

**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 базовую часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.03.01** Экономика

направленность "Бухгалтерский учет, анализ и аудит"

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

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

**38.03.01** Экономика (направленность : "Бухгалтерский учет, анализ и аудит")

**ОК.13** готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	38.03.01 Экономика (направленность: "Бухгалтерский учет, анализ и аудит")
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	7
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	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 выполнения 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 и  
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОК.13</b> готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач</p>	<p>Знать основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения, методы, концепции, теории; факторы, 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 align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание общения, методы, концепции, теории; факторы, 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. Демонстрирует отсутствие навыков применения психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></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</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>общения с коллегами.  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.  Фрагментарное применение навыков использования психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></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.  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.  В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков использования психологических приемов общения при ведении деловой беседы,</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></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; психологических особенностей организации общения с коллегами.</p> <p>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> <p>Успешное и систематическое применение навыков использования психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</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

<b>Компетенция</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<b>Входной контроль</b>	Введение в психологию делового общения <b>Входное тестирование</b>	Знания и умения студентов, необходимые для освоения дисциплины.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p><b>ОК.13</b> готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач</p>	<p>Конфликт и факторы сотрудничества <b>Письменное контрольное мероприятие</b></p>	<p>Знать основные понятия психологии делового общения, психологическую сущность и содержание понятия конфликт в деловом общении, теории; знает понятие конфликтоген, факторы, провоцирующие конфликты в деловом общении; психологические особенности неконфликтного общения с другими людьми и в коллективе, группе, организации; 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; применять методы эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях в своей профессиональной деятельности; уметь выбирать психологические приемы разрешения и предупреждения конфликтов в разнообразных ситуациях делового общения; 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>

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОК.13</b> готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач	Типы восприятия информации <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	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.
<b>ОК.13</b> готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач	Публичное выступление <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	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.

### 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 терминологией и понятийным аппаратом по проблеме конфликта в деловом общении	8
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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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