

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра психологии развития

**Авторы-составители: Зубакин Максим Владимирович
Балева Милена Валерьевна
Попова Татьяна Ананьевна
Дудорова Екатерина Валерьевна
Пузырёва Любава Олеговна
Жданова Светлана Юрьевна
Красильников Дмитрий Георгиевич**

Рабочая программа дисциплины
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
Код УМК 74051

Утверждено
Протокол №11
от «29» июня 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Психология делового общения

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **37.03.01** Психология
направленность Программа широкого профиля

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Психология делового общения** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

37.03.01 Психология (направленность : Программа широкого профиля)

УК.3 Способен участвовать в реализации группового проекта

Индикаторы

УК.3.1 Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе

УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон

УК.4 Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах

Индикаторы

УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках

ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими

4. Объем и содержание дисциплины

| | |
|---|--|
| Направления подготовки | 37.03.01 Психология (направленность: Программа широкого профиля) |
| форма обучения | очная |
| №№ триместров, выделенных для изучения дисциплины | 7 |
| Объем дисциплины (з.е.) | 3 |
| Объем дисциплины (ак.час.) | 108 |
| Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе: | 42 |
| Проведение лекционных занятий | 14 |
| Проведение практических занятий, семинаров | 28 |
| Самостоятельная работа (ак.час.) | 66 |
| Формы текущего контроля | Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2) |
| Формы промежуточной аттестации | Зачет (7 триместр) |

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Психология делового общения

Входной контроль

Предмет, объект психологии делового общения. Место в системе наук, в системе психологического знания. Понятие общения и коммуникации. Деловое общение. Информация. Аудитория. Эффективность. Психологическое влияние: убеждение и внушение. Самопрезентация.

Раздел 1.

Введение в психологию делового общения

Деловое общение в контексте проблемы общения. Понятие коммуникации. Специфика человеческой коммуникации. Структура коммуникации по Г. Д. Лассуэллу (бихевиористский подход). Коммуникатор. Факторы доверия к коммуникатору и факторы его привлекательности. Информация. Канал передачи сообщения. Аудитория. Эффективность. Основные типы психологического влияния: убеждение и внушение. аргументация и ее уровни. Внушение. Факторы внушаемости.

Убеждение

Убеждение как способ воздействия. Условия и факторы убеждения. Структура аргументации. Приемы аргументации. Двусторонняя и односторонняя аргументация.

Активное слушание

Активное слушание и его особенности. Применение приемов активного слушания. Техники активного слушания: "эхо", «перепhrазирование», «интерпретация», «уточнение».

Принятие решений группой

Понятие групповой поляризации. Теории информационного и нормативного влияния. Огруппленное мышление и его факторы. Признаки огруппленного мышления: иллюзия неуязвимости и вера в нравственность группы, рационализация, стереотипные представления об оппонентах, давление конформизма, самоцензура, иллюзия единодушия, «поглотители информации». Предотвращение огруппленного мышления.

Техники задавания вопросов

Техники задавания вопросов: виды, специфика, функции.

Лидерство и руководство

Лидерство и руководство. Виды лидерства и стили руководства. Психологические особенности лидерства. Теории происхождения лидерства. Гендерные особенности лидерства.

Конфликт и факторы сотрудничества

Конфликт в контексте анализа основных типов взаимодействий: сотрудничества и конкуренции. Степени продуктивной конкуренции. Факторы и условия конфликта. Типы взаимодействия и феномен социальной дилеммы. «Дилемма заключенного» и «Трагедия общинных выгонов». Факторы и принципы сотрудничества (по Д. Майерсу).

Восприятие человека человеком

Психологические механизмы восприятия: идентификация, эмпатия и рефлексия, каузальная атрибуция. Теория атрибуции Гарольда Келли. Фундаментальная ошибка атрибуции и ее факторы. Иллюзии самовосприятия убеждений, воспоминаний, мышления.

Основные эффекты восприятия: установки, эффект ореола, эффект первичности и новизны, эффект стереотипизации. Функции и следствия стереотипов. Факторы симпатии.

Раздел 2.

Установление контакта

Общее понятие о раппорте и ведении. Виды подстройки. Подстройка к физиологии, голосу, языку, убеждениям и ценностям. Признаки установления раппорта. Отстройка.

Ошибки коммуникации

Общее понятие метамоделей языка в НЛП. Виды искажений в языке. Разновидности обобщений в языке. Разновидности опущений в языке.

Речевые воздействия

Общее понятие об «эриксоновском гипнозе». Специфические языковые категории Милтон-модели языка: краткие общие вопросы, двойные связи («выбор без выбора»), разговорные допущения, подчиненные временные связки, скрытые команды, аналоговые обозначения, фонетическая и синтаксическая неопределенность, расширенные цитаты.

Целеполагание

Целеполагание как процесс и результат. Значение языковой формулировки целей для их достижения. Принципы формулирования цели. Модель хорошо сформулированного результата.

Роли в общении

Основные стратегии поведения в стрессовой ситуации по В. Сатир. Особенности использования «обвиняющего», «заискивающего», «расчетливого», «отстраненного» и «уравновешенного» стилей общения.

Типы восприятия информации

Репрезентативные системы и их виды. Показатели ведущей репрезентативной системы. Предикаты. Ключи глазного доступа.

Раздел 3.

Деловое совещание

Организация и материальные условия проведения делового собрания. Психологическая характеристика этапов принятия решения группой. Ведение совещания. Брейнсторминг: условия и фазы.

Телефонные переговоры

Условия и психологические аспекты телефонного общения. Приемы и навыки в телефонном общении.

Резюме

Структура и функции резюме. Стилистические особенности написания резюме.

Публичное выступление

Публичное выступление: факторы успеха. Структура. Введение. Основная часть. Заключение. Ошибки публичного выступления.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/451051>
2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/431163>
3. Попова Т. А., Пузырева Л. О. Психология делового общения: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям подготовки бакалавров, изучающих дисциплину "Психология делового общения"/Т. А. Попова, Л. О. Пузырева.-Пермь:ПГНИУ,2019, ISBN 978-5-7944-3386-9.-168.-Библиогр.: с. 118-121 <https://elis.psu.ru/node/604541>

Дополнительная:

1. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 1 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 106 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/19277>
2. Пономарева, Е. А. Практика делового общения : учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 163 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>
3. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452517>
4. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html> <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
5. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 2 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 126 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт] <http://www.iprbookshop.ru/19278>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://delovoi-etiket.ru/> Деловой этикет и деловой протокол

<https://training-partner.ru/staty> Тренинговая компания "Бизнес Партнер"

<https://www.vedomosti.ru/career/blogs/2020/12/17/851467-vesti-delovie> Как вести деловые переговоры в мессенджерах

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Психология делового общения** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- 1) презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
- 2) доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- 3) доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- 4) Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

- 1) офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);
- 2) программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);
- 3) приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов;
- 4) программа просмотра интернет контента (браузер).

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база обеспечивается наличием:

1. Для лекционных занятий - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
 2. Для занятий семинарского типа (семинары, практические занятия) - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
 3. Для самостоятельной работы - аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.
- Помещения Научной библиотеки ПГНИУ.

4. Для проведения групповых (индивидуальных) консультаций - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
5. Для проведения мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.
2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.
3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.
4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.
5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.
6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

- Операционная система ALT Linux;
- Офисный пакет Libreoffice.
- Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Психология делового общения**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ОПК.5

способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|---|--|--|
| <p>ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими</p> | <p>Знать основные понятия социальной коммуникации, особенности, структуру, составляющие процесса, актуальные технологии социальных коммуникаций. Уметь описывать процесс социальной коммуникации, давать характеристику субъектам социальной коммуникации (участникам), выбирать технологии социальных коммуникаций с учетом ситуации, характеристики участников. Владеть навыками выбора технологий в социальных коммуникациях.</p> | <p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Студент не знает основные понятия социальной коммуникации, не может дать определение и описать исходя из ситуаций реального общения. Не может назвать и описать особенности, структуру, составляющие процесса коммуникации. Не может назвать и охарактеризовать актуальные технологии социальных коммуникаций. Не умеет описывать процесс социальной коммуникации, давать характеристику субъектам социальной коммуникации (участникам), выбирать технологии социальных коммуникаций с учетом ситуации, характеристики участников. Не владеет навыками выбора технологий в социальных коммуникациях.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Студент знает основные понятия социальной коммуникации, может дать определение и описать исходя из ситуаций реального общения. Может назвать и описать особенности, структуру, составляющие процесса коммуникации. Может назвать и охарактеризовать актуальные технологии социальных коммуникаций. Не умеет описывать процесс социальной коммуникации, давать характеристику субъектам социальной коммуникации (участникам), выбирать технологии социальных коммуникаций с учетом ситуации, характеристики участников. Не владеет навыками выбора технологий в социальных коммуникациях.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Студент знает основные понятия социальной</p> |

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|----------------------------|------------------------------------|--|
| | | <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>коммуникации, может дать определение и описать исходя из ситуаций реального общения, но допускает ошибки. Может назвать и описать особенности, структуру, составляющие процесса коммуникации. Может назвать и охарактеризовать технологии социальных коммуникаций, но допускает ошибки. Умеет описывать процесс социальной коммуникации, давать характеристику субъектам социальной коммуникации (участникам), выбирать технологии социальных коммуникаций с учетом ситуации, характеристики участников, но допускает ошибки. Владеет навыками выбора технологий в социальных коммуникациях.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Студент знает основные понятия социальной коммуникации, может дать определение и описать исходя из ситуаций реального общения. Может назвать и описать особенности, структуру, составляющие процесса коммуникации. Может назвать и охарактеризовать актуальные технологии социальных коммуникаций. Умеет описывать процесс социальной коммуникации, давать характеристику субъектам социальной коммуникации (участникам), выбирать технологии социальных коммуникаций с учетом ситуации, характеристики участников. Владеет навыками выбора технологий в социальных коммуникациях.</p> |

УК.4

Способен осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языках в устной и письменной формах

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|---|--|--|
| УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно | Знать основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения, методы, концепции, теории; факторы, | <p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> Не знает основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения, методы, концепции, теории; факторы, |

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|--|---|---|
| <p>строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках</p> | <p>детерминирующие поведение личности в деловом общении; виды, формы делового общения; психологические особенности публичного выступления; психологические особенности проведения дискуссий; психологические особенности организации общения с коллегами. Уметь применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; учитывать психологические приемы при публичном выступлении, ведении дискуссии; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеть навыками использования психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p> | <p>Неудовлетворител</p> <p>детерминирующие поведение личности в деловом общении; виды, формы делового общения; психологические особенности публичного выступления; психологические особенности проведения дискуссий; психологические особенности организации общения с коллегами. Не умеет применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; учитывать психологические приемы при публичном выступлении, ведении дискуссии; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения.</p> <p>Демонстрирует отсутствие навыков применения психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p> <p>Удовлетворительн</p> <p>Общие, но не структурированные знания основных понятий психологии делового общения, психологической сущности и содержания общения, методов, концепций, теорий; факторов, детерминирующих поведение личности в деловом общении; видов, форм делового общения; психологических особенностей публичного выступления; психологических особенностей проведения дискуссий; психологических особенностей организации общения с коллегами.</p> <p>Демонстрирует частично сформированное умение применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; учитывать психологические приемы при публичном выступлении, ведении дискуссии; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения.</p> |

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|----------------------------|------------------------------------|---|
| | | <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Фрагментарное применение навыков использования психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных понятий психологии делового общения, психологической сущности и содержания общения, методов, концепций, теорий; факторов, детерминирующих поведение личности в деловом общении; видов, форм делового общения; психологических особенностей публичного выступления; психологических особенностей проведения дискуссий; психологических особенностей организации общения с коллегами.</p> <p>В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; учитывать психологические приемы при публичном выступлении, ведении дискуссии; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения.</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков использования психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Сформированные систематические знания основных понятий психологии делового общения, психологической сущности и содержания общения, методов, концепций, теорий; факторов, детерминирующих поведение личности в деловом общении; видов, форм делового общения; психологических особенностей публичного выступления; психологических особенностей проведения дискуссий;</p> |

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|----------------------------|------------------------------------|---|
| | | <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>психологических особенностей организации общения с коллегами. Сформированное умение применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; учитывать психологические приемы при публичном выступлении, ведении дискуссии; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Успешное и систематическое применение навыков использования психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p> |

УК.3

Способен участвовать в реализации группового проекта

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|---|--|--|
| <p>УК.3.1 Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе</p> | <p>Знать основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения. Уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеть основным понятийным аппаратом теорий психологии делового общения.</p> | <p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не знает основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения. Не умеет выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Не владеет основным понятийным аппаратом теорий психологии делового общения.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Знает основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения. Не умеет выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Не владеет основным понятийным аппаратом теорий психологии делового общения.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает основные понятия психологии</p> |

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|---|---|---|
| | | <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>делового общения, психологическую сущность и содержание общения. Умеет выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Не владеет основным понятийным аппаратом теорий психологии делового общения.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения. Умеет выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеет основным понятийным аппаратом теорий психологии делового общения.</p> |
| <p>УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон</p> | <p>Знать основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание понятия "конфликт" в деловом общении, теории; факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении; психологические особенности организации общения с коллегами.</p> <p>Уметь применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения.</p> <p>Владеть основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических</p> | <p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не знает основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание понятия конфликт в деловом общении, теории; факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении; психологические особенности организации общения с коллегами.</p> <p>Не умеет применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения.</p> <p>Не владеет основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических приемов общения.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Знает основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание понятия конфликт в деловом общении, теории; факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении; психологические</p> |

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|----------------------------|------------------------------------|---|
| | приемов общения. | <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>особенности организации общения с коллегами. Не умеет применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Не владеет основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических приемов общения.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание понятия конфликт в деловом общении, теории; факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении; психологические особенности организации общения с коллегами. Умеет применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Не владеет основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических приемов общения.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание понятия конфликт в деловом общении, теории; факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении; психологические особенности организации общения с коллегами. Умеет применять методы эффективного делового общения в своей</p> |

| Компетенция (индикатор) | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения |
|------------------------------------|--|---|
| | | <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеет основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических приемов общения.</p> |

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : 7047 СУОС

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

| Компетенция (индикатор) | Мероприятие текущего контроля | Контролируемые элементы результатов обучения |
|------------------------------------|--|--|
| Входной контроль | Введение в психологию делового общения Входное тестирование | Знания и умения студентов, необходимые для освоения дисциплины. |

| Компетенция (индикатор) | Мероприятие текущего контроля | Контролируемые элементы результатов обучения |
|---|---|--|
| <p>УК.3.2 Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон</p> <p>ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими</p> | <p>Конфликт и факторы сотрудничества</p> <p>Письменное контрольное мероприятие</p> | <p>Знать основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание понятия конфликт в деловом общении, теории; факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении; понятие трудового коллектива, особенности взаимоотношений внутри коллектива, психологические особенности организации общения с коллегами.</p> <p>Уметь применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности, техники и приемы создания положительного, благоприятного климата в коллективе; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеть основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических приемов общения, навыками работы с группой.</p> |
| <p>УК.3.1 Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе</p> | <p>Типы восприятия информации</p> <p>Письменное контрольное мероприятие</p> | <p>Знать основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения. Уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеть основным понятийным аппаратом теорий психологии делового общения.</p> |

| Компетенция (индикатор) | Мероприятие текущего контроля | Контролируемые элементы результатов обучения |
|---|---|---|
| <p>УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках</p> <p>ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими</p> | <p>Публичное выступление</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p> | <p>Знать основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения; виды, формы делового общения; психологические особенности публичного выступления. Уметь учитывать психологические приемы при публичном выступлении; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеть основным понятийным аппаратом теорий психологии делового общения; навыками применения психологических приемов общения при публичном выступлении.</p> |

Спецификация мероприятий текущего контроля

Введение в психологию делового общения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

| Показатели оценивания | Баллы |
|---|-------|
| Правильно выполненное задание теста - 1 балл. Всего заданий 30. | 30 |

Конфликт и факторы сотрудничества

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

| Показатели оценивания | Баллы |
|--|-------|
| Знает психологические особенности организации общения с коллегами. Уметь создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеть основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических приемов общения. | 9 |
| Знает психологическую сущность и содержание понятия конфликт в деловом общении, теории. Умеет применять знания основных теорий, оперировать терминологией и понятийным аппаратом по проблеме конфликта в деловом общении. Владеет | 8 |

| | |
|--|---|
| терминологией и понятийным аппаратом по проблеме конфликта в деловом общении | |
| Знание основных психологических механизмов восприятия: идентификации, эмпатии, рефлексии и каузальной атрибуции. Знание теорий каузальной атрибуции, факторов ошибок атрибуции, иллюзий убеждений, воспоминаний и мышления при социальной перцепции, а также факторов симпатии. Умение анализировать факторы социальной перцепции. Владение навыками анализа психологических закономерностей восприятия человека человеком. | 4 |
| Знания об основных типах взаимодействий: сотрудничестве (кооперации) и конкуренции, степенях продуктивной конкуренции, типах взаимодействия и феномене социальной дилеммы (на примере «Дилеммы заключенного» и «Трагедии общинных выгонов»). Умение анализировать факторы сотрудничества и конфликта. Владение навыками анализа психологических закономерностей сотрудничества и конкуренции. | 3 |
| Знание понятий "групповая поляризация" и "огруппленное мышление", факторов и симптомов огруппленного мышления. Умение идентифицировать симптомы огруппленного мышления в ситуации принятия решения группой. Навык анализа психологических закономерностей принятия решения в группе. | 3 |
| Знание подходов к анализу общения как: определенной стороне деятельности; виду деятельности; процессу обмена информацией, эмоциями и регулирующими действиями. Знание основных характеристик делового общения. Знание понятия коммуникации, структуры коммуникации по Г. Д. Лассуэллу и психологических аспектов ее составляющих: коммуникатора, информации, канала передачи сообщения аудитории, эффективности, фактов внушаемости и техник аргументации. Умение идентифицировать техники аргументации. Владение навыками идентификации приемов внушающего и убеждающего воздействий. | 3 |

Типы восприятия информации

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

| Показатели оценивания | Баллы |
|--|-------|
| Знание видов искажений, обобщений и опущений в языке, понятия метамодели языка; Умение приводить примеры видов искажений, обобщений и опущений в языке и способов их исправления. Навык противостояния ошибкам коммуникации | 8 |
| Знает показатели ведущей репрезентативной системы. Умеет применять знания о ведущей репрезентативной системе в деловом общении с коллегами. Владеет приемами влияния на коллег на основании ведущей репрезентативной системы. | 6 |
| Знание особенностей установки контакта и типов восприятия информации. Умение приводить примеры проявления предпочитаемой репрезентативной системы в речи. Навыки идентификации предпочитаемой репрезентативной системы в речи. | 6 |
| Умение идентифицировать основные стили поведения человека в стрессовой ситуации (по В. Сатир). Навыки анализа причин и последствий использования основных стилей поведения человека в стрессовой ситуации. | 4 |

| | |
|--|---|
| Знание основных стилей поведения человека в стрессовой ситуации (по В.Сатир). | 2 |
| Владеет навыками целеполагания. | 2 |
| Знает основные составляющие техники «Модель хорошо сформулированного результата». Умеет анализировать собственные цели, используя технологию «Модель хорошо сформулированного результата». | 2 |

Публичное выступление

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

| Показатели оценивания | Баллы |
|---|--------------|
| Знает психологические особенности публичного выступления. Умеет учитывать особенности коммуникативного поведения при публичном выступлении. | 10 |
| Умеет учитывать психологические приемы при публичном выступлении. | 7 |
| Владеет навыками публичного выступления. | 5 |
| Дополнил выступление примером из жизни | 5 |
| Приемы привлечения внимание | 4 |
| Применял психологические приемы общения | 3 |
| Содержательность выступления | 3 |
| Обращение к публике | 3 |