

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 19.09.2023 08:59:21
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП
И.А. Барияк


«29» июня 2023 г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Тренинг деловой коммуникации

Направление подготовки

37.04.01 Психология

Направленность (профиль) подготовки

Психологическое консультирование

Для студентов 1 курса, очной формы обучения

Составитель: О.В. Сучкова

Тверь, 2023

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: изучение явлений «тренинг» и «деловая коммуникация», освоение методов тренинга в деятельности психолога уровня магистр, работающего в сфере оказания психологической помощи.

Задачами освоения дисциплины являются:

1. Ознакомить с основами организации и проведения тренинга. Изучить имеющиеся подходы по данной проблематике.
2. Выработать основные практические навыки по проведению тренинга в сфере деловой коммуникации.
3. Способствовать реализации интереса студентов к практической профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина относится к Обязательной части, Блок 1., код дисциплины Б1.О.08.

Входные знания: понятие «общение, «коммуникация», «тренинг», методы воздействия в социальной психологии.

Дисциплина связана с другими дисциплинами практической и теоретической направленности из обязательной части: «Теория и практика психологического сопровождения», «Тренинг профессионального саморазвития».

Дисциплина является предшествующей для учебной и производственной практик, для элективных дисциплин «Карьерное консультирование», «Психологическое сопровождение персонала в организации».

3. Объем дисциплины: 3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: контактные часы – 68.

Аудиторная работа – 51. Практические занятия часа, в т.ч. практическая подготовка 51 час.

контактная внеаудиторная работа: контроль самостоятельной работы 17 часов (КСР).

самостоятельная работа: 40 часов, в том числе контроль 0 ч.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<i>Указывается код и наименование компетенции</i>	<i>Приводятся индикаторы достижения компетенции в соответствии с учебным планом</i>
<p>УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений. УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде. УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов. УК-3.5. Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат.</p>
<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии УК-4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров. УК-4.3. Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке. УК-4.4. Создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке. УК-4.5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат. УК-4.6. Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных</p>

	мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития.</p> <p>УК-5.2. Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.</p> <p>УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач.</p>

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения зачёт, 1 семестр.

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Семинарские/ Практические занятия/			Контроль самостоятельной работы
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Тема 1. Понятие «тренинг», структура тренинга	21	0	0	10	10	3	8
Тема 2. Методические приёмы в тренинге	23	0	0	10	10	5	8
Тема 3. Деловая коммуникация	21	0	0	10	10	3	8
Тема 4. Переговоры	21	0	0	10	10	3	8
Тема 5. Дискуссия	21	0	0	11	11	3	8
ИТОГО	108	0	0	51	51	17	40

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Понятие «тренинг», структура тренинга	Практическое занятие	Дискуссионные технологии Игровые технологии Дистанционные образовательные технологии Технологии развития критического мышления Активное слушание

Тема 2. Методические приёмы в тренинге	Практическое занятие	Игровые технологии Дискуссионные технологии Дистанционные образовательные технологии Технологии развития критического мышления Тренинг Активное слушание
Тема 3. Деловая коммуникация	Практическое занятие	Тренинг Игровые технологии Дискуссионные технологии Дистанционные образовательные технологии Технологии развития критического мышления Активное слушание
Тема 4. Переговоры	Практическое занятие	Тренинг Игровые технологии Дискуссионные технологии Дистанционные образовательные технологии Технологии развития критического мышления Активное слушание
Тема 5. Дискуссия	Практическое занятие	Тренинг Игровые технологии Дискуссионные технологии Дистанционные образовательные технологии Технологии развития критического мышления Активное слушание

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Примеры тестовых заданий

Лицо, принимающее сообщение:

- А) реципиент
- Б) экзистенциалист
- В) коммуникатор

Какой из факторов менее всего влияет на успешность декодирования сообщений?

- А) общность языка
- Б) внешнее, физическое сходство собеседников

В) сходство мировоззрения

Может ли отрицательная оценочная обратная связь выполнять в коммуникации позитивную функцию?

А) да

Б) нет, она оказывает деструктивное влияние на личность

Кинесика, такесика, проксемика – это средства:

А) передачи невербальных сообщений

Б) передачи вербальных сообщений

В) влияния на партнера

Какая из перечисленных особенностей не является отличительной особенностью невербальной коммуникации:

А) ситуативность

Б) синтетичность

В) эмоциональность

Г) спонтанность

Будет ли письмо, написанное по электронной почте на испанском языке являться вербальным сообщением?

А) да

Б) нет, оно не высказано

В) только при определенных условиях

Тренинг представляет собой...

А) форму обучения социальным навыкам

Б) форму обучения академическим навыкам

В) обучение плаванию

Оптимальный объем группы в тренинге

А) 57 человек

Б) 3 человека

В) 15 человек

Верно ли, что у тренинга обязательно должна быть цель?

А) да

Б) нет

Вставьте пропущенное слово: «В тренинге используются ... методы работы с группой».

- А) фиктивные
- Б) активные
- В) пассивные

Какая здесь представлена цель тренинга: сформировать навыки эффективного слушания.

- А) универсальная
- Б) общая
- В) личная

Можно ли тренеру и другим членам группы критиковать, оскорблять и осуждать участников?

- А) да, если есть желание
- Б) нет
- В) да, участники одумаются и начнут развиваться

Форма деятельности в условных ситуациях, направленная на воссоздание и усвоение общественного опыта это...

- А) работа
- Б) лекция
- В) игра

Разбор описания определённых ситуаций из жизни организации, группы людей или отдельных лиц, формулирование проблемы и поиск вариантов её решения это...

- А) лекция
- Б) анализ случаев – case study
- В) методика Needscope

Существуют правила тренинговых групп: конфиденциальность, единая форма обращения, правило активности и т.д. Для чего в тренинге нужны правила?

- А) для продуктивности, безопасности
- Б) чтобы ведущий почувствовал свою власть.
- В) правила вообще не нужны.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикаторы)

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений. УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде. УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов. УК-3.5. Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат.
--	--

Формулировка задания

1. Что такое команда?
2. Дать определение командному взаимодействию.
3. Определите роль сотрудника в командной работе, исходя из стратегии сотрудничества. *Ситуаций 1.* «Турагент участвовала в семинаре, посвящённом туризму, её туда направило руководство и оплатило организационный взнос. Стаж работы сотрудницы – меньше года. В организации есть другие турагенты, их опыт работы более 3 лет. Директор является владельцем. На семинаре проводился розыгрыш сертификата на Майорку по визиткам турагентств. Сертификат не именной. Турагент: «Я работаю в турагентстве и на семинаре выиграла сертификат на 7 дней на Майорку, но директор турагентства забрала его у меня, списав это на то, что она выиграла его. На семинаре меня все видели, как вернуть мою награду? Тот, кто вручал, тоже запомнил меня!».
4. Каким образом можно учитывать особенности поведения и интересы других при реализации своей роли в трудовой деятельности?
5. Рассмотрите ситуацию 1. Можно ли сказать, что сотрудник при реализации своей роли в командной работе учитывает интересы других?
6. Какие возможны негативные последствия при несоблюдении следующих условий?
«Профессионализм. Высокое качество производимого продукта или услуг.
Ответственность.
Сохранение профессиональной тайны.
Уважение к другим профессионалам».
7. Рассмотрите следующие положения. Оцените, имеют ли они отношение к командной работе. Почему? «Осторожность в ходе переговоров (устных, письменных). Проявление осторожности при использовании средств коммуникации (телефон, Интернет). Ограничение доступа к любым конфиденциальным или важным документам. Уважение прав коллег и подчиненных на секретность их персональных дел».
8. Можно ли назвать эти правила правилами командной работы? Обоснуйте ответ

«Уважительное отношение к коллегам, включая как коллективные, общенациональные или религиозные поводы, так и события личной жизни.

Помощь менее опытным коллегам.

Поддержка коллег в сложной для них ситуации.

Умение и возможность критиковать работу руководства, коллег и деловых партнеров без ущемления личного достоинства критикуемых.

Отказ от неконструктивной критики в адрес участников деловых отношений».

9. Что такое делегирование полномочий?

10. Верно ли, что делегирование полномочий является одной из функций руководителя?

Способы проведения: письменный и устный.

Критерии и оценивания и шкала оценивания

Ответ полный, грамотный, корректный, аргументированный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б.

Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикаторы)

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии УК-4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров. УК-4.3. Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке. УК-4.4. Создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке. УК-4.5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат. УК-4.6. Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке.
--	---

Формулировка задания

1. Какие современные коммуникационные технологии можно использовать для установления контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности?

2. Каким образом социальные сети можно использовать для установления деловых контактов?

3. Относится ли договор оказания туристических услуг к деловой документации?

4. Проанализируйте фрагмент договора оказания услуг по бронированию, оплате и получению выездных документов для осуществления туристической поездки. Можно ли сказать, что он составлен в соответствии с нормами русского языка?

«3. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

Клиент обязуется:

3.1. Произвести предоплату/оплату тура в размере рублей.

3.2. Оплатить полную стоимость тура не позднее, чем за суток до предполагаемой даты отъезда;

3.3. Предоставить Исполнителю действительный заграничный паспорт и все необходимые достоверные документы для оформления визы не позднее, чем за суток до начала тура;

3.4. Прибыть в аэропорт на регистрацию не позднее чем, за 3 часа до вылета самолета для самостоятельного прохождения пограничного и таможенного контроля».

5. Какая форма деловой коммуникации здесь представлена? «обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели».

5. В каких формах можно представить результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях?

7. Можно ли сказать, что поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование – это одна из целей дискуссии?

Способы проведения: письменный и устный.

Критерии и оценивания и шкала оценивания

Ответ полный, грамотный, корректный, аргументированный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б.

Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикатор)

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии.
--	--

Формулировка задания

1. Дайте определение общения.

2. Опишите коммуникативные упражнения, направленные на установление контакта в тренинге.

Способы проведения: письменный и устный.

Критерии и оценивания и шкала оценивания

Ответ полный, грамотный, корректный, аргументированный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б.

Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикатор)

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития. УК-5.2. Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей деловой и общей культуры
--	---

	<p>представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп. УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач.</p>
--	---

Формулировка задания

1. Что такое межкультурное взаимодействие?
2. Можно ли сказать, что католицизм как направление христианства является разновидностью ценностной системы, сформировавшейся в ходе исторического развития?
3. В каких сферах коммуникации человека может проявиться межкультурное взаимодействие?
4. Перечислите характеристики недискриминационной среды.
5. Ознакомьтесь с ситуацией. Можно ли сказать, что здесь происходило создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач? Ситуация: «на предприятие по разработке леса устроился табор цыган. Через неделю из офиса пропали столовые приборы, а на участке пропали провода из цветных металлов. Менеджер по подбору персонала и руководитель подразделения заподозрили в этом новых сотрудников – цыган».
6. Осуществите диагностику испытуемых двух разных культур по Тесту ценностей Шварца (Ценностный опросник Шварца), обработайте результаты.

Способы проведения: письменный и устный.

Критерии и оценивания и шкала оценивания

Ответ полный, грамотный, корректный, аргументированный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б.

Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845>

3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511179>

б) Дополнительная литература

1. Гуриева, С. Д. Теория и практика ведения переговоров : учебное пособие / С. Д. Гуриева. - СПб : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2019.

2. Колмогорова Л. А. Формирование коммуникативной компетентности личности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. А. Колмогорова. — Барнаул: АлтГПУ, 2015. — 205 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/112203>

3. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — ISBN 978-5-394-02804-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93544>

4. Немец Г. Н. Коммуникативные основы деловой культуры [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г. Н. Немец, Г. И. Немец. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2009. — 107 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9592.html>

5. Сальникова, Л.С. Современные коммуникационные технологии в бизнесе : учебник для студентов вузов / Л.С. Сальникова. — Москва : Аспект Пресс, 2015. - 296 с. - ISBN 978-5-7567-0766-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039464>

6. Соснова М. Л. Тренинг коммуникативного мастерства [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / М. Л. Соснова. — Москва: Академический Проект, 2017. — 266 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36610.html>

7. Шевелева, О. В. Организация ведения переговоров : учебное пособие / О. В. Шевелева. — 2-е изд. — Москва : Советский спорт, 2014. — 296 с. — ISBN 978-5-9718-0706-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/51922>

2) Программное обеспечение

- **программное обеспечение:**
- Google Chrome - бесплатно
- Многофункциональный редактор ONLYOFFICE - бесплатное ПО
- ОС Linux Ubuntu - бесплатное ПО

- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав № 1842 30.11.2020
- IBM SPSS Statistics 27 - Акт приема-передачи по договору №20201222-1 от 28.12.2020

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ЭБС Лань Договор № 4-е/23 от 02.08.2023 г.

ЭБС Znanium.com Договор № 1106 эбс от 02.08.2023 г.

ЭБС Университетская библиотека online Договор № 02-06/2023 от 02.08.2023 г.

ЭБС ЮРАЙТ Договор № 5-е/23 от 02.08.2023 г.

ЭБС IPR SMART Договор № 3-е/23К от 02.08.2023 г.

- Электронно-библиотечная система ТвГУ <http://megapro.tversu.ru/megapro/Web>
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru/>
- Электронная библиотека диссертаций РГБ <http://diss.rsl.ru/>
- Электронно-библиотечная система ТвГУ <http://megapro.tversu.ru/megapro/Web>
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru/>
- Электронная библиотека диссертаций РГБ <http://diss.rsl.ru/>

1. База данных международных индексов научного цитирования Scopus www.scopus.com (<http://library.tversu.ru/kratie-novosti/35-about-library/resurs/488-scopus.html>)
2. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science (<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/748-baza-dannykh-mezhdunarodnykh-indeksov-nauchnogo-tsitirovaniya-web-of-science.html>)
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» www.consultant.ru (<http://library.tversu.ru/nauchnyeresursy/35-about-library/resurs/348-c.html>)
4. **Психологический навигатор** - психологический портал <https://www.psynavigator.ru/>
5. Национальная психологическая энциклопедия <https://vocabulary.ru>
6. Психологический портал (базы данных) <http://www.psychology-online.net>

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<http://koob.ru/> Электронная библиотека

<http://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии на Академике

<http://www.mchs.gov.ru> Сайт МЧС России

<http://psychology.net.ru/> Мир психологии

<http://www.voppsy.ru/> Журнал «Вопросы психологии»

<http://psyjournals.ru/> Журнал «Консультативная психология и психотерапия»

<http://www.psyedu.ru/> Электронный журнал «Психологическая наука и образование»

Сайт факультета психологии МГУ им. Ломоносова <http://www.psy.msu.ru/>

Российское психологическое общество <http://xn--n1abc.xn--p1ai/>

Профессиональная Психотерапевтическая Лига (ППЛ) <https://oppl.ru/>

Институт Психологии РАН <http://www.ipras.ru/>

Московский государственный психолого-педагогический университет
<https://mgppu.ru/>

Национальный психологический журнал <http://npsyj.ru/>

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие личностного роста.
2. Определение тренинга.
3. Классификация тренингов.
4. Групповая динамика и этапы тренингового процесса.
5. Групповые нормы.
6. Профессиональная подготовка тренера.
7. Типы тренинговых групп.
8. Планирование программы тренинга.
9. Методические приёмы в тренинге.
10. Игра как методический приём в тренинге.
11. Этапы тренинга.
12. Общение: понятие, уровни, функции.
13. Структура общения: коммуникация, социальное восприятие, взаимодействие.
14. Коммуникативный компонент общения, невербальная коммуникация.
15. Различия между межличностным и деловым общением.
16. Деловое общение – общая характеристика.
17. Деловая беседа как вид делового общения.
18. Критика и комплименты в деловом общении.
19. Этика делового общения.
20. Общие профессиональные этические принципы.
21. Коллегиальность как этический принцип.
22. Конфиденциальность как этический принцип.

23. Понятие «переговоры», функции переговоров.
24. Проблемное поле переговоров.
25. Этапы, стадии переговорного процесса.
26. Виды переговоров.
27. Позиционный торг как стиль переговоров.
28. Метод принципиальных переговоров.
29. Партнерский подход к переговорам.
30. Понятие «дискуссия».
31. Функции, сферы применения дискуссий.
32. Виды дискуссии.
33. Правила ведения дискуссии.
34. Аргументация.

Рекомендации по самостоятельной работе

Задание

Подбор и проведение в группе упражнений, психологических техник по темам.

Задачи студента: подобрать упражнения/психологические техники, провести в группе, организовать обратную связь. Оформить письменно: название, процедура выполнения. Количество – 3 по одной теме.

Рекомендаций по подготовке к разным видам учебных занятий

Задание. «Майорка». Тема: «Переговоры».

Определение проблемного поля переговоров в ситуации «Майорка». Сформулируйте притязания, претензии и пакет предложений от каждой из сторон в предложенной ситуации.

Турагент участвовала в семинаре, посвящённом туризму, её туда направило руководство и оплатило организационный взнос. Стаж работы сотрудницы – меньше года. В организации есть другие турагенты, их опыт работы более 3 лет. Директор является владельцем. На семинаре проводился розыгрыш сертификата на Майорку по визиткам турагентств. Сертификат не именной.

Турагент: «Я работаю в турагентстве и на семинаре выиграла сертификат на 7 дней на Майорку, но директор турагентства забрала его у меня, списав это на то, что она выиграла его. На семинаре меня все видели, как вернуть мою награду? Тот, кто вручал, тоже запомнил меня!».

Проблемное поле переговоров

Притязание (я хочу)	Я хочу, чтобы... Мне понравится, если... Это для меня важно, потому что...
Претензии оппоненту	к Мне не нравится, что он... Я хочу, чтобы он...
Пакет предложений	Предлагаю сделать это, потому что...

VII. Материально-техническое обеспечение

Тренинговый класс № 424 (170100 Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д.12)	Доска белая офисная магнитно-марк. (M082-08205) Музыкальный центр XM-111 E DAEWOO ELECTRONICS Телевизор Philips 32FL3605 DVD плеер HYUNDAI P5 Специализированная мебель (стулья, стол, тумбочки) Мобильный комплект оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран.
<i>Помещение для самостоятельной работы, компьютерный класс, № 445</i> (170100 Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12, 4-й этаж, помещение 46)	<i>Набор учебной мебели, шкафы, маркерная доска, коммутатор, компьютеры, принтер</i>
Методический кабинет факультета психологии. Помещение для самостоятельной работы, № 343 (170100 Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12, 3-й этаж, помещение 36)	<i>Набор учебной мебели, компьютеры, принтер</i>

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа обновление профессиональных баз данных и информационных справочных системах Обновлен список основной и дополнительной литературы	Выписка № 1 от 29.08.2022 ученого совета факультета психологии
2.	IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации	Переработаны и внесены новые оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации. Обновлены вопросы для подготовки к итоговой аттестации.	Протокол № 1 от 05.10.2022 заседания ученого совета факультета
3.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлен список литературы и информационные ресурсы	Протокол №1 от 29.08.2023 года заседания ученого совета факультета