

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)**

УТВЕРЖДЕНО
Проректор по научной работе и
инновационной деятельности
_____ Н.А.Матвеева
«29» ноября 2021 г.

ФТ Д.В.01 «Деловое общение в научно-педагогической деятельности»

Направленность (профиль): Педагогическая психология, психодиагностика цифровых образовательных сред

Барнаул 2021

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана направления подготовки, утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.05.2021 г., протокол № 8

Программу составили:

Еньшина Н.А., к.филос.н., доцент кафедры социологии, политологии и экономики

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины «Деловое общение в научно-педагогической деятельности» является формирование профессиональной компетентности аспирантов в овладении высокой культурой делового общения.

1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- реализация требований, которые предусматривают обучение аспирантов эффективной межличностной коммуникации при решении деловых вопросов, анализе и выборе стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- формирование у аспирантов представлений об универсальных этических нормах и принципах делового общения, о национальных особенностях деловых партнеров различных стран.

1.3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **универсальных компетенций (УК):**

- УК-3: готовностью участвовать в работе российских и международных исследовательских коллективов по решению научных и научно-образовательных задач;
- УК-4: готовностью использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языках.

В результате изучения дисциплины аспирант должен:

Знать:

- теоретико-методологические основы делового общения;
- теоретические основы и принципы этики делового общения;
- правила делового этикета

Уметь:

- эффективно осуществлять вербальную и невербальную коммуникацию с молодежью;
- выбирать оптимальную коммуникативную стратегию в деловых переговорах;
- применять в деловых ситуациях основные этические принципы делового общения и этикета

Владеть:

- подготовки и проведения деловой беседы;
- организации деловых совещаний, переговоров, презентаций;
- делового этикета;
- самопрезентации и формирования имиджа делового человека

Иметь опыт:

- собственной профессиональной деятельности;
- владения информационными и методическими средствами для квалифицированного и компетентного повышения собственного профессионализма.

1.4. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловое общение в научно-педагогической деятельности» относится к факультативным дисциплинам вариативной части ООП аспирантуры. Шифр дисциплины в учебном плане ФТ Д.В.01.

Для освоения дисциплины «Деловое общение в научно-педагогической деятельности» аспиранты используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин: «Психология образования», «Общая психология, психология личности, история психологии» и др., освоенных в процессе основной образовательной программы высшего образования.

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для успешного освоения аспирантами последующих дисциплин, прохождения педагогической практики, проведения научных исследований и успешного прохождения Государственной итоговой аттестации по ООП аспирантуры данного профиля.

1.5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на русском языке.

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение часов по годам обучения			
		1 год	2 год	3 год	4 год
Аудиторные занятия (всего)	4				
В том числе:					
Лекции (Л)				2	
Практические занятия (ПЗ)				2	
Лабораторные работы (ЛР)	---			---	
Консультации (К)	---			---	
Самостоятельная работа (СР, всего)	68				
Задание поисково-исследовательского характера				38	
Подготовка к семинарским и практическим занятиям				10	
Подготовка к сдаче зачета				20	
Вид промежуточной аттестации: зачет					
Общая трудоемкость часов Зачетные единицы	72				
	2				

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

№№ пп	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Теоретические аспекты делового общения	Деловое общение, его особенности и виды. Вербальная и невербальная коммуникация. Психология личности и практика делового общения.
2.	Этические нормы в деловом общении	Деловой этикет. Нормы делового поведения. Речевой этикет. Имидж делового человека. Самопрезентация

3.2. РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИН И ВИДЫ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	К	СР	Всего
1.	Теоретические аспекты делового общения	2				34	36
2.	Этические нормы в деловом общении		2			34	36

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количе ство экземп ляров	Мест о хранения
а) Основная литература			
1.	Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие. – http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=112230	9999	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
б) Дополнительная литература			
1.	Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Деловое общение: практикум: учебное пособие – http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=137760	9999	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2.	Измайлова М.А. Деловое общение : учебное пособие [для студентов и преподавателей вузов] / М. А. Измайлова. — М. : Дашков и К', 2008. — 250 с.	18	НПБ «АлтГПУ»

4.2. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- пакет OpenOffice.org;
- пакет Microsoft Office;
- программа Smart Notebook (для интерактивной доски);
- программное обеспечение для работы в сети Internet.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Для преподавателей:

В программе отражены наиболее актуальные темы изучения делового общения в научно-педагогической деятельности. Учебный курс нацелен на формирование важнейших профессиональных качеств аспиранта – умения осуществлять эффективную коммуникативную деятельность, владеть культурой и искусством делового общения; призван обеспечить усвоение аспирантами теоретических основ делового общения и использование этих знаний как инструмента анализа и решения проблем в области делового общения.

Программа допускает свободный выбор литературы, варьирование содержания и названия тем в представленных разделах психологии как учебной дисциплины.

Для аспирантов

При самостоятельной проработке вопросов по дисциплине «Деловое общение в научно-педагогической деятельности» необходимо уделять внимание работе с конспектами научной и периодической литературы по зачетным вопросам. При ведении конспекта нужно стараться фиксировать не только научные положения, но и примеров к ним, а также собственные размышления по данному поводу. Желательно создавать собственные обобщающие схемы и таблицы с новым материалом, что способствует удобству восприятия и запоминания новой информации. При знакомстве с новыми научными понятиями нужно искать и находить соответствующие им факты в психике реальных людей, чтобы понять, что они означают в жизни, а также составить словарь терминов и понятий, что будет способствовать более глубокому пониманию темы.

При подготовке к зачету нужно проработать не только вопросы, данные к зачету, но и вопросы, данные для самостоятельной работы по дисциплине.

Методические рекомендации, обучающимся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

Специальные условия обучения в АлтГПУ определены «Положением об инклюзивном образовании» (утверждено приказом ректора от 25.12.2015 г. № 312/1п). Данным «Положением» предусмотрено заполнение аспирантом при зачислении в университет анкеты «Определение потребностей обучающихся в создании специальных условий обучения», в которой указываются потребности лица в организации доступной социально-образовательной среды и помощи в освоении образовательной программы. Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные аспиранты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. Срок получения высшего образования при обучении по индивидуальному учебному плану для лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть при необходимости увеличен, но не более чем на год. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем;

дистанционную форму индивидуальных консультаций, выполнения заданий на базе платформы «Moodle». Основным достоинством дистанционного обучения для лиц с ОВЗ является то, что оно позволяет полностью индивидуализировать содержание, методы, формы и темпы учебной деятельности инвалида, следить за каждым его действием и операцией при решении конкретных задач; вносить вовремя необходимые коррективы как в деятельность студента-инвалида, так и в деятельность преподавателя. Дистанционное обучение также позволяет обеспечивать возможности коммуникаций не только с преподавателем, но и с другими обучаемыми, сотрудничество в процессе познавательной деятельности (форум, вебинар, skype-консультирование). Эффективной формой проведения онлайн-занятий являются вебинары, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью сетевого взаимодействия всех участников дистанционного обучения. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподавателя, в соответствии с потребностями аспиранта, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для аспирантов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на зачете или экзамене, выполнения задания по самостоятельной работе. Аспирант с ограниченными возможностями здоровья обязан: выполнять требования образовательных программ, предъявляемые к степени овладения соответствующими знаниями; самостоятельно сообщить в соответствующее подразделение по работе со студентами с ОВЗ о наличии у него подтвержденной в установленном порядке ограниченных возможностей здоровья, жизнедеятельности и трудоспособности (инвалидности) необходимости создания для него специальных условий; соблюдать установленный администрацией университета «Порядок предоставления услуг по созданию специальных условий».

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для обеспечения данной дисциплины необходимы и имеются:

- учебные аудитории, оборудованные мебелью для проведения лекционных и семинарских занятий;
- помещения для самостоятельной работы с выходом в Интернет.
- технические средства обучения: диапроектор, мультимедийный портативный переносной проектор, настенный или переносной экран.

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)**

УТВЕРЖДЕНО
Проректор по научной работе и
инновационной деятельности

Н.А.Матвеева
«29» ноября 2021 г.

ФТ Д.В.01 «Деловое общение в научно-педагогической деятельности»

Направления подготовки: 37.06.01 Психологические науки

Направленность (профиль): Общая психология, психология личности, история психологии

Барнаул 2021

Матвеева
Наталья
Александровна

Подписано цифровой подписью: **Матвеева Наталья Александровна**
DN: **2.643.3.1.13.1.1+2120C32323213031313634315438**
2.643.100.3+120B30353535323232323036363536,
email=proctec@yandex.ru, c=RU, st=Амурской край,
st=Барнаул, o=ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
ВОЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РАСШОГО ОБРАЗОВАНИЯ "НАЦИОНАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ
УНИВЕРСИТЕТ", ou=Наталья Александровна,
sn=Матвеева, st=Матвеева Наталья Александровна
Прочие: Подпись документа
Местонахождение: Барнаул
Дата: 2021.11.29 19:12:21 +0700

**1. ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КУЛЬТУРНО-ИСТОРИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ»**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Теоретические аспекты делового общения	УК-3, УК-4	контрольные вопросы к зачету
2	Этические нормы в деловом общении	УК-3, УК-4	контрольные вопросы к зачету

Аспирант, освоивший программу дисциплины, должен обладать следующими компетенциями и должен:

компетенции	знать	уметь	владеть
УК – 3	- теоретико-методологические основы делового общения; - теоретические основы и принципы этики делового общения;	- эффективно осуществлять вербальную и невербальную коммуникацию с молодежью; - выбирать оптимальную коммуникативную стратегию в деловых переговорах;	- подготовки и проведения деловой беседы;
УК – 4	- правила делового этикета	- применять в деловых ситуациях основные этические принципы делового общения и этикета	- организации деловых совещаний, переговоров, презентаций; - делового этикета; - самопрезентации и формирования имиджа делового человека

2. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Культурно-историческая психология».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля: перечень контрольных вопросов, перечень заданий для самостоятельной работы (по различным направлениям подготовки), и перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации, проводимой в форме зачета.

3. Структура и содержание заданий разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Культурно-историческая психология».

4. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной универсальных компетенций (УК):

- УК-3: готовностью участвовать в работе российских и международных исследовательских коллективов по решению научных и научно-образовательных задач.
- УК-4: готовностью использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языках;
- УК – 5: способностью следовать этическим нормам в профессиональной деятельности.

3. ЗАЧЕТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В НАУЧНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Организация и проведение зачета

Зачет принимается преподавателями, ведущими занятия в данной учебной группе или читающими лекции по данной дисциплине. Зачеты принимаются в устной или письменной форме. Перечень вопросов, выносимых на зачет, доводится до сведения аспирантов до начала сессии. Преподавателю, принимающему зачет, предоставляется право задавать аспирантам дополнительные вопросы, давать дополнительные задания по программе дисциплины.

При проведении зачетов могут быть использованы технические средства, компьютерная техника. Успеваемость аспирантов определяется оценками «зачтено», «не зачтено». Оценка объявляется аспирантам по окончании ответа на зачете. Положительная оценка заносится в экзаменационную ведомость, индивидуальный план аспиранта. На подготовку аспиранта к ответу отводится не более 30 минут. Ответ аспиранта, если он не уклонился содержания вопроса, не прерывается. По окончании ответа по основным вопросам преподаватель, может задать уточняющие дополнительные вопросы по существу ответа, затем кратко (в течение 1-2 минут) подводит итоги и объявляет оценку.

Система оценивания

Оценивание ответа на зачете осуществляется в рамках двубальной шкалы – «зачтено» – «незачтено».

Оценка «зачтено» предполагает:

- хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- хорошее знание и владение навыками научного исследования с позиций культурно-исторического подхода;
- последовательное изложение материала курса;
- умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- достаточно полные ответы на вопросы при сдаче зачета;
- умение использовать фундаментальные понятия из других областей знаний при ответе на зачете.

Оценка «не зачтено» предполагает:

- неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- неумение решать задачи по содержанию изученного курса;
- отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов;
- неумение использовать фундаментальные понятия из других областей знаний при ответе на зачете.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1. Деловое общение в жизнедеятельности человека.
2. Духовные и этические основы делового общения.
3. Правила эффективного слушания.
4. Тон, мимика, язык телодвижений.
5. Искусство публичной речи.
6. Деловая беседа как форма делового общения.
7. Особенности речевой культуры молодежи.
8. Национальные особенности невербального общения.
9. Характеристика видов невербальной коммуникации.
10. Язык мимики и жестов.
11. Искусство невербального общения.
12. Визуальный контакт в деловом общении.
13. Условия формирования оптимального нравственно-психологического климата в коллективе.
14. Специфика неофициального общения в молодежной группе, организации.
15. Профессиональная этика, ее особенности.
16. Референтная группа и проблема лидерства.
17. Причины конфликтных ситуаций в деятельности молодежных групп.
18. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
19. Социальные составляющие стресса.
20. Манипулятивные приемы общения.
21. Национальные особенности этикета.
22. Культура знакомства.
23. Этикет и мода.
24. Культура телефонного разговора.
25. Виды приемов и их характеристика.
26. Национальные особенности приема пищи.
27. Правила оформления документов в деловом общении..
28. Основные этапы работы над имиджем.
29. Технологии создания профессионального имиджа.
30. Основные составляющие профессионального имиджа.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Назовите основные этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
2. Назовите основные этические проблемы на микроуровне деловых отношений.
3. Проанализируйте сильные и слабые стороны своего умения общаться.
4. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
5. Напишите эссе на тему «Влияние мимики и жестов на заключение договоров», опираясь на анализ современной ситуации.
6. Охарактеризуйте роль культуры речи в деловом общении.
7. Охарактеризуйте значение умения слушать в деловом общении.
8. Составьте и произнесите публичное поздравительное выступление.
9. Разработайте этические рекомендации к ведению служебного телефонного разговора (для менеджеров, специалистов по работе с молодежью).
10. Напишите образец делового письма (служебного, поздравления, извинения, соболезнования, требования и запросы).
11. Представьте модель визитной карточки как элемент имиджа делового человека.
12. Придумайте загадки, шарады, ребусы или кроссворды по теме «Имидж делового человека».
13. Предложите правила, которым должны следовать в отношении внешнего вида студенты Вашего учебного заведения.
14. Понаблюдайте, какие ошибки, по Вашему мнению, допускают деловые женщины и мужчины, формируя свой внешний облик?

15. Предложите форму приветствий в ситуациях представлений деловых партнеров, сотрудников среднего звена высшему.
16. Опишите, какой внешний вид Вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?
17. Охарактеризуйте национальные особенности поведения внешнего облика деловых людей (на выбор).
18. Составьте примерный портрет делового человека – представителя России (США, Японии и др.).
19. Почему деловому человеку (специалисту по работе с молодежью) необходимо знать особенности национального этикета?
20. Какова роль комплимента в общении?
21. Каковы общие правила и национальные особенности вручения подарков?
22. Каковы, по Вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?

I. Конспект книги Г.Г.Почепцова Теория коммуникации

Составить подробный конспект по следующему плану:

План для работы над книгой:

Глава 1: Коммуникация в структуре человеческой цивилизации.

1. Коммуникация как процесс.
2. Общие характеристики коммуникации.
3. Социологические и психологические модели коммуникации.
4. Семиотические модели коммуникации (модель Р.Якобсона, Ю.Лотмана, У.Эко).
5. Модели психотерапевтической коммуникации.
6. Модели мифологической коммуникации.
7. Модели аргументирующей коммуникации.
8. Модели пропагандистской коммуникации.
9. Управление коммуникативными процессами.

Глава 2: Прикладные модели коммуникации.

1. Модели коммуникации в других областях гуманитарного знания (см. все модели)
2. Прикладные модели коммуникации (см. все модели)
3. Модели массовой коммуникации. Модели коммуникации в массовой культуре

Глава 3: Виды коммуникации

1. Коммуникативное пространство.
2. Визуальная коммуникация.
3. Вербальная коммуникация.
4. Перформансная коммуникация.
5. Мифологическая коммуникация.
6. Художественная коммуникация.

Примечание к выполнению задания:

- необходимо дать четкое и конкретное описание моделей (определить основную суть, содержание и пр.)

II. Проанализируйте основные концепции личности, представленные в книге С.Мадди. Теории личности. Сравнительный анализ. - СПб., 2002.

1. Основные направления в психологии личности
2. Личность в отечественной психологии XX века
3. Концепция личности А. Г. Ковалева
4. Концепция личности В. Н. Мясищева
5. Концепция личности К. К. Платонова
6. Концепция личности Ю. В. Щербатых

- 7. Концепция личности Б. Г. Ананьева
- 8. Современные концепции психологии личности

6. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Социально-психологические основы делового общения.
2. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
3. Особенности делового общения в молодежной среде.
4. Роль специалиста по работе с молодежью в организации деятельности молодежных групп и организаций.
5. Перцептивные барьеры делового общения.
6. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
7. Вербальные средства делового общения.
8. Невербальная система делового общения.
9. Этапы делового общения.
10. Социально-психологические характеристики молодежной группы.
11. Межличностные отношения в молодежной группе, организации.
12. Проблема лидерства в молодежной группе.
13. Особенности деловых переговоров и их характер.
14. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
15. Структура и типология конфликтов.
16. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
17. Социально-психологическая диагностика конфликта.
18. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
19. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
20. Предпосылки формирования этики делового общения.
21. Универсальные этические принципы делового общения.
22. Этика делового общения в организации.
23. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
24. Социальные функции профессиональной этики.
25. Профессиональная этика и поведение специалиста по работе с молодежью.
26. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
27. Деловой этикет, его формирование и функции.
28. Российские традиции делового этикета.
29. Особенности вербального этикета.
30. Имидж в деловом этикете.
31. Правила деловой переписки.
32. Общие правила оформления документов в деловом общении.
33. Виды деловой корреспонденции.
34. Культура общения по телефону.