

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра педагогики и психологии

«Утверждаю»
Проректор по учебно-
методической работе
_____ Ю.А. Устименко
«8» сентября 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.О.15 Психология делового общения**

Направление подготовки **01.03.02 Прикладная математика и информатика**
Направленность (профиль) **Математическое и информационное моделирование**

Форма обучения очная
Курс – 1
Семестр – 1
Всего зачетных единиц – 2, часов – 72

Форма отчетности: зачет – 1 семестр

Программу разработали:
кандидат психологических наук, доцент К.Е. Кузьмина,
кандидат психологических наук, доцент И.В. Морозикова

Одобрена на заседании кафедры
«01» сентября 2021 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой _____ Н.П. Сенченков

Смоленск
2021

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.О.15 «Психология делового общения» входит в обязательную часть программы бакалавриата по направлению подготовки 01.03.02 «Прикладная математика и информатика».

Как наука о явлениях, закономерностях, механизмах психики психология вооружает студента знаниями в области поведения человека в различных жизненных ситуациях и сферах деятельности. Поэтому, в частности, знание общих закономерностей поведения личности и психической регуляции необходимо для того, чтобы учитывать человеческий (психологический) фактор при осуществлении профессиональной деятельности на разных его уровнях.

Освоение дисциплины необходимо для изучения курсов «Основы проектного менеджмента», а также при подготовке и проведении практики (блок 2).

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: закономерности и принципы командообразования; методы построения команды; специфику эффективного взаимодействия в группе и командной работе; факторы, влияющие на эффективность командной и групповой работы; основы теории лидерства; основы управления поведением персонала. Уметь: планировать свою работу в команде; реализовывать свою роль в команде; осуществлять социальное взаимодействие. Владеть: методами анализа командных ролей и построения команды; навыками работы в команде; навыками социального взаимодействия; навыками реализации своей роли в команде; навыками использования основ управления поведением персонала
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать: технологию самоорганизации в проектной деятельности; средства и способы саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; основы тайм-менеджмента в проекте. Уметь: планировать собственную проектную деятельность, прогнозировать и оценивать результат; самостоятельно осуществлять поиск решения проблемы, преодолевать возникающие затруднения; определять и соблюдать сроки выполнения работ в проекте; координировать свою деятельность с деятельностью коллег и руководства; осуществлять поиск новых знаний, необходимых для реализации проекта. Владеть: навыками саморазвития, самоорганизации, самоанализа, самоконтроля; навыками управления временем проекта; навыками организации самостоятельной работы

3. Содержание дисциплины

Место психологии делового общения в системе наук об общении. История развития психологического знания и основные предпосылки становления психологии делового общения. Структура и виды делового общения.

Детерминация человеческого поведения в деловом общении. Факторы, детерминирующие ролевое поведение в деловом общении. Макросреда личности.

Социальные стереотипы. Микросреда личности. Установки «Я». «Я» - образ. «Я» - реальное. Имидж. Ролевое поведение.

Перцептивная сторона делового общения. Восприятие и механизмы познания людьми друг друга в процессе делового общения. Первое впечатление. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.

Коммуникация. Вербальные и невербальные средства в деловом общении. Кинестические, проксемические, такесические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения (фонационные, графические).

Вербальные средства общения. Модели передачи и приема информации. Обратная связь в общении. Виды и техники слушания. Фильтры «Я - слушания». Умение говорить. Речь в деловом общении.

Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты в рамках делового общения. Барьеры непонимания.

Интерактивная сторона делового общения. Трансактный анализ. Позиции общения. Стили взаимодействия. «Я - высказывания».

Психологические методы и приемы воздействия и влияния в процессе делового общения. Атракция и приемы ее формирования. Заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.

Групповые формы делового общения. Психологические закономерности ведения деловой беседы. Психологические аспекты переговорного процесса. Подходы и типы поведения на переговорах. Психологические особенности публичного выступления.

Деловое общение в рабочей группе. Психология рабочей группы. Типы взаимоотношений в коллективе. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе по Блейку и Моутону. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель — подчиненный» по Херси и Бланчарду. Морально - психологический климат. Классификация психотипов личностей в рабочей группе и особенности взаимодействия с ними. Методы психодиагностики и оценки деловых качеств подчиненных.

Предпосылки возникновения конфликта в ситуации делового общения. Виды, структура, стадии протекания конфликта. Реагирование на конфликтное поведение. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей и особенности взаимодействия с ними. Правила поведения в условиях конфликта.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий	
			практические занятия	самостоятельная работа
1.	Проблема общения в психологической науке. Деловое общение как предмет научной психологии	9	2	5
2.	Психологическая структура личности и её проявление в деловом общении	11	6	5
3.	Коммуникативная сторона делового общения	8	4	4
4.	Вербальная коммуникация в деловом общении	7	2	5
5.	Восприятие и понимание в деловом общении	8	4	4
6.	Взаимодействие в деловом общении	8	4	4
7.	Деловое общение в рабочей группе	8	4	4
8.	Конфликты в деловом общении, пути и способы их разрешения	7	2	5
9.	Формы и технологии делового общения	8	4	4
ИТОГО		72	32	40

5. Виды образовательной деятельности

Занятия семинарского типа

Занятие 1

Тема 1. Проблема общения в психологической науке. Деловое общение как предмет научной психологии

Цель занятия. Систематизировать знания студентов по психологии делового общения; раскрыть психологическое содержание феноменов психологии делового общения.

Вопросы:

1. Понятие и виды общения. Психология делового общения в системе наук об общении.
2. История развития психологического знания и основные предпосылки становления психологии делового общения.
3. Понятие делового общения. Структура и виды делового общения.
4. Содержание, цели и средства делового общения.

Занятие 2, 3

Тема 2. Психологическая структура личности и её проявление в деловом общении..

Цель занятия. Раскрыть понятие личности и ее структуры в психологии. Рассмотреть индивидуально-психологические особенности личности как фактор детерминации поведения личности в деловом общении

Ход занятия:

1. Студенты под руководством преподавателя выполняют тесты, анализируют результаты, обсуждают вопросы выявленных индивидуально-психологических особенностей и их проявления в деловом общении.

Диагностические процедуры (по выбору):

1. тест EPQ Г. Айзенка
 2. тест Шмишека на акцентуации характера
 3. методика «Прогноз» для диагностики нервно-психической устойчивости
 4. «Самооценка тревожности» по Спилбергеру-Ханину
 5. Прогрессивные матрицы Равена и др.
2. Составление программы самовоспитания профессионально значимых качеств.

Занятие 4

Тема 2. Психологическая структура личности и её проявление в деловом общении..

Цель занятия. Закрепление знаний по содержанию феноменов психологии делового общения, развитие навыков по анализу факторов, детерминирующих ролевое поведение в деловом общении, формирование умений по разработке программы самосовершенствования и коррекции поведения.

Форма проведения занятия: Деловая игра

Ход занятия:

Этап 1. Преподаватель раскрывает содержание и особенности выполнения задания (коллаж на тему « Образ «Я» в будущем»).

Этап 2. Студенты под руководством преподавателя выполняют задание.

Этап 3. Обсуждаются результаты работы, анализируются особенности установки «Я» личности, психологические закономерности создания имиджа, ролевой выбор. Делаются выводы о динамике человеческого поведения, влиянии на него социальных стереотипов, установок «Я», выбранных ролей.

Занятие 5, 6

Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения.

Цель занятия. Изучить особенности коммуникационного процесса, вербального и невербального общения в деловых ситуациях. Выработать навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения.

Ход занятия:

1. Для изучения особенностей передачи информации использовать методики: «Уровень коммуникативного контроля в общении», «Оценка коммуникабельности», упражнение «Испорченный телефон».

2. Для тренировки навыков невербального общения используются упражнения «Общение без слов», «Подарок», «Сообщение», «Передача чувств» и др. (по выбору).

3. Для тренировки навыков взаимодействия, активного слушания рекомендуется использовать упражнения типа «Определение «Я-слушаний», «Знаки внимания», «Поддержка», ролевые игры «Магазин», «Телефон», «Интервью» и др. (по выбору).

4. Для тренировки навыков взаимодействия рекомендуется использовать ролевую игру «Контакт масок».

Занятие 7

Тема 4. Вербальная коммуникация в деловом общении.

Цель занятия. Изучить особенностей вербального коммуникационного процесса в деловых ситуациях. Выработать навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения.

Вопросы:

1. Речь как источник информации. Виды речи.
2. Потеря информации в процессе вербальной коммуникации. Метаязык.
3. Умение слушать. Слушание как активный процесс.
4. Умение задавать вопросы. Психологические особенности диалога.
5. Психологическая характеристика публичных выступлений

Задание. Составьте деловое письмо (требования см. в Основная литература)

Занятие 8, 9

Тема 5. Восприятие и понимание в деловом общении.

Цель занятия. Изучить особенности восприятия и механизмы познания людьми друг друга в процессе делового общения. Выработать навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения, устанавливать обратную связь.

Ход занятия:

1. Для изучения особенностей восприятия в ситуации делового общения, способностей использовать методику «Эмпатия», тест «Ведущая репрезентативная система».

2. Для тренировки навыков восприятия используются упражнения «Ромашка», «Эмпатия», «Мои сильные стороны», «Продолжи искренне», «Обратная связь», «Определение системы модальностей собеседника», «Сенсорная острота», «Сенсорная чувствительность», «Пристройка дыханием» и др. (по выбору).

3. Для тренировки навыков взаимодействия рекомендуется использовать ролевую игру «Устройство на работу».

Задание. Составить психологический портрет партнера по общению. Визуализировать его. Составить рекомендации по общению.

Занятие 10, 11

Тема 6. Взаимодействие в деловом общении.

Цель занятия. Изучить особенности интерактивной сторона делового общения, вырабатывать навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения, программу самосовершенствования и коррекции поведения.

Ход занятия:

1. Для тренировки навыков взаимодействия рекомендуется использовать упражнения типа «Ребенок-Взрослый», «Анализ проблемных ситуаций», «Манипуляция», «Рисунок» и др. (по выбору).

2. Ролевые игры «Магазин», «Телефон», «Интервью» и др. рекомендуются для тренировки навыков влияния и воздействия, организации взаимодействия.

Вопросы для активизации познавательной деятельности студентов:

1. Структура коммуникативного акта.

2. Понятие транзактного анализа общения по Э. Берну.

Задание. Составьте кроссворд по темам «Стороны делового общения».

Занятие 12, 13

Тема 7. Деловое общение в рабочей группе.

Цель занятия. Закрепление знаний по основным проблемам поведения в ситуациях делового общения, развитие навыков навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения, программу самосовершенствования и коррекции поведения.

Ход занятия:

1. Для изучения особенностей типов взаимоотношений в рабочей группе, динамики межличностных отношений в системе «руководитель подчиненный» рекомендуется использовать методики: «Изучение сплоченности коллектива (показатели ценностно-ориентационного единства)», «Изучение психологического климата коллектива».

2. Для тренировки навыков взаимодействия в рабочей группе рекомендуется использовать деловые игры «Потерпевшие кораблекрушение», «Путешествие на воздушном шаре» и др. (по выбору).

Вопросы для активизации познавательной деятельности студентов:

1. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе по Блейку и Мутону.

2. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель — подчиненный» по Херси и Бланчарду.

3. Классификация психотипов личностей в рабочей группе и особенности взаимодействия с ними.

Занятие 14

Тема 8. Конфликты в деловом общении, пути и способы их разрешения.

Цель занятия. Закрепление знаний по основным проблемам поведения в конфликте, развитие навыков самооценки личности, формирование умений анализировать результаты тестирования, вырабатывать программу самосовершенствования и коррекции поведения.

Ход занятия:

Студенты под руководством преподавателя выполняют тесты, анализируют результаты, обсуждают вопросы применения используемых диагностических процедур.

Диагностические процедуры:

1. Оценка акцентуации характера по методике Шмишека.

2. Личностный опросник К.Томаса.

Вопросы для активизации познавательной деятельности студентов:

1. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

2. Типы конфликтных личностей и особенности взаимодействия с ними.

Занятие 15

Тема 9. Формы и технологии делового общения.

Цель занятия. Раскрыть психологическое содержание феноменов психологии делового общения, показать, что существуют различные факторы, детерминирующие ролевое поведение в деловом общении.

Вопросы:

1. Факторы детерминации поведения человеческого поведения в деловом общении.
 2. Макро- и микросреда личности.
 3. Динамика человеческого поведения. Социальные стереотипы. Установки «Я».
- Имидж.
4. Ролевое поведение в деловом общении.

Занятие 16

Тема 9. Формы и технологии делового общения.

Цель занятия. Закрепление знаний по основным проблемам поведения в ситуациях делового общения (переговорном процессе, публичном выступлении, беседе), развитие навыков навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения, программу самосовершенствования и коррекции поведения.

Ход занятия:

1. Для изучения особенностей взаимодействия в переговорном процессе, публичном выступлении, беседе рекомендуется использовать ролевые игры «Деловая беседа-переговоры», ситуативные игры «Начальник и секретарь», «Упрямец» и т.п.

2. Для тренировки навыков взаимодействия рекомендуется использовать упражнения типа «Анализ проблемных ситуаций», «Манипуляция» и др. (по выбору).

Вопросы для активизации познавательной деятельности студентов:

1. Психологические аспекты переговорного процесса. Подходы и типы поведения на переговорах.

2. Правила ведения деловой беседы и публичного выступления.

Самостоятельная работа

Вопросы для самостоятельного изучения и задания на самостоятельную работу выдаются в начале занятий, контроль осуществляется на занятиях при рассмотрении соответствующей темы.

Тема 1. Проблема общения в психологической науке. Деловое общение как предмет научной психологии.

Вопросы:

1. История развития психологического знания и основные предпосылки становления психологии делового общения.

2. Общение, структура и виды делового общения.

Задание. Подобрать и законспектировать статью из журналов: «Вопросы психологии», «Психологический журнал» и т. п. по проблемам психологии делового общения за последние три года, представить характеристику основных научных психологических проблем в данной области.

Тема 2. Психологическая структура личности и её проявление в деловом общении.

Вопросы:

1. Факторы, детерминирующие ролевое поведение в деловом общении. Макросреда личности.

2. Социальные стереотипы. Микросреда личности. Установки «Я».

Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения.

Вопросы:

1. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты в рамках делового общения.

2. Барьеры непонимания.

3. Вербальные и невербальные средства в деловом общении.

Тема 4. Вербальная коммуникация в деловом общении.

Вопросы:

1. Модели передачи и приема информации.
2. Обратная связь в общении.
3. Виды и техники слушания. Фильтры «Я - слушания».
4. Умение говорить. Речь в деловом общении.

Тема 5. Восприятие и понимание в деловом общении.

Вопросы:

1. Восприятие и механизмы познания людьми друг друга в процессе делового общения.
2. Первое впечатление.
3. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.

Тема 6. Взаимодействие в деловом общении.

Вопросы:

1. Трансактный анализ.
2. Позиции общения. Стили взаимодействия. «Я - высказывания».
3. Психологические методы и приемы воздействия и влияния в процессе делового общения.
4. Аттракция и приемы ее формирования.
5. Заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.

Тема 7. Деловое общение в рабочей группе

Вопросы:

1. Типы взаимоотношений в коллективе.
2. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе по Блейку и Моутону. Морально-психологический климат.
3. Классификация психотипов личностей в рабочей группе и особенности взаимодействия с ними.

Тема 8. Конфликты в деловом общении, пути и способы их разрешения

1. Предпосылки возникновения конфликта в профессиональной деятельности.
2. Виды, структура, стадии протекания конфликта.
3. Типы конфликтных личностей и особенности взаимодействия с ними.
4. Правила поведения в условиях конфликта.

Тема 9. Формы и технологии делового общения.

Вопросы:

1. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
2. Психологические аспекты переговорного процесса. Подходы и типы поведения на переговорах.
3. Психологические особенности публичного выступления.

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

6.1.1. Форма текущего контроля – теоретические вопросы

Теоретические вопросы по основным темам курса предложены к каждому практическому занятию.

Критерии оценивания ответа на теоретический вопрос

Оценка	Критерии
отлично	полностью раскрывает содержание вопроса, приводит примеры ситуаций, демонстрирующих теоретические положения, рассмотренные в вопросе
хорошо	допускает неточности при изложении теоретического материала, приводит примеры ситуаций, демонстрирующих теоретические положения, рассмотренные в вопросе
удовлетворительно	допускает ошибки при изложении теоретического материала, с трудом приводит примеры ситуаций, демонстрирующих теоретические положения, рассмотренные в вопросе
неудовлетворительно	допускает грубые ошибки при изложении теоретического материала, с трудом приводит примеры ситуаций, демонстрирующих теоретические положения, рассмотренные в вопросе

6.1.2. Форма текущего контроля – практическое задание

Задания по основным темам курса предложены к каждому практическому занятию.

Пример задания

Студенты под руководством преподавателя выполняют тесты: тест САН, диагностика НПУ методика «Прогноз», «Самооценка тревожности» по Спилбергеру-Ханину и др. (на выбор преподавателя). Обработывают полученные данные. Обсуждаются результаты тестирования

Критерии оценивания выполнения практических заданий

Оценка	Критерии
отлично	студент добросовестно выполняет предложенные задания, анализирует полученные эмпирические данные, делает содержательные выводы, активно участвует в обсуждении результатов
хорошо	студент добросовестно выполняет предложенные задания, анализирует полученные эмпирические данные, делает выводы, но допускает неточности, не участвует в обсуждении результатов
удовлетворительно	студент выполняет предложенные задания, с трудом проводит анализ эмпирических данных, затрудняется в выводах, не участвует в обсуждении результатов
неудовлетворительно	студент не выполняет задания

6.1.3. Форма текущего контроля – презентация

Темы презентаций

1. История развития психологического знания и основные предпосылки становления психологии делового общения.
2. Психологические барьеры в деловом общении.
3. Анализ основных психологических теорий по проблемам взаимодействия в группе.
4. Психология коммуникации и коммуникативная компетентность.
5. Психодиагностические методы исследования и их применение в психологии делового общения.
6. Проблема имиджа в современной психологии.

7. Психологические особенности делового общения (гендерный аспект).
8. Социальные стереотипы и их особенности в ситуации делового общения.
9. Ролевое поведение в ситуации делового общения.
10. Деловое общение: проблема воздействия и влияния.
11. Невербальные средства в деловом общении.
12. Психологическая характеристика методов воздействия и влияния.
13. Межнациональные различия невербального общения.
14. Основные функциональные состояния в деловом общении и способы их регулирования.
15. Возрастной фактор в деловом общении.
16. Психологические закономерности вербальных средств в деловом общении.
17. Психологические методы и приемы воздействия и влияния в процессе делового общения.
18. Психологические закономерности групповых форм делового общения.
19. Правила работы с информацией в деловом общении.
20. Типы конфликтных личностей и особенности взаимодействия с ними.

Требования к презентации

Мультимедийные презентации используются для того, чтобы выступающий смог на большом экране или мониторе наглядно продемонстрировать дополнительные материалы к своему сообщению: видеозапись химических и физических опытов, снимки полевых изысканий, чертежи зданий и сооружений, календарные графики замеров температуры и др. Эти материалы могут также быть подкреплены соответствующими звукозаписями.

Общие требования к презентации:

- Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.
- Первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; название организации; фамилия, имя, отчество автора.
- Следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы. Желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание.
- Дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста; использование анимации по желанию.
- Последними слайдами должен быть список используемых источников.

Требования к оформлению слайдов

1. Единый стиль оформления.
2. Для фона и текста используйте контрастные цвета.
3. На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов.
4. По возможности применяйте анимационные эффекты, но не злоупотребляйте ими. Они не должны отвлекать внимание от информации на слайде.

Требования к представлению информации

1. Используйте короткие слова и предложения. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных.
2. Заголовки должны привлекать внимание аудитории.
3. Предпочтительно горизонтальное расположение информации.
4. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.
5. Шрифты предпочтительно использовать для заголовков – не менее 24, для текста – не менее 16. Нельзя смешивать в одной презентации разные шрифты. Для выделения

информации используйте жирный шрифт, курсив, подчеркивание. Не злоупотребляйте прописными буквами (они читаются хуже).

6. Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

7. Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами с диаграммами.

Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации

Критерии	Показатели
1. Тема презентации Макс. 3 балла	- соответствие темы презентации программе учебного предмета, раздела
2. Дидактические и методические цели и задачи презентации Макс. 3 балла	- соответствие целей поставленной теме; - достижение поставленных целей и задач
3. Выделение основных идей презентации Макс. 3 балла	- соответствие основных идей целям и задачам; - актуальность основных идей; - количество основных идей (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
4. Содержание Макс. 3 балла	- достоверность информации; - актуальность информации; - четкость изложения информации; - владение понятийным аппаратом по заданной теме; - привлечение новейших работ по проблеме; - язык подачи материала соответствует содержанию и понятиям аудитории
5. Подбор информации для создания презентации Макс. 3 балла	- графические иллюстрации для презентации; - статистика; - диаграммы и графики; - экспертные оценки; - ресурсы Интернет; - примеры; - сравнения; - цитаты и т.д.
6. Подача материала презентации Макс. 3 балла	- хронология; - приоритет; - тематическая последовательность; - структура по принципу «проблема-решение»
7. Логика и переходы во время презентации Макс. 3 балла	- от вступления к основной части; - от одной основной идеи (части) к другой; - от одного слайда к другому
8. Заключение Макс. 3 балла	- яркое высказывание - переход к заключению; - повторение основных целей и задач выступления; - выводы; - подведение итогов; - короткое и запоминающееся высказывание в конце
9. Дизайн презентации Макс. 3 балла	- шрифт (читаемость); - корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков); - элементы анимации

10. Техническая часть
Макс. 3 балла

- грамматика;
- стилистика;
- ошибки в правописании и опечатки

Оценивание презентации

Презентация оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 25 и более баллов – «отлично»;
- 19 – 24 баллов – «хорошо»;
- 15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;
- менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

6.1.4. Форма текущего контроля – тест

Тест

Пример тестового задания

Задание № 1

Какие два типа направленности профессионала лежат в основе классификации стилей управленческой деятельности, предложенной Р. Блейком и Д. Моутоном?

- а) «достижение успеха» и «избегание неудач»
- б) «экстернальность» и «интернальность»
- в) «заинтересованность в людях» и «заинтересованность в выполнении задачи»
- г) «направленность на интересы соперника» и «направленность на собственные интересы»

Задание № 2

Конфликт между администрацией и рядовыми работниками или между работниками различных подразделений – это:

- а) межличностный конфликт
- б) конфликт между личностью и группой
- в) межгрупповой конфликт
- г) внутриличностный конфликт

Задание № 3

Установите соответствия:

- 1) оппонент
- 2) объект конфликта
- 3) конфликтная ситуация
- 4) инцидент

а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы

б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение, объектом обостренного встречного интереса

в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны или отличаются от основных, исходных

г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

Задание № 4

Метод, позволяющий определить структуру межличностных отношений в группе по числу взаимных выборов ее членов, называется:

- а) социометрия
- б) референтометрия
- в) метод групповой оценки личности
- г) эксперимент

Задание № 5

Необходимым условием перехода конфликтной ситуации в открытое противоборство сторон (вплоть до вооруженных столкновений) является:

- а) эмоциональное «вызревание» и повод
- б) наличие объективного противоречия
- в) соперничество сторон
- г) оскорбления со стороны одной из конфликтующих сторон

Задание № 6

Я-концепция как установка в отношении самого себя необходимо включает

- а) все ответы верны
- б) самооценку
- в) систему представлений о самом себе
- г) поведенческий компонент

6.1.5. Форма текущего контроля – групповая дискуссия

Проведение групповой дискуссии

При проведении групповых дискуссий важно не только чётко и доказательно представить свою точку зрения, но и уметь слушать аргументы оппонентов, стараться понять противоположную позицию, найти в ней «рациональное зерно». Критичность мышления не отменяет его гибкости, открытости. По окончании дискуссии следует ещё раз оценить свою позицию в споре – при необходимости усилить аргументацию или отказаться от некоторых положений, принять разумные утверждения противоположной стороны.

При представлении схем и кластеров необходимо давать краткие комментарии по каждому пункту, быть готовым привести примеры и при необходимости дать дополнительные разъяснения по каждому пункту схемы. При выстраивании схемы обратите внимание на иерархичность структуры – она должна отражать характеристики представляемого психологического феномена.

Методика проведения групповой дискуссии: антагонист и протагонист, выбранные из числа участников группы, должны сформулировать и записать в чате противоположные аргументы по обсуждаемой проблеме. Другим участникам группы предлагается по каждому из выдвинутых предложений сформулировать собственную точку зрения и подкрепить ее примерами из разных сфер социальной жизни.

«Мозговой штурм» - (метод мозговой атаки, **брейнсторминг**) – это популярный, оперативный и эффективный метод решения проблем при помощи активизации и стимулирования творческого потенциала специалистов, принимающих участие в обсуждении возникшей проблемы.

Суть метода мозгового штурма заключается в том, чтобы за короткий период времени получить как можно больше самых разных идей, вариантов и предложений. В процессе мозговой атаки необходимо не только придумать максимум идей, но и сделать соответствующие выводы. Принимающая участие в брейнсторминге группа квалифицированных экспертов делится на две части: одна часть профессионалов генерирует

идеи (выставляет оценки), а вторая часть – проводит тщательный и объективный анализ этих идей. Ни одну из предложенных идей нельзя подвергать критике. Удачной и правильной будет считаться та идея, которую поддержало большинство принимавших участие в мозговом штурме людей. Метод брейнсторминга является одним из самых эффективных и популярных методов, так как шестеро-восьмеро специалистов за 30–60 минут способны придумать около 150–180 разных идей и предложений. При обычном же подходе к решению той или иной проблемы эксперты не задумываются о том, что эта проблема может иметь столько вариантов решения.

Метод мозгового штурма предполагает наличие не только группы квалифицированных экспертов, но и ведущего, который должен объявить главную задачу. После выступления ведущего остальные участники процесса начинают генерировать идеи для решения задачи. Ведущему следует внимательно следить за тем, чтобы свои идеи и предположения первыми высказывали те участники, которые обычно отмалчиваются.

Ведущий записывает или фиксирует любым другим способом все высказанные идеи. Лучшие из них сначала отбираются и тщательно анализируются, а затем развиваются до тех пор, пока не будет найден самый оптимальный, эффективный и нетривиальный подход к решению поставленной ведущим задачи.

5 основных этапов метода мозгового штурма

Классический метод мозгового штурма состоит из шести этапов: формирование принимающей участие в брейнсторминге группы экспертов, постановка задач и целей, предстартовая разминка, генерация предложений и идей, анализ предложений и идей, обсуждение потенциально успешных и правильных вариантов. Разберем каждый из этапов более детально.

1. *Формирование группы экспертов* Первый этап проведения мозгового штурма является подготовительным этапом. На этом этапе набираются люди, которые будут принимать участие в брейнсторминге. Один из участников становится ведущим, между остальными же распределяются определенные роли. Ведущий должен обладать определенным набором лидерских качеств. Он выполняет следующие функции: информирует участников мозговой атаки об основных правилах проведения данного мероприятия, контролирует соблюдение этих правил, контролирует ведение дискуссии и следит за тем, чтобы она не выходила за рамки озвученной задачи.

2. *Постановка задач и целей.* На данном этапе осуществляется постановка тех задач и целей, ради которых и будет проводиться мозговой штурм. Каждому участнику нужно максимально подробно и доходчиво разъяснить суть решаемой проблемы. Если этого не сделать до начала проведения мозговой атаки, то у многих принимающих участие в данном мероприятии людей могут возникнуть проблемы с пониманием происходящего. Участникам мозгового штурма нужно предоставить как можно больше исходных данных. Если исходных данных будет недостаточно, то участники не смогут начать полноценное обсуждение проблемы.

3. *Предстартовая разминка.* Перед началом изнурительной физической тренировкой мышцы в обязательном порядке нужно разогреть. Перед началом же мозгового штурма в обязательном порядке нужно разогреть мозги! Активная творческая деятельность требует определенной подготовки участников. «Раскачать» группу перед началом брейнсторминга можно при помощи ассоциаций, фантов или любой другой командной игры. Предстартовая разминка, которую проводит ведущий, поможет команде не только настроиться на рабочий лад, но и задаст правильный темп всему мозговому штурму.

4. *Генерация предложений и идей.* Генерация предложений и идей – самый важный этап мозгового штурма, так как именно от него будет зависеть итоговый результат. Во время этого этапа участники должны заниматься активной и непрерывной генерацией предложений и идей. Любую высказанную идею ведущему следует зафиксировать. Он обязан фиксировать не только реалистичные, но и самые абсурдные, фантастические и необычные предложения и идеи. Ведущий не всегда может успевать записывать все

возникающие у участников предложения и идеи, поэтому желательно подстраховаться и включить диктофон или магнитофон. Процесс генерации предложений и идей не должен «провисать» или стопориться. При возникновении малейшей паузы ведущий обязан поощрить участников команды и мотивировать их на дальнейшую генерацию идей. Чтобы сделать это, ведущему необходимо периодически подбрасывать участникам самые безумные, безрассудные и дикие идеи. Благодаря этой хитрой уловке члены команды не только не будут бояться высказывать свои идеи и предложения, но и поймут, что ведущий их поощряет и одобряет.

5. *Анализ предложений и идей.* Этап активной и непрерывной генерации предложений и идей сменяется этапом их объективного и адекватного анализа. Ведущий или участники мозгового штурма сами принимают критерии, по которым они будут оценивать и классифицировать ранее зафиксированные ведущим предложения и идеи. Оценивать идеи и предложения можно по таким критериям, как новизна, актуальность, решаемость собственными силами, потенциальный уровень реализации, практичность, ценность и т.д. Если возможности позволяют, то для оценки и анализа предложений и идей можно создать отдельную группу людей. Если же такой возможности нету, то анализом и ранжированием идей занимаются сами участники. После пересмотра и анализа всех предложений и идей, самые неподходящие, неэффективные и слабые из них просто отсеиваются, а лучшие из них выносятся на общее обсуждение. Количество потенциально эффективных и успешных предложений и идей зависит от уровня продуктивности проведенного мероприятия.

6. *Обсуждение потенциально успешных и правильных вариантов.* Обсуждение потенциально успешных и правильных вариантов – это заключительный этап мозгового штурма. Потенциально эффективные идеи и предложения выносятся ведущим на всеобщее обсуждение. Участники, отключив фантазию и включив рациональное мышление, обсуждают перспективы и возможности реализации потенциально успешных вариантов.

Работа в мини-группах. Каждая из групп выбирает для обсуждения и представления одно высказывание. Выбор согласовывается со всеми, чтобы не было повторов. Время на обсуждение и подготовку – до 10 минут. Мини-группа должна представить систему аргументов в защиту своей позиции, а также проиллюстрировать своё выступление примерами из литературы/истории/кинематографа/жизненной практики. Время на выступление – до 5 минут. Остальные участники обсуждения имеют право задавать вопросы вступающим, чтобы оспаривать или уточнять их позицию. По итогам работы проводится обсуждение, чтобы выявить лучшую работу, при котором каждая мини-группа должна дать аргументированную оценку лучшей с их точки зрения работы.

Критерии для оценки

- научность предложенных аргументов;
- лаконизм и точность выступления;
- соответствие приведенных примеров теоретическим положениям, используемым в качестве аргументов.

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Форма промежуточного контроля – зачет

Промежуточный контроль в форме зачета

Зачет выставляется по результатам работы студента в течение семестра.

«Зачтено» выставляется, если студент принимал активное участие в обсуждении вопросов практических занятий, дискуссиях; результаты текущей проверки оценены отметкой «удовлетворительно» и выше; выполнены задания в системе Moodle, успешно (не ниже 50% правильных ответов) выполняет тесты для текущего контроля.

«Не зачтено» ставится, если студент не принимал участие в обсуждении вопросов практических занятий, дискуссиях; результаты текущей проверки оценены отметкой «неудовлетворительно»; не выполнены задания в системе Moodle (ниже 60%), неуспешно (ниже 50% правильных ответов) выполняет тесты для текущего контроля.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Основная литература

1. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469815>.

2. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471326>.

3. Матвеева Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449>.

4. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469164>.

7.2. Дополнительная литература

1. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Ю. Базаров. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 381 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02345-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432057>.

2. Карпов А. В. Организационная психология: учебник для академического бакалавриата / А. В. Карпов; под ред. А. В. Карпова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 570 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3715-2. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/5808800D-F9E6-4B0C-B03C-352B0A7E4B97.

3. Психология управления персоналом: учебник для академического бакалавриата / Е. И. Рогов [и др.]; под общей редакцией Е. И. Рогова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03827-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432963>.

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Образовательные ресурсы (ссылки на официальные сайты):

1. Министерство науки и высшего образования РФ <https://www.minobrnauki.gov.ru/>
2. Министерство просвещения Российской Федерации <https://edu.gov.ru/>
3. Российское образование: федеральный портал: <http://www.edu.ru/>
4. Совет при президенте России по реализации национальных проектов и демографической политике: <http://www.rost.ru/>
5. Федеральный справочник «Образование в России»: <http://federalbook.ru/projects/fso/fso.html>

6. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки:
<http://old.obrnadzor.gov.ru/>
7. Официальный информационный портал единого государственного экзамена:
<http://www.ege.edu.ru/>
8. Российской общеобразовательный портал «Доступность, качество, эффективность»: <http://www.school.edu.ru/>
9. Информационно-правовой портал «Гарант»: <http://www.garant.ru/>
10. Учительский портал: <http://www.uchportal.ru/>
11. Центр дистанционного обучения СмолГУ «Moodle»: <https://cdo.smolgu.ru>

Информационно-библиотечные ресурсы (ссылки на официальные сайты)

1. ЭБС «Юрайт»: <https://www.biblio-online.ru/>
2. Словари: <http://dic.academic.ru/>
3. Научная электронная библиотека: <http://txt.elibrary.ru/>
4. Университетская информационная система «Россия»: <http://uisrussia.msu.ru>
5. Электронный каталог книг, диссертаций, газетно-журнальных статей библиотеки МГПУ: <http://www.mspu.edu.ru>
6. «Рубрикон»: крупнейший энциклопедический ресурс Интернета,
<http://www.rubricon.com/>
7. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки,
<http://diss.rsl.ru>
8. Международный научный электронный журнал «Педагогика и психология: вопросы теории и практики»
9. Педагогическая библиотека: <http://pedagogic.ru/>
10. Журнал «Педагогика»: <http://www.pedpro.ru/>
11. Издательский дом «Первое сентября»: <http://1september.ru/>
12. «Высшее образование в России»: научно-педагогический журнал Министерства образования и науки РФ: <http://www.vovr.ru/>
13. «Учительская газета»: <http://www.ug.ru/>
14. Журнал «Высшее образование сегодня»: <http://www.hetoday.org/>
15. Издательство «Компания Спутник»: <http://www.sputnikplus.ru/>
16. Издательство «Школьная пресса»: <http://www.schoolpress.ru>
17. Международный научный педагогический журнал: <http://www.oim.ru>
18. Издательский центр «Академия»: <http://academia-moscow.ru>
19. Психологические тесты: <http://azps.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная стандартной учебной мебелью.

Помещение для самостоятельной работы – компьютерный класс с доступом к сети «Интернет» и ЭИОС СмолГУ.

9. Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6-161215-133553-1-6231.

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе: Microsoft Windows Professional 7 Russian; Microsoft Office 2010 Russian.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 03B6A3C600B7ADA9B742A1E041DE7D81B0
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 04.10.2021 до 07.10.2022