

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: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

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

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

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

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
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-моделей языка: краткие общие вопросы, двойные связи («выбор без выбора»), разговорные допущения, подчиненные временные связи, скрытые команды, аналоговые обозначения, фонетическая и синтаксическая неопределенность, расширенные цитаты.

Целеполагание

Целеполагание как процесс и результат. Значение языковой формулировки целей для и 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>ОК.13 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">Неудовлетворител</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">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</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</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;">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. 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;">Хорошо</p> <p>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; 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

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