

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
_____ Устименко Ю.А.
«10» сентября 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины
ФТД. В. 02 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Направление подготовки: 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Направленность (профиль): История, Право

Форма обучения - очная

Курс – 2

Семестр – 4

Всего зачетных единиц – 2; часов – 72

Форма отчетности: зачет – 4 семестр.

Программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Программу разработала:

кандидат психологических наук, доцент Морозикова И.В.

Одобрена на заседании кафедры

« 3 » сентября 2020 г. Протокол № 1

Смоленск
2020

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Психология делового общения» (ФТД, В. 02) читается как факультативный курс. Как наука о психологических явлениях, закономерностях, механизмах профессиональной деятельности вооружает студента знаниями в области поведения человека в рамках деловых отношений. Поэтому, в частности, знание общих закономерностей поведения личности, особенностей общения и психической регуляции необходимо для того, чтобы учитывать человеческий (психологический) фактор в ситуации делового общения.

Цель освоения дисциплины «Психология делового общения» состоит в формировании у студентов способности анализировать и объяснять поведение человека с позиций научной психологии в рамках делового общения, умения эффективно организовывать свою профессиональную деятельность и взаимодействие в рабочей группе с учетом психологических закономерностей и механизмов, применять психологические знания в ситуациях делового общения.

Психология делового общения взаимосвязана с такими дисциплинами гуманитарного, социального и экономического раздела как философия, психология (содержательно-методологическая взаимосвязь), политология, социология (содержательная взаимосвязь – объяснение одних и тех же явлений с позиций разных наук) – Б1.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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.
--	--

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		
			лекции	практические	самостоятельная работа
1.	Место психологии делового общения в системе наук об общении	8	2	2	4
2.	Детерминация человеческого поведения в деловом общении	8	2	2	4
3.	Перцептивная сторона делового общения организации	8	2	2	6
4.	Коммуникативная сторона делового общения	10	4	2	4
5.	Интерактивная сторона делового общения	8	2	2	4
6.	Групповые формы делового общения	8	2	2	6
7.	Деловое общение в рабочей группе	8	2	2	4
8.	Конфликт в ситуации делового общения	10	2	4	4
ИТОГО		72	18	18	36

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Тема 1. Место психологии делового общения в системе наук об общении

История развития психологического знания и основные предпосылки становления психологии делового общения. Общение, структура и виды делового общения.

Тема 2. 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.

Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.

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

Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения

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

Тема 5. Интерактивная сторона делового общения

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

Тема 6. Групповые формы делового общения

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

Тема 7. 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.

Тема 8. Конфликт в ситуации делового общения

Предпосылки возникновения конфликта в профессиональной деятельности. 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.

Практические занятия

Занятие 1. Практическое (2 ч.)

Тема. Место психологии делового общения в системе наук об общении.

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

Вопросы для обсуждения:

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.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Проведите самооценку личностных качеств, необходимых для эффективного делового общения.
2. Подберите примеры социальных стереотипов, влияющих на ситуацию делового общения.

Занятие 2. Практическое (2 ч.)

Тема. Детерминация человеческого поведения 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.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности установки «Я» личности.
2. Психологические закономерности создания имиджа.
3. Ролевой выбор.
4. Социальные стереотипы.

Возможно проведение занятия в форме деловой игры.

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.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Проведите интервьюирование на тему: «Секреты Вашего делового имиджа».

Занятие 3. Практическое (2 ч.)

Тема. Перцептивная сторона делового общения.

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».

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Составьте психологический портрет будущего партнера по общению в системе «учитель-ученик-родитель».
2. Подберите упражнения для тренировки навыков восприятия, взаимодействия.

Занятие 4. Практическое (2 ч.)

Тема. Коммуникативная сторона делового общения.

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

Ход занятия:

1. Для изучения особенностей вербального общения 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».

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Составьте мини-тренинг по формированию качеств, необходимых для успешного осуществления делового общения; составьте программу самовоспитания профессионально значимых качеств; проанализируйте свои «Я - высказывания» в ситуациях делового общения (одно задание по выбору).
2. Подберите упражнения для тренировки навыков вербального и невербального общения.

Занятие 5. Практическое (2 ч.)

Тема. Интерактивная сторона делового общения.

Цель занятия. Изучить особенности интерактивной стороны 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.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Выпишите способы манипуляции сознанием, механизмы защиты.
2. Разработайте правила работы с информацией в деловом общении.

Занятие 6. Практическое (2 ч.)

Тема. Групповые формы 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

1. Проведите сравнительный анализ таких форм делового общения как деловая беседа, переговорный процесс, публичное выступление.

Занятие 7. Практическое (2 ч.)

Тема. 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 Моутону.
2. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель — подчиненный» по Херси и Бланчарду.
3. Классификация психотипов личностей в рабочей группе и особенности взаимодействия с ними.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Дайте оценку психологическим методам и приемам воздействия и влияния в процессе делового общения на: психологические закономерности поведения партнеров; характер и результат делового общения.
2. Подберите методики для диагностики особенностей высшей нервной деятельности и поведения, влияющих на взаимодействие в ситуациях делового общения.

Занятие 8, 9. Практическое (4 ч.)

Тема. Конфликт в ситуации делового общения.

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.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Разработайте памятку «Правила поведения в условиях конфликта».

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

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

Виды работы, оцениваемые на занятиях:

выступления с сообщениями по теме занятия, участие в учебных дискуссиях, выступления с докладом (рефератом); текущий контроль (тестирование, устный опрос).

Уровни выставления оценки на занятиях:

а) оценка знаний за ответ на вопрос (работу на практическом занятии):

«отлично» – студент показал знания программного материала, грамотно его излагает, не допускает ошибок в ответе, отвечает на дополнительные вопросы, показывает способность мыслить, анализировать, систематизировать информацию;

«хорошо» – студент показал знания программного материала, грамотно его излагает, не допускает грубых ошибок в ответе, но есть неточности или не отвечает на дополнительные вопросы, способность анализировать и систематизировать материал развита слабо;

«удовлетворительно» – если студент показал знания основных блоков программного материала, но допускает ошибки в ответе, не знает частных случаев, не отвечает на дополнительные вопросы, плохо ориентируется в материале;

«неудовлетворительно» – если студент допускает грубые ошибки в ответе, основной материал не усвоен.

б) оценка за решение ситуационной или практической задачи:

«отлично» – если студент правильно с точки зрения психологии оценил ситуацию и предложил верное решение, грамотно использовал материал курса;

«хорошо» – если студент правильно с точки зрения психологии оценил ситуацию и предложил верное решение, но допустил некоторые неточности;

«удовлетворительно» – если студент правильно с точки зрения психологии оценил ситуацию и наметил верное решение, но плохо владеет материалом, поэтому не может точно определить наиболее оптимальный вариант решения практической ситуации;

«неудовлетворительно» – если студент не решает задачу.

в) оценка за доклад

«отлично» – студент показал знание темы, грамотно изложил материал, показал способность мыслить, анализировать и систематизировать информацию, выделил основные положения в изучаемых источниках, подтвердил выдвигаемые положения примерами из текста, сопоставил рассматриваемые в литературе факты, обобщил изученный материал в соответствии с намеченным планом, сделал выводы, подготовил необходимые к работе примеры, иллюстрации, самостоятельно подобрал другие источники по выбранной им теме;

«хорошо» – студент показал знание темы, грамотно изложил материал, выделил основные положения в изучаемых источниках, подтвердил выдвигаемые положения примерами из текста, сопоставил рассматриваемые в литературе факты, обобщил изученный материал в соответствии с намеченным планом, сделал выводы, подготовил необходимые к работе примеры, иллюстрации, самостоятельно подобрал другие источники по выбранной им теме, но при ответе допускает неточности или студент не отвечает на дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» – если студент показал знания основных понятий по теме доклада, но допускает ошибки в изложении, не знает частных случаев, не отвечает на дополнительные вопросы, плохо ориентируется в материале, использует недостоверные источники;

«неудовлетворительно» – если студент допускает грубые ошибки в ответе, использует недостоверные источники или доклад не подготовлен.

г) оценка за тестирование:

Балл	Оценка за итоговое тестирование	Количество ответов
1	Удовлетворительно	не менее 60% верных ответов
0	Неудовлетворительно	менее 60 % верных ответов

Рекомендации к выполнению студентами заданий для самостоятельной работы

Задания на самостоятельную работу выдаются в начале занятий, контроль осуществляется на практических занятиях при рассмотрении соответствующей темы.

Требования к выполнению самостоятельной работы:

- самостоятельная работа должна быть выполнена лично студентом в процессе изучения дисциплины и выполнения учебно-исследовательской, научно-исследовательской или научно-методической работы или являться самостоятельно выполненной частью коллективной работы;

- должна быть выполнена в установленные сроки;

- результаты самостоятельной работы должны быть оформлены в соответствии с требованиями;

- должна представлять законченную разработку (законченный этап разработки), в которой раскрываются и анализируются актуальные проблемы учебной дисциплины или предмета исследований;

- демонстрирует компетентность автора в раскрываемых вопросах;

- имеет учебную, научную или практическую направленность и значимость (если это учебно-исследовательская работа);

- содержит определённые элементы новизны (если это научно-исследовательская работа).

6.1.1. Примерные варианты тестовых заданий

Задание № 1

Причинами плохой коммуникации в рамках делового общения могут быть (выберите несколько вариантов ответа):

- а) стереотипы
- б) ошибки в построении высказываний
- в) положительное отношение к партнеру
- г) предвзятые отношения

Задание № 2

Формальным общением является:

- а) контакт масок
- б) деловое общение
- в) межличностное общение
- г) примитивное общение

Задание № 3

Расположение людей в пространстве в процессе общения изучает такая наука как:

- а) проксемика
- б) такесика
- в) мимика
- г) кинестика

Задание № 4

Механизмами познания партнерами друг друга в процессе делового общения являются (выберите несколько вариантов ответа):

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) конформизм
- в) рефлексия

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

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

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 № 7

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 № 8

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 № 9

Я-концепция как установка в отношении самого себя необходимо включает

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

Задание № 10

Подверженность человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшей им позицией большинства, называется:

- а) конформизм
- б) негативизм
- в) социальная ингибиция
- г) социальная фасилитация

Задание № 11

К заблуждениям в споре относится (выберите несколько вариантов ответа):

- а) завышенная оценка информированности собеседника
- б) отождествление эмоций
- в) аттракция
- г) ложная мотивация

Задание № 12

Одним из качеств манипулятора является:

- а) оптимизм
- б) эмпатия
- в) правдивость

г) закрытость

Задание № 13

Какой ученый разделяет людей на манипуляторов и актуализаторов:

- а) К. Ховланд
- б) Ш. Чейкен
- в) Э. Шостром
- г) В.М. Погольша

Задание № 14

К психологическим методам и приемам воздействия в процессе делового общения относятся (выберите несколько вариантов ответа):

- а) внушение
- б) убеждение
- в) подражание
- г) эмпатия

Задание № 15

Явление, связанное с тенденцией оказывать предпочтение «своей» группе в противовес интересам «другой», а также тенденция к установлению различий в оценках представителей «своей» и «чужой» группы (в пользу «своих») получила название...

- а) внутригрупповой фаворитизм и межгрупповая дискриминация
- б) межгрупповая дифференциация и интеграция
- в) социальная ингибция
- г) групповое давление

Задание № 16

Особенностью поведения человека в толпе является

- а) потеря чувства субъектности, контроля над ситуацией
- б) праздность
- в) агрессивность
- г) спокойствие

6.1.1. Сообщения (доклады) по темам для самостоятельной работы студентов

Примерные темы докладов (рефератов) на занятия

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. Роль ролевого поведения 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 делового общения.
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 содержанию и оформлению доклада (сообщения)

Доклад – это развернутое устное выступление на заданную тему, с которым выступают на лекции, семинаре, конференции. Основная цель доклада — информирование по определенному вопросу или теме. Тем не менее, доклады могут включать в себя рекомендации, предложения, в него могут включаться диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии, резюме. Время доклада обычно составляет 5-15 минут.

Сообщение отличается от доклада меньшим объемом информации и ее характером. Сообщаемая информация может носить характер уточнения или обобщения, отражать современный взгляд на заданную тему, дополнять уже известную информацию фактическими или статистическими материалами. Сообщение может включать элементы наглядности – иллюстрации, схемы и т.п.

Построение устного сообщения, доклада включает три части: вступление (10-15% общего времени), основную часть (60-70%) и заключение (20-25%).

Во вступлении указывается тема сообщения, доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, сообщается основная идея, кратко перечисляются рассматриваемые вопросы, дается современная оценка предмета изложения. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме.

Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта суть темы доклада. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В заключении подводятся итоги, формулируются выводы по теме доклада, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т.п. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом.

Сообщение (доклад) должен быть оформлен в текстовом редакторе MS WORD, (или файлом с расширением .doc/.docx.) Параметры страницы в Word: верхнее – 2,5 см; нижнее – 2,5см; левое – 2,5 см; правое – 2,5 см; интервал – 1,0; шрифт –Times New Roman, форматирование по ширине; кегль (размер буквы) – 12; абзац (отступ) – 1,25.

Требования к написанию реферата

Реферат (от латинского «*referre*» – докладывать, сообщать) – небольшая письменная работа, посвященная определенной теме, обзору источников по какому-то направлению. Обычно целью реферата является сбор и систематизация знаний по конкретной теме или проблеме.

Структурными элементами реферата являются:

- 1) титульный лист.

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы научного руководителя; место и дата составления реферата.

2) оглавление.

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

3) введение.

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

4) основная часть.

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х, включающих *теоретическую часть, практическую часть и рекомендации* к ней). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию. Практическая часть должна содержать конкретные примеры, статистические и др. данные, подтверждающие актуальность выбранной темы и варианты решения проблемы.

5) заключение.

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы.

6) список использованных источников.

Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. – 2003.

7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

- 1) материалы, дополняющие реферат;
- 2) таблицы вспомогательных цифровых данных;
- 3) иллюстрации вспомогательного характера;
- 4) другие документы.

Правила оформления реферата

Реферат должен быть выполнен в Word, шрифт – Times New Roman, форматирование по ширине; кегль (размер буквы) – 12; интервал – 1,0; абзац (отступ) – 1,25.

Текст реферата оформляется, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 12 страниц.

Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одинаково черными по всему реферату.

Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц реферата. Номера страниц на титульном листе и в оглавлении не проставляют.

Ссылки на источники следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами. Оформление ссылок - по ГОСТ 7.1.- 2003.

Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений; - обоснованность практической части (наличие конкретных примеров, статистических и др. данных)
2. Степень раскрытия сущности проблемы и ее решения	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.)
4. Рекомендации и выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы с использованием конкретного примера	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, грамотно выбирать примеры, демонстрирующие практическую значимость работы, составлять соответствующие рекомендации, аргументировать основные положения и выводы
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев
5. Грамотность	- грамотность и культура изложения; - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль
6. Приложения, иллюстрации в тексте (фотографии, схемы, рисунки, статистические данные, диаграммы и т.п.)	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствии с требованиями

Критерии оценивания реферата

Балл	Оценка	Количество ответов
1	Удовлетворительно	Все критерии выполнены
0	Неудовлетворительно	Один из критериев не выполнен

Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации

Критерии	Показатели
Структура	- количество слайдов соответствует содержанию (для 10)

	минутного выступления рекомендуется использовать не более 15 слайдов) – наличие титульного слайда и слайда с выводами
Наглядность	– иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается – используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.)
Дизайн и настройка	– оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления
Содержание	– презентация отражает основные этапы проекта (актуальность, теоретические основы, практическую составляющую, рекомендации) – содержит полную, понятную информацию по теме работы – орфографическая и пунктуационная грамотность

Критерии оценивания презентации

Балл	Оценка	Количество ответов
1	Удовлетворительно	Все критерии выполнены
0	Неудовлетворительно	Один из критериев не выполнен

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Требования к зачету:

Зачет выставляется по результатам работы студента в течение семестра.

1. Удовлетворительная оценка за работу на занятиях (практических, лекционного типа): участие в учебных дискуссиях, выступления с сообщениями на занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы.

2. Удовлетворительные результаты текущего контроля (тестирование, устный опрос).

«Зачтено» выставляется студенту если он:

- выполняет задания к занятиям на оценку не менее «удовлетворительно»;
- показал результаты текущего контроля на оценку не менее «удовлетворительно».

«Не зачтено» выставляется студенту при невыполнении хотя бы одного из указанных условий.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Список основной литературы

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов. М.: 2020. - 463 с. <http://biblio-online.ru/bcode/449705>
2. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. М.: 2020. - 463 с. <http://biblio-online.ru/bcode/450947>
3. Лавриненко В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов. М.: 2020. - 350 с. <http://biblio-online.ru/bcode/451051>

7.2 Список дополнительной литературы

1. Митрошенков О.А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов. М.: 2020. - 315 с. <http://biblio-online.ru/bcode/454576>
2. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для вузов. М.: 2020. - 440 с. <http://biblio-online.ru/bcode/450305>
3. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов. М.: 2020. - 161 с. <http://biblio-online.ru/bcode/451154>
4. Леонов Н.И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования. М.: 2020. - 193 с. <http://biblio-online.ru/bcode/455694>
5. Душкина М.Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях: учебник для вузов. М.: 2020. - 228 с. <http://biblio-online.ru/bcode/457269>
6. Львова А.С. Культура речи и деловое общение педагога: учебное пособие для среднего профессионального образования. М.: 2020. - 185 с. <http://biblio-online.ru/bcode/456276>
7. Матвеева Л.В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов. М.: 2020. - 121 с. <http://biblio-online.ru/bcode/452637>

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. ЭБС «Юрайт»: www.biblio-online.ru
2. Российская Государственная Библиотека: <http://www.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека: <http://txt.elibrary.ru/>
4. Открытая русская электронная библиотека: <http://orel.rsl.ru/index.shtml>
5. Научная библиотека Санкт-Петербургского государственного университета: <http://www.lib.pu.ru/>
6. Университетская информационная система «Россия»: <http://uisrussia.msu.ru>
7. Библиотека электронных ресурсов исторического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова: <http://www.hist.msu.ru/ER/>
8. Федеральный образовательный портал «Российское образование»: <http://www.humanities.edu.ru/>

Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ): создана и поддерживается как база электронных ресурсов для исследований и образования в области экономики, социологии, политологии, международных отношений и других гуманитарных наук <http://uisrussia.msu.ru>

Электронный каталог книг, диссертаций, газетно-журнальных статей библиотеки МГПУ: <http://www.mspu.edu.ru>

«Рубрикон»: крупнейший энциклопедический ресурс Интернета, <http://www.rubricon.com/>

Электронная библиотека диссертаций [Российской государственной библиотеки](http://diss.rsl.ru), <http://diss.rsl.ru> Единое окно доступа к образовательным ресурсам: обеспечение свободного доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов, к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования и к ресурсам системы Федеральных образовательных порталов; является уникальным

образовательным проектом в русскоязычном Интернете и объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России. В разделе Библиотека представлено более 17 000 учебно-методических материалов, разработанных и накопленных в системе федеральных образовательных порталов, а также изданных в университетах, ВУЗах и школах России; <http://window.edu.ru/window/library>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: полнотекстовая база данных научных периодических изданий, <http://www.elibrary.ru/>. Library.ru: Информационно-справочный портал при поддержке Министерства культуры РФ. Включает: **Журнальный жанр** представлен качественной публицистикой, которая появляется на страницах современных периодических изданий. **Читальный зал** - многожанровая электронная библиотека текстов; помимо самих текстов произведений, здесь размещена дополнительная информация: аннотации на произведения, портреты и краткие биографии авторов. **Ресурсы Интернета: каталоги, обзоры** - аннотированные каталоги сетевых ресурсов: интернет-магазинов, сайтов издательств, электронных версий периодических изданий, электронных библиотек художественной литературы. **1-я Виртуальная справка** - корпоративная виртуальная справочно-информационная служба, где любой пользователь может получить ответ на свой вопрос посредством ресурсов Интернета; В работе службы принимают участие специалисты публичных библиотек различных регионов России, Украины и Казахстана: <http://www.library.ru/>
<http://elibrary.ru/>
http://psyjournals.ru/social_psy/2011/n3/index.shtml - журнал «Социальная психология и общество | Social Psychology and Society».
<http://psyjournals.ru/> - портал психологических изданий.

8. Материально-техническая база

1. Учебная аудитория уч. корпус №1, ауд.80 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (Стандартная учебная мебель (26 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.).
2. Помещение для самостоятельной работы - уч. корпус №1, ауд.12 б.
Компьютерный класс с выходом в Интернет: Учебная мебель (47 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (18 компьютеров), Интерактивная доска SMART, Мультимедийный проектор, Сканер формат A3Epson GT – 20000, Принтер формат A3 E 100, Компьютерное оборудование Kraftway KC 41.

9. Программное обеспечение

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66920993 от 24.05.2016, (бессрочно)
Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66975477 от 03.06.2016, (бессрочно)
KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный, Лицензия 1FB6181220135520512073, ежегодное обновление.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023