

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное 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
Петрова Ольга Анатольевна
Красильников Дмитрий Георгиевич

- :

74051

Утверждено
Протокол №10
от «09» июня 2021 г.

Пермь, 2021

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 подготовки: **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.1 Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на основе применения понятийного аппарата социальных и гуманитарных наук

Индикаторы

ОПК.1.2 Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности

ОПК.1.3 Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде

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

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	37.03.01 Психология (направленность: Программа широкого профиля)
форма обучения	заочная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8,9
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	10
Проведение лекционных занятий	6
Проведение практических занятий, семинаров	4
Самостоятельная работа (ак.час.)	98
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (2) Письменное контрольное мероприятие (6)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (9 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", «перефразирование», «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 общественных 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 аудиторные 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>

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

- , :
(,), ()
:
- , (, , /)
, () .

:
 - , (, /)
 , () .
 :
 - ,
 « »,
 - .
 " " ,
 - .
 : , , , , ,
 . : Microsoft Windows (-
), Microsoft Office (
), Kaspersky Endpoint Security for Business, -
 " , () / Google Chrome
 (), « »

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

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

ОПК.1

Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на основе применения понятийного аппарата социальных и гуманитарных наук

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ОПК.1.2 Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности	Знать стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности. Уметь применять стратегии, тактики, техники аргументации в зависимости от конкретной ситуации. Владеть навыками выбора и применения стратегий, тактик, техник аргументации в зависимости от конкретной ситуации.	Неудовлетворител Не знает стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности. Не умеет применять стратегии, тактики, техники аргументации в зависимости от конкретной ситуации. Не владеет навыками выбора и применения стратегий, тактик, техник аргументации в зависимости от конкретной ситуации.
		Удовлетворительн Знает стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности. Не умеет применять стратегии, тактики, техники аргументации в зависимости от конкретной ситуации. Не владеет навыками выбора и применения стратегий, тактик, техник аргументации в зависимости от конкретной ситуации.
		Хорошо Знает стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности. Умеет применять стратегии, тактики, техники аргументации в зависимости от конкретной ситуации, но допускает ошибки. В целом владеет навыками выбора и применения стратегий, тактик, техник аргументации в зависимости от конкретной ситуации.
		Отлично Знает стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности. Умеет применять стратегии, тактики, техники аргументации в зависимости от конкретной ситуации. Владеет навыками выбора и применения

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично стратегий, тактик, техник аргументации в зависимости от конкретной ситуации.
ОПК.1.3 Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде	Знать переговорные технологии и правила ведения переговоров. Уметь выбирать переговорные технологии в зависимости от ситуации. Владеть навыками применения переговорных технологий в соответствии с правилами ведения переговоров и в зависимости от ситуации.	<p>Неудовлетворител Не знает переговорные технологии и правила ведения переговоров. Не умеет выбирать переговорные технологии в зависимости от ситуации. Не владеет навыками применения переговорных технологий в соответствии с правилами ведения переговоров и в зависимости от ситуации.</p> <p>Удовлетворительн Знает переговорные технологии и правила ведения переговоров. Не умеет выбирать переговорные технологии в зависимости от ситуации. Не владеет навыками применения переговорных технологий в соответствии с правилами ведения переговоров и в зависимости от ситуации.</p> <p>Хорошо Знает переговорные технологии и правила ведения переговоров. Умеет выбирать переговорные технологии в зависимости от ситуации, но испытывает затруднения или допускает ошибки. В целом владеет навыками применения переговорных технологий в соответствии с правилами ведения переговоров и в зависимости от ситуации.</p> <p>Отлично Знает переговорные технологии и правила ведения переговоров. Умеет выбирать переговорные технологии в зависимости от ситуации. Владеет навыками применения переговорных технологий в соответствии с правилами ведения переговоров и в зависимости от ситуации.</p>

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
ОПК.5	Знать основные понятия	Неудовлетворител

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими</p>	<p>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>Неудовлетворительн</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>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>Хорошо</p> <p>Студент знает основные понятия социальной 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</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p>Хорошо</p> <p>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>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
<p>УК.4.1</p> <p>Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках</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</p>	<p>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;</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
	<p>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 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>Удовлетворительн 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. 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>Хорошо Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных понятий психологии делового общения, психологической сущности и содержания</p>

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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p>Отлично</p> <p>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>

УК.3

Способен участвовать в реализации группового проекта

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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p 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. 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. Владеть основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических приемов общения.</p>	<p 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. 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 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 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</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p>Удовлетворительн делового общения. Не владеет основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических приемов общения.</p> <p>Хорошо 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>Отлично 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. Владеет основным понятийным аппаратом; навыками применения психологических приемов общения.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : СУОС з/о

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Не предусмотрено

Максимальное количество баллов : 100

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Входной контроль Входное тестирование	Студент имеет представление о процессе коммуникации, понимает специфику делового общения
УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках	Введение в психологию делового общения Письменное контрольное мероприятие	Знать основные понятия психологии делового общения, виды, формы делового общения, психологическую сущность и содержание общения, методы, концепции, теории; факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении.
ОПК.1.2 Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности УК.3.1 Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими	Принятие решений группой Письменное контрольное мероприятие	Знать основные понятия социальной коммуникации, составляющие процесса, актуальные технологии социальных коммуникаций. Уметь давать характеристику субъектам социальной коммуникации (участникам), выбирать технологии социальных коммуникаций с учетом ситуации, характеристики участников. Владеть навыками выбора технологий в социальных коммуникациях.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.1.3 Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими	Конфликт и факторы сотрудничества Письменное контрольное мероприятие	Знать понятия социальной коммуникации, связанные с конфликтным взаимодействием, особенности, структуру, составляющие конфликта, актуальные технологии эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях. Уметь описывать конфликт, давать характеристику субъектам (участникам конфликта), выбирать технологии эффективного взаимодействия в конфликте с учетом ситуации, характеристики участников. Владеть навыками выбора технологий эффективного взаимодействия в конфликте.
УК.3.1 Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе	Восприятие человека человеком Письменное контрольное мероприятие	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.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Входной контроль

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

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

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

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Указаны особенности делового общения в отличие от других видов общения.	5
Даны ответы на все вопросы.	3
Работа сдана в указанный срок.	2

Введение в психологию делового общения

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
Описаны факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении.	7
Описана психологическая сущность и содержание общения.	5
Даны описание основных концепции, теории делового общения.	5
Даны определения основным понятиям психологии делового общения.	5
Описаны виды, формы делового общения.	5
Работа сдана в указанный срок, выполнены все требования к оформлению работы.	3

Принятие решений группой

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

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

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

Проходной балл: **14**

Показатели оценивания	Баллы
Может выбрать технологии социальных коммуникаций в соответствии с ситуацией и характеристикой субъектов коммуникации.	10
Может назвать технологии социальных коммуникаций с учетом ситуации и характеристики участников	7
Может назвать основные понятия социальной коммуникации	5
Может дать характеристику субъектам социальной коммуникации (участникам)	5
Может назвать и дать характеристику составляющим процесса коммуникации	3

Конфликт и факторы сотрудничества

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **10**

Проходной балл: **5**

Показатели оценивания	Баллы
Описаны актуальные технологии эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.	5
Знать понятие конфликта, уметь описать структуру, особенности, отличия, участников, процесс.	3
Работа сдана в срок, учтены все требования к оформлению работы	2

Восприятие человека человеком

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

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

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

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Может перечислить и описать ошибки восприятия другого человека.	5
Знает факторы, обуславливающие особенности восприятия человеком человека, может их	5

перечислить.	
Может охарактеризовать факторы, обуславливающие особенности восприятия человеком человека.	5
Может назвать приемы управления первым впечатлением.	5
Может объяснить суть каузальной атрибуции и фундаментальной ошибки атрибуции.	4
Знает определение понятия восприятие. Знает особенности восприятия человека человеком.	3
Знает особенности формирования первого впечатления.	3

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 42 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 42 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
УК.3.1 Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе	Целеполагание Письменное контрольное мероприятие	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.
УК.3.1 Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе УК.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках	Типы восприятия информации Письменное контрольное мероприятие	Знать типы восприятия информации, знать понятие репрезентативной системы, особенности разных типов. Уметь различать типы восприятия информации, уметь определять показатели ведущей репрезентативной системы. Владеть навыками определения ключей глазного доступа.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
УК.3.1 Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе	Резюме Итоговое контрольное мероприятие	Знать понятие резюме. Знать структуру и функции резюме. Знать стилистические особенности написания резюме. Уметь создавать резюме под необходимые цели. Владеть навыками составления резюме.
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.4.1 Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках	Итоговый контроль Итоговое контрольное мероприятие	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 психологические приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеть навыками использования психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Целеполагание

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **6 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **10**

Проходной балл: **5**

Показатели оценивания	Баллы
-----------------------	-------

Дано описание одной техники целеполагания	5
Работа сдана в срок, соответствует формальным требованиям	5

Типы восприятия информации

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

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

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

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Может составить вопросы, которые выявляют соответствующую группу паттернов глазного доступа	8
Знает типы восприятия информации, знает понятие репрезентативной системы, может дать определение	5
Знает особенности разных типов	5
Может определять показатели ведущей репрезентативной системы	5
Может дать определение ключей глазного доступа	4
Может различать типы восприятия информации	3

Резюме

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **8 часа**

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

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

Проходной балл: **16**

Показатели оценивания	Баллы
Указаны все необходимые (базовые) характеристики	10
Наличие оригинальных идей	7
Резюме составлено в соответствии с заявленной целью	7
Учтены стилистические особенности составления резюме	5
Структура резюме соответствует требованиям	5
Выполнены все формальные требования к составлению резюме	3
Резюме составлено и сдано в срок	3

Итоговый контроль

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

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

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Верно решенное задание оценивается в 1 балл, максимальный балл за верное выполнение всех заданий теста – 20 баллов	20