

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич

Должность: ректор

Дата подписания: 25.09.2022 16:41:37

Уникальный программный ключ:

9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2101957bc39df2374d116ff7dca53680c6

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования**

**«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)**

Кафедра коммуникологии и психологии



ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Методические рекомендации к практическим занятиям
студентов всех форм обучения
направлений подготовки, учебные планы которых
предусматривают изучение дисциплины «Психология делового
общения»**

Курск 2018

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Н.А. Шаталова*

Психология делового общения: методические рекомендации к практическим занятиям студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология делового общения» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2018. - 20 с.

Содержат сведения об основных понятиях и категориях психологии, темах и планах практических занятий, вопросы для обсуждения, психологические тесты, используемые на занятиях, рекомендуемый список литературы.

Методические рекомендации составлены с учетом требований Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. Предназначены для студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология делового общения».

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 12.01.2018. Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 1,16 Уч.-изд.л. 1,05 Заказ 1635 Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны для обеспечения эффективной организации практических занятий по дисциплине «Психология делового общения» студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение данной дисциплины. Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования соответствующих направлений подготовки.

Предлагаемые методические рекомендации содержат темы и планы практических занятий, вопросы для обсуждения по темам занятий, психологические тесты, основные понятия и категории дисциплины.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые могут быть использованы в процессе обсуждения теоретических вопросов.

Темы и содержание практических занятий

Практическое занятие 1. Деловое общение как социально-психологический феномен

1. Сущность и особенности делового общения и его основные функции.
2. Этикет и культура поведения делового человека.
3. Особенности и требования национального делового этикета.

Вопросы для обсуждения

1. В чем заключаются задачи и особенности делового общения?
2. Укажите основные функции делового общения.
3. Раскройте суть понятий «деловой этикет», «культура поведения».
4. Сформулируйте основные требования к культуре делового поведения.
5. Каковы особенности и требования национального делового этикета?

Опросник на выявление коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)

Методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей содержит 40 вопросов. На каждый вопрос следует ответить «да» (+) или «нет» (-). Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе.

1. Есть ли у вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-либо из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?

6. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?

7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за книгами или за каким-нибудь другим занятием, чем с людьми?

8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вам отказаться от своих намерений?

9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые старше вас по возрасту?

10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании (коллективы)?

12. Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было выполнить сегодня?

13. Легко ли вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?

14. Стремитесь ли вы добиться того, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?

15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?

17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18. Часто ли при решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?

19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?

20. Правда ли, что вы плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?

21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?

23. Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?

28. Верно ли, что вы редко стремитесь доказать свою правоту?

29. Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?

30. Принимаете ли вы участие в общественной работе в школе (на производстве) ?

31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых?

32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не сразу было принято товарищами?

33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?

34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у вас много друзей?

38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

После выполнения теста необходимо посчитать сумму баллов, набранных Вами, в соответствии с ключом (за каждое совпадение с ключом ставится 1 балл, уровни проявления коммуникативных и организаторских склонностей считаются отдельно):

Коммуникативные склонности

(+) да 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) нет 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Организаторские склонности

(+) да 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) нет 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Интерпретация результатов теста.

Испытуемые, получившие оценку 1-4 балла, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие 5-8 баллов имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших 9-12 баллов, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое мнение, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспитательная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка 13-16 баллов свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (17-20 баллов) у испытуемых свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях. Непринужденно ведут себя в новом коллективе. Инициативны. Принимают самостоятельные решения. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать игры и различные мероприятия.

Практическое занятие 2. Коммуникация в деловом общении

1. Необходимость эффективной коммуникации и ее условия. Правила успешной вербальной коммуникации.
2. Основные коммуникативные барьеры и их преодоление.
3. Правила рефлексивного, нерефлексивного и эмпатического слушания.

Вопросы для обсуждения

1. Как и почему происходят искажения и потери информации в процессе передачи сообщения?
2. Определите требования к невербальной межличностной коммуникации. При каких условиях она будет способствовать взаимопониманию между партнерами?
3. Сформулируйте основные условия и правила эффективной вербальной коммуникации.
4. Назовите основные коммуникативные барьеры в межличностном и деловом общении и способы их преодоления.
5. Охарактеризуйте возможности и ограничения различных видов эффективного слушания.

Тест «Умеете ли вы слушать?»

Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник.

1. Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.
2. Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.
3. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
4. Собеседник никогда не улыбается.
5. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
6. Собеседник старается опровергнуть меня.

7. Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.
8. На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.
9. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
10. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
11. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и др., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
12. Собеседник делает выводы за меня.
13. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
14. Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.
15. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
16. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
17. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
18. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
19. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.
20. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подведем итоги. Итак, количество ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение, составляет:

14 - 20: вы плохой собеседник и вам необходимо кропотливо работать над собой и учиться слушать;

8 - 19: вам присущи некоторые недостатки, вы критически относитесь к высказываниям, но вам еще не хватает некоторых достоинств хорошего собеседника. Избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор;

2 - 7: вы хороший собеседник. Но иногда отказываете собеседнику в полном понимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте время высказать свою мысль полностью,

приспосабливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее;

0 - 1: вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Практическое занятие 3. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении

1. Психологические характеристики взаимодействия - стратегия поведения, дистанция и позиция в общении.

2. Социально-психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в процессе делового общения.

Вопросы для обсуждения

1. Какие стратегии поведения вы знаете, и в каких ситуациях делового общения их целесообразно использовать?

2. Как правильно выбрать дистанцию и позицию в деловом общении?

3. Назовите причины межличностных конфликтов, возникающих в процессе делового общения.

4. Укажите основные условия предупреждения конфликтов.

5. Сформулируйте способы и правила конструктивного разрешения конфликтов в условиях делового взаимодействия.

Практическое занятие 4. Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений

1. Правила и принципы организации эффективной, убеждающей информации.

2. Характеристика основных способов психологического и управленческого воздействия.

Вопросы для обсуждения

1. Определите важнейшие этические нормы и принципы осуществления психологического и управленческого воздействия.

2. Что такое манипуляция в общении? Выделите различные виды манипуляций в деловом общении. Каковы способы противодействия им?

3. Охарактеризуйте основные способы психологического воздействия. Назовите условия их эффективности.

4. Укажите прямые и косвенные методы управления поведением и деятельностью подчиненного.

5. Определите этические и психологические аспекты эффективной критики.

Методика оценки уверенности в себе

Для определения адекватности собственной оценки уверенности в себе ответьте на следующие вопросы.

1. Часто ли вы ощущаете внезапную усталость, хотя, в сущности, вы не переутомились?

2. Бывает ли с вами, что вы вдруг испытываете неуверенность — заперли ли вы за собой дверь?

3. Часто ли вы огорчаетесь без определенной причины?

4. Безразлично ли вам, когда, находясь в театре, вы сидите в середине ряда?

5. Трудно ли вам настроиться на чей-то неожиданный визит?

6. Пугаетесь ли вы иной раз, когда звонит телефон?

7. Часто ли вам снятся сны?

8. Быстро ли вы принимаете решения?

9. Неприятно ли вам, если вы обнаруживаете на своей одежде пятно и приходится в таком виде куда-то идти?

10. Любите ли вы заводить новые знакомства?

11. Бывает ли с вами, что перед поездкой в отпуск вы вдруг отказываетесь от нее?

12. Просыпаетесь ли вы ночью с ощущением сильного голода?

13. Хочется ли вам порой остаться наедине с самим собой?

14. Если вы пришли в ресторан один (одна), присаживаетесь ли вы за столик, за которым сидят посетители, хотя есть свободный стол?

15. Руководствуетесь ли вы в своих поступках, главным образом, тем, чего ожидают от вас другие?

Обработка результатов. Вы получите по 1 очку за утвердительные ответы на вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 15 и за отрицательные ответы на вопросы 7, 8, 9, 10, 13, 14. Другими словами, максимально возможное количество баллов равно 15.

0 очков: вы в такой степени самоуверенны, что можно предположить, что вы не вполне откровенны в своих ответах.

1-4 очка: вы свободны от опрометчивых поступков, свойственных неврастеникам. Некоторая доля неуверенности является не недостатком, а доказательством гибкости вашей психики.

5-8 очков: у вас ярко выраженная потребность чувствовать себя уверенно. Другие люди почти всегда могут на вас положиться. Правда, из-за этой вашей черты иногда страдает непосредственность выражения чувств.

9-12 очков: ваша потребность быть уверенным в себе настолько сильна, что вам грозит опасность зачастую видеть вещи не такими, какие они есть на самом деле, а такими, какими они соответствуют вашим представлениям. Если вы не готовы хотя бы изредка отваживаться на «прыжок в неизвестное», то в вашей жизни будет крайне мало счастливых мгновений.

13-15 очков: ваш страх перед непредвиденными ситуациями настолько велик, что даже, например, выигрывая в лото, вы и тут прежде всего испытываете сомнения. Потребность устойчивости, стабильности вполне понятна, но когда она вырастает до таких размеров, то малейшее изменение обстоятельств разрушает у вас чувство уверенности в себе. Если довести эту мысль до логического конца, то речь пойдет об отказе от развития собственной личности. Если вы хотите преодолеть это, то вам придется заставить себя примириться с некоторой долей неуверенности.

Практическое занятие 5. Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа

1. Основные формы и методы организации делового общения. Подготовка и проведение деловых бесед.

2. Психологические и этические основы подготовки и проведения телефонных и проблемных (дисциплинарных) бесед.

3. Основные виды деловой переписки и этические требования к ней.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные формы делового и управленческого общения.

2. Назовите основные этапы проведения деловой беседы и их задачи.

3. Какие приемы начала деловой беседы можно использовать?

4. Как достичь взаимопонимания в процессе беседы?

5. В чем заключаются особенности проведения руководителем проблемной (дисциплинарной) беседы?

6. Сформулируйте основные рекомендации по проведению телефонной деловой беседы.

7. Назовите основные виды деловой переписки и этические требования к ней.

Практическое занятие 6. Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов

1. Подготовка и проведение деловых совещаний.

2. Психологические и этические основы организации деловых приемов.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные виды и функции служебных совещаний.

2. Сформулируйте психологические и этические принципы эффективной подготовки и проведения делового совещания.

3. Каковы цель, назначение и основные виды деловых приемов?

4. Укажите этические и психологические принципы организации делового приема.

5. Сформулируйте правила поведения во время делового приема.

Практическое занятие 7. Подготовка и проведение деловых переговоров

1. Переговоры как форма делового общения. Этапы подготовки и проведения переговоров.
2. Стратегии и тактики, используемые при ведении переговорного процесса.
3. Психологически и этические условия реализации эффективного переговорного процесса.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные виды и функции переговоров.
2. Какова динамика переговоров?
3. Укажите методы, стратегии, тактические приемы и стили, используемые при ведении переговорного процесса.
4. Сформулируйте условия успеха на переговорах.
5. Назовите основные этические правила ведения переговорного процесса.

Практическое занятие 8. Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений

1. Подготовка и проведение презентации.
2. Публичное выступление как способ влияния на широкую аудиторию.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные этапы презентации и задачи, реализуемые на каждом из этапов.
2. Сформулируйте психологические требования к подготовке и проведению эффективной презентации.
3. В чем заключаются содержательная и психологическая подготовка к публичному выступлению?
4. Каковы психологические приемы воздействия на аудиторию?

Практическое занятие 9. Психология и этика деловых и управленческих отношений в организации

1. Сущность, признаки и принципы построения социальной организации. Корпоративная культура и корпоративная этика.
2. Психологические основы построения конструктивных отношений в коллективе. Этика делового общения «по вертикали» и «по горизонтали».

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятий «корпоративная культура» и «корпоративная этика».
2. Охарактеризуйте специфику формальных и неформальных отношений в организации.
3. Как руководителю организации необходимо выстраивать взаимодействие с неформальными группами?
4. Что понимается под групповой динамикой? Какие групповые феномены необходимо учитывать при построении организационных отношений?
5. Какие деловые роли могут играть члены организации (по М. Белбину)?
6. Как управлять социально – психологическим климатом в трудовом коллективе и способствовать развитию конструктивных отношений между сотрудниками?
7. Сформулируйте этические принципы делового общения «по вертикали» («сверху-вниз» и «снизу-вверх») и «по горизонтали».

Краткий словарь основных понятий и категорий

- Аргументация** – способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.
- Аттракция** – способность вызывать симпатию, расположение.
- Вербальное общение** – словесное, речевое общение.
- Внушение** – целенаправленное, эмоционально-волевое, неаргументированное воздействие одного человека на другого, при

котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии.

Деловое общение – особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

Деловой этикет – правила поведения в профессиональной и деловой сферах в процессе общения с деловыми партнерами, коллегами, руководителями, подчиненными, клиентами при осуществлении официальных и деловых контактов.

Заражение – бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.

Идентификация – один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.

Имидж – внешнее отражение человеческого образа, наглядно-выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.

Интерактивная сторона общения – организация взаимодействия между индивидами.

Каузальная атрибуция – формирующаяся в процессе жизни привычка приписывать ответственность за успешные и неуспешные события себе или другим людям, в зависимости от характера участия в них.

Кинесические средства общения – зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

Коммуникативная сторона общения – сторона общения, заключающаяся в обмене информацией между людьми.

Конфликт – высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

Корпоративная этика – это система ценностей, регулирующая этические отношения в данной организации.

Корпоративный кодекс – свод принципов и правил делового поведения.

Манипулирование в общении – скрытое психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в заданном направлении и обеспечивающее воздействующей стороне различные преимущества.

Невербальные средства общения – мимика, движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, используемые для передачи познавательной или эмоционально-оценочной информации.

Нерефлексивное слушание – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

Паралингвистика или **просодика** – качество голоса, его диапазон, тональность: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость.

Переговорное пространство – область, в рамках которой возможно достижение соглашения.

Переговоры – процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Перцептивная сторона общения – процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.

Проксемика – организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников.

Просодические (паралингвистические) средства общения – ритмико - интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения).

Резюмирование – подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое.

Рефлексивное слушание – активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь.

Рефлексия – способность посмотреть на себя со стороны, глазами собеседника.

Такесические средства общения – динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания и т.д.

Экстралингвистические средства общения – включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыкание и др.).

Эмпатия – способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

Эмпатическое слушание – вид слушания, используемый при необходимости глубокого проникновения в проблему и установления более личных отношений с партнером, дает собеседнику ощущение вашего сопереживания.

Этика делового общения – учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

Этикет – установленный порядок и внешние формы поведения в определенной ситуации или сфере деятельности.

Эффект стереотипизации – восприятие и оценка людей на основе устойчивых представлений, стереотипов.

Учебная литература

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения [Текст]: учебник / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА – М, 2008 – 295 с.
2. Гуревич П. С. Психология [Электронный ресурс]: учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>
3. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. – М.: Юнити, 2006. – 431 с. Гриф УМО.
4. Игнатьева Е. С. Международный бизнес-этикет [Текст] / Е. С. Игнатьева. – М.: Вече, 2009. – 320 с.
5. Корпоративная культура делового общения. Главные правила общения [Текст]: учебное пособие / А. С. Ковальчук. – М.: Дашков и К, 2007. – 300 с.
6. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М.: Форум: Инфра-М, 2015. – 304 с.
7. Макаров Б. В. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов н / Д: Феникс, 2010. – 316 с.
8. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник /под редакцией В.Н. Лавриненко. 5-е изд. – М. ЮНИТИ-ДАНА, 2008.- 415 с. – Гриф МО РФ.
9. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учебник / Л. Д. Столяренко. – Р.-на-Д., Феникс, 2006. - 416 с.
10. Титова Л. Г. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / Л. Г. Титова. – М.: Юнити, 2006. – 271 с. Гриф УМО.
11. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебник / Г. М. Шеламова. – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Академия, 2008. – 176 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые могут быть использованы в процессе обсуждения теоретических вопросов дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>