

**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

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направление подготовки</b>	37.03.01 Психология (направленность: Программа широкого профиля)
<b>форма обучения</b>	заочная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	8,9
<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>	10
<b>Проведение лекционных занятий</b>	6
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	4
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	98
<b>Формы текущего контроля</b>	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (2) Письменное контрольное мероприятие (6)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	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", «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 связки, 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>

### 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:

- ;
- on-line ( );
- .
- ’, (student.psu.ru)
- : ( ) :
- : Microsoft Windows ( - OEM );
- Microsoft Office ( );
- Kaspersky Endpoint Security for Business, - « ».
- :
- BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).
- LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>),
- ,

11.

- ,

:

: , , , , .

: ,

« »,

- .

:

1.

, ,

« »

-

: , , , , ,

: Microsoft Windows ( - OEM  
 ); 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**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ОПК.1.2</b> Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности</p>	<p>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.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>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.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>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.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>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.</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>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</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>стратегий, тактик, техник аргументации в зависимости от конкретной ситуации.</p>
<p><b>ОПК.1.3</b> Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде</p>	<p>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>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>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 align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>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 align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>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 align="center"><b>Отлично</b></p> <p>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>

#### УК.4

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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
УК.4.1	Знать основные понятия	Неудовлетворител

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках</p>	<p>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><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.</p> <p>Демонстрирует отсутствие навыков применения психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p> <p><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 общения с коллегами.</p> <p>Демонстрирует частично сформированное умение применять методы эффективного делового общения в своей профессиональной деятельности; создавать благоприятный психологический климат во время проведения деловой беседы; учитывать психологические приемы при</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>публичном выступлении, ведении дискуссии; уметь выбирать и применять психологически приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения.</p> <p>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.</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;"><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;</p>

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

### УК.3

#### Способен участвовать в реализации группового проекта

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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>аппаратом теорий психологии делового общения.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></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. Не владеет основным понятийным аппаратом теорий психологии делового общения.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></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><b>УК.3.2</b> 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</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></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 style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Знает основные понятия психологии делового общения, психологическую</p>



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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>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
<b>Входной контроль</b>	Входной контроль <b>Входное тестирование</b>	Студент имеет представление о процессе коммуникации, понимает специфику делового общения
<b>УК.4.1</b> Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках	Введение в психологию делового общения <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	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.
<b>ОПК.1.2</b> Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности <b>УК.3.1</b> Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе	Принятие решений группой <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	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.
<b>ОПК.1.3</b> Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде	Конфликт и факторы сотрудничества <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	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.

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<b>УК.3.1</b> Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе	Восприятие человека человеком <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.

### **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**

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

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

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

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**

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

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

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<b>УК.3.1</b> Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе	Целеполагание <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>УК.3.1</b> Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе <b>УК.4.1</b> Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках	Типы восприятия информации <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	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.
<b>УК.3.1</b> Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе	Резюме <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Знать понятие резюме. Знать структуру и функции резюме. Знать стилистические особенности написания резюме. Уметь создавать резюме под необходимые цели. Владеть навыками составления резюме.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p><b>УК.3.1</b> Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе</p> <p><b>УК.3.2</b> Разрешает противоречия и конфликты, возникающие в ходе командной работы, корректирует работу команды и перераспределяет роли с учетом интересов сторон</p> <p><b>УК.4.1</b> Осуществляет деловую коммуникацию, грамотно и аргументированно строит устную и письменную речь на русском и иностранном языках</p>	<p>Итоговый контроль</p> <p><b>Итоговое контрольное мероприятие</b></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 психологические приемы общения в разнообразных ситуациях делового общения. Владеть навыками использования психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств коллег.</p>

### 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**

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

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

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