. Перечислите возможные тактики выхода из конфликтной ситуации.
3. Назовите оптимальные формы реагирования на конфликтоген.

### **Литература для подготовки к занятию**

Гуревич, П.С. Психология [Электронный ресурс]: учебник / Гуревич П.С. – Электрон. текстовые данные. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 319 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/197573> – ЭБС «Книгафонд».

Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Е.Б. Штукарева. – М.: Перо, 2015. – 315 с. – ЭБС «Книгафонд».

Козловская, Т.Н., Епанчинцева, Г.А., Зубова, Л.В. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие /Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В. – Омск: ОГУ, 2015. – 218 с. – ЭБС «Книгафонд».

### **Тема 5. Методы управления конфликтами**

1. Организационные и структурные методы управления конфликтами.
2. Тактические приемы управления конфликтами.
3. Понятие медиации. Основные приемы.
4. Психологические аспекты оппонирования и опровержения доводов партнера.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Деловая игра «Приказ».

### **Литература для подготовки к занятию**

Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения : учеб. для вузов/ Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; ред. Г. В. Бороздина. -М.: Юрайт, 2013. – 463 с.:а-табл. – ЭБС «Книгафонд».

Гуревич, П.С. Психология : учеб. для бакалавров/ П. С. Гуревич. – М.: Юрайт, 2013. – 607 с. – ЭБС «Книгафонд»

Пономарева, Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева. – СКФУ, 2014. – 163 с. – ЭБС «Книгафонд».

Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. – М.: МГУ им. М.В. Ломоносова, 2010. – 2016.

### **Тема 6. Деловая беседа**

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Деловая беседа как имиджевая характеристика делового человека.
3. Уровни проявления имиджа и его влияние на восприятие специалиста.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Перечислите внутренние и внешние характеристики имиджа.
2. Назовите критерии, отражающие имиджевые характеристики специалиста, проявляющиеся в деловой беседе.
3. Деловая игра.

### **Литература для подготовки к занятию**

Козловская, Т.Н., Епанчинцева, Г.А., Зубова, Л.В. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие /Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В. - Омск: ОГУ, 2015. – 218 с. – ЭБС «Книгафонд».

Бороздина, Г.В. Психологи.; ред. Г. В. Бороздина. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.:а-табл. – ЭБС «Книгафонд».

Назарова, Д. А. Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения – М., 2013. – ЭБС «Книгафонд». – 154 с.

Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Е.Б. Штукарева. – М.: Перо, 2015. – 315 с. – ЭБС «Книгафонд».

### **Тема 7. Механизмы влияния в деловой беседе**

1. Психологические приемы влияния.
2. Психологические приемы влияния на партнера по взаимодействию на основе экспектаций.
3. Речевые уровни уверенного поведения.
4. Тактики делового общения.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Чем характеризуется уверенное поведение?
2. Назовите признаки психологического влияния и воздействия на личность.
3. Перечислите тактики делового общения.

### **Литература для подготовки к занятию**

Козловская, Т.Н., Епанчинцева, Г.А., Зубова, Л.В. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие /Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В. – Омск: ОГУ, 2015. – 218 с. – ЭБС «Книгафонд».

Козьяков, Р. В. Психология профессионального общения [Электронный ресурс]: учебно-методические материалы. – М., 2014. - 215 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/182696> – ЭБС «Книгафонд».

Левкин, В.Е. Тренинг конфликтонезависимости: учебное пособие /В.Е. Левкин. – М.: Директ-Медиа, 2016. – 166 с. – ЭБС «Книгафонд».

Логутова, Е., Якиманская, И., Биктина, Н. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. – 196 с. – ОГУ, 2013. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/180857> – ЭБС «Книгафонд».

Немов, Р. С. Психология: учебник : в 3-х кн. Кн. 1. Общие основы психологии [Электронный ресурс]: учебник / Р.С. Немов. Электрон. текстовые данные. – М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2013. – 688 с. – ЭБС «Книгафонд».

Пономарева, Е.А. Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева. – СКФУ, 2014. – 163 с. – ЭБС «Книгафонд».

### **Тема 8. Дискуссия и особенности ее проведения**

1. Публичная дискуссия: особенности и основные приемы. Виды дискуссий.
2. Ролевые компенсаторные деловые игры.
3. Особенности управленческого общения.
4. Роль стереотипов в деловом общении.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Деловая игра «Дискуссия»

### **Литература для подготовки к занятию**

Козьяков, Р. В. Психология профессионального общения [Электронный ресурс]: учебно-методические материалы. – М., 2014. – 215 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/182696> - ЭБС «Книгафонд».

Левкин, В. Е. Тренинг эффективного общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М., 2016. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/198595> – ЭБС «Книгафонд».

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- Бороздина, Г.В.** Психология и этика делового общения : учеб. для вузов/ Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; ред. Г. В. Бороздина. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.:а-табл. – ЭБС «Книгафонд»
- Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. – М.: МГУ им. М.В. Ломоносова. – 2010 – 2016.
- Гуревич, П.С.** Психология : учеб. для бакалавров/ П. С. Гуревич. – М.: Юрайт, 2013. – 607 с.– ЭБС «Книгафонд»
- Гуревич, П.С.** Психология [Электронный ресурс]: учебник / Гуревич П.С. – Электрон. текстовые данные. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 319 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/197573> – ЭБС «Книгафонд».
- Козловская, Т.Н., Епанчинцева, Г.А., Зубова, Л.В.** Профессиональная этика: учебно-методическое пособие /Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В. – Омск: ОГУ, 2015. – 218 с. – ЭБС «Книгафонд».
- Козьяков, Р. В.** Психология профессионального общения [Электронный ресурс]: учебно-методические материалы. – М., 2014. – 215 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/182696> – ЭБС «Книгафонд».
- Левкин, В. Е. Тренинг эффективного общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М., 2016. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/198595> - ЭБС «Книгафонд».
- Левкин, В.Е.** Тренинг конфликтнезависимости: учебное пособие /В.Е. Левкин. – М.: Директ-Медиа, 2016. – 166 с. – ЭБС «Книгафонд».
- Логутова, Е., Якиманская, И., Биктина, Н.** Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. - 196 с. - ОГУ, 2013. — Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/180857> - ЭБС «Книгафонд».
- Назарова, Д. А.** Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения – М., 2013. – 154 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/194338> – ЭБС «Книгафонд»
- Национальный психологический журнал. – М.: МГУ им. М.В. Ломоносова. 2010 – 2016.
- Немов, Р.С.** Психология: учебник : в 3-х кн. Кн. 1. Общие основы психологии [Электронный ресурс]: учебник / Р.С. Немов. Электрон. текстовые данные. – М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2013. – 688 с. – ЭБС «Книгафонд».
- Пономарева, Е.А.** Практика делового общения: учебное пособие / Е.А. Пономарева. – СКФУ, 2014. – 163 с. – ЭБС «Книгафонд».
- Рыбкин, И., Ханевская, Л.** Виртуоз телефонного общения/ И. Рыбкин, Л. Ханевская. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2016. – 193 с. – ЭБС «Книгафонд».
- Тельных, Н. В.** Психология и педагогика [Текст] : учеб. пособие / Н. В. Тельных ; ФГБОУ ВО РГУПС. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов н/Д : [б. и.], 2015. – 125 с.
- Штукарева, Е.Б.** Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Е.Б. Штукарева. – М.: Перо, 2015. – 315 с. – ЭБС «Книгафонд».

## Программное обеспечение и интернет-ресурсы

1. Институт экзистенциальной психологии и жизнетворчества - [HPSY.RU](http://HPSY.RU).
2. Библиотека Фонда содействия развитию психической культуры [PSYLIB.RU](http://PSYLIB.RU).
3. Библиотека [www.koob.ru](http://www.koob.ru)
4. Библиотека учебной и научной и литературы Русского гуманитарного интернет-университета <http://www.i-u.ru/biblio>
5. Онлайн-библиотека LIB.RU, раздел «Психология» : <http://lib.ru/PSIHO/>
6. Психологическая библиотека Киевского Фонда содействия развитию психической культуры : <http://psylib.org.ua/>
7. Психология на русском языке: библиотека : <http://www.psychology.ru/library/>
8. Сайт журнала «Вопросы психологии» <http://www.voppsy.ru/>
9. Сайт факультета психологии МГУ : <http://www.psy.msu.ru/links/>
10. Флогистон: психология из первых рук (публикации) : <http://flogiston.ru/articles>
11. <http://sor.volsu.ru/cgi-bin/libSearch.cgi>
12. <http://www.rusbooks.org/>
13. <http://www.lawlibrary.ru/poisk.php>
14. [www.pedlib.ru](http://www.pedlib.ru)
15. [www.azps.ru](http://www.azps.ru)
16. [www.bookap.narod.ru](http://www.bookap.narod.ru)
17. <http://www.mon.gov.ru>

## Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов

### Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Понятие о деловом общении. Функции и цели общения.
- 2) Классификация видов общения.
- 3) Структурные компоненты общения: коммуникативная сторона общения, интерактивная, перцептивная.
- 4) Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.
- 5) Виды деловых переговоров.
- 6) Стилиевые стратегии ведения переговоров.
- 7) Структура построения публичного выступления.
- 8) Основные компоненты техники речи.
- 9) Виды деловых документов: заявление, деловые письма, резюме, договор, протокол.
- 10) Формы организационных коммуникаций.
- 11) Способы повышения эффективности внутриорганизационных коммуникаций
- 12) Национальные и международные требования делового этикета.
- 13) Основные понятия вербального и невербального общения.

14) Основные виды речевой деятельности.

15) Виды конфликтов в общении и причины их возникновения.

**Вопросы для оценки результата освоения "Уметь использовать":**

- 1) Использовать лингвистические обороты, помогающие прийти к согласию в переговорах.
- 2) Ставить вопросы, побуждающие партнера принять нужное решение.
- 3) Избегать наиболее типичные речевые и невербальные ошибки в ходе деловых переговоров.
- 4) Строить развернутое монологическое высказывание с учетом структуры монолога.
- 5) Использовать приемы привлечения и удержания внимания слушателей.
- 6) Определять стили руководства.
- 7) Тестировать эффективность коммуникаций в компании.
- 8) Разрабатывать корпоративную символику фирмы для совершенствования коммуникативных процессов.
- 9) Владеть способами эффективного слушания собеседника.
- 10) Классифицировать приемы психологического воздействия в общении.
- 11) Задавать вопросы в деловых переговорах для получения исчерпывающей информации.
- 12) Классифицировать факторы, препятствующие эффективному общению.
- 13) Классифицировать способы предвидения трудных ситуаций, влекущих за собой конфликт.
- 14) Классифицировать способы выявления неискренности в общении.
- 15) Прогнозировать развитие конфликта и разрешения конфликтных ситуаций на психологическом, межкультурном, социальном и др. уровнях.

**Вопросы для оценки результата освоения "Владеть":**

- 1) Технологией составления публичной речи.
- 2) Владеть стратегиями и тактиками влияния на партнера в процессе деловой коммуникации.
- 3) Тактиками привлечения внимания слушателей в процессе публичного выступления.
- 4) Возможностями использования современных электронных средств для создания деловой корреспонденции.
- 5) Основными инструментами продуктивной деловой документации.
- 6) Речевым этикетом телефонных разговоров.
- 7) Этикой делового общения на национальном и на международном уровнях.
- 8) Методами коммуникативной стимуляции сотрудника в деловой беседе.
- 9) Приемами эффективного поведения в ситуациях конфликта.
- 10) Способами и стратегиями разрешения конфликтов.



*Учебное издание*

**Задорожная** Оксана Владимировна

**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Печатается в авторской редакции  
Технический редактор Т.М. Чеснокова

Подписано в печать 10.11.17. Формат 60×84/16.  
Бумага газетная. Ризография. Усл. печ. л. 0,93.  
Тираж      экз. Изд. № 90648. Заказ      .

Редакционно-издательский центр ФГБОУ ВО РГУПС.

---

Адрес университета: 344038, г. Ростов н/Д, пл. Ростовского Стрелкового Полка  
Народного Ополчения, д. 2.