

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
«08» сентября 2021г.

1. .11

Направление подготовки: 09.03.03 !
Направленность (профиль): " ! # \$! \$
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. ! % #

& ! ! ' !'

Дисциплина Б1.О.15 «Психология делового общения» входит в обязательную часть программы бакалавриата по направлению «Прикладная 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», «Маркетинг информационных систем и технологий», а также при подготовке и проведении практики (блок 2).

(. ' #' %! ! ' '

) !	" ! ! *
+),3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	- !%. 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. + !%. планировать свою работу в команде; реализовывать свою роль в команде; осуществлять социальное взаимодействие. / !%. 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
+),0. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	- !%. технологию самоорганизации в проектной деятельности; средства и способы саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; основы тайм-менеджмента в проекте. + !%. 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. / !%. навыками саморазвития,

	самоорганизации, самоанализа, самоконтроля; навыками управления временем проекта; навыками организации самостоятельной работы
),9. Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	<p>- !%: основные принципы и закономерности профессиональной коммуникации с участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп, этические нормы и правила профессионального поведения, требования к поведению, предъявляемые профессиональными стандартами.</p> <p>+ !%: осуществлять профессиональную коммуникацию с заинтересованными участниками профессиональной деятельности и в рамках проектных групп, устанавливать контакт и анализировать взаимодействие с участниками проектных групп, применять правила бесконфликтного общения;</p> <p>/ !%: приемами и методами реализации профессиональной коммуникации внутри проектных групп, базовыми навыками психологического анализа профессиональных ситуаций и навыками конструктивного бесконфликтного общения.</p>

3. 1 *

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.

2.

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий			
			лекции	практические	Лабораторные	самостоятельная работа
1.	Проблема общения в психологической науке. Деловое общение как предмет научной психологии	9	-	2	-	5
2.	<u>Психологическая структура личности и её проявление в деловом общении</u>	11	-	6	-	5
3.	Коммуникативная сторона делового общения	8	-	4	-	4
4.	<u>Вербальная коммуникация в деловом общении</u>	7	-	2	-	5
5.	Восприятие и понимание в деловом общении	8		4		4
6.	<u>Взаимодействие в деловом общении</u>	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.	<u>Формы и технологии делового общения</u>	8	-	4	-	4
" 3 4		5(,	3(,	20

- ! !

- ! 1

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

7 % # ! . Систематизировать знания студентов по психологии делового общения; раскрыть психологическое содержание феноменов психологии делового общения.

/ .

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.

- ! (83

3 (. Психологическая структура личности и её проявление в деловом общении.

7 % # ! . Раскрыть понятие личности и ее структуры в психологии. Рассмотреть индивидуально-психологические особенности личности как фактор детерминации поведения личности в деловом общении

9 # ! .

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.

(. Составление программы самовоспитания профессионально значимых качеств.

- ! 2

3 (. Психологическая структура личности и её проявление в деловом общении.

7 % # ! . 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

9 # ! .

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.

- ! 680

3 3. Коммуникативная сторона делового общения.

7 % # ! . Изучить особенности коммуникационного процесса, вербального и невербального общения в деловых ситуациях. Выработать навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения.

9 # ! .

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».

- ! 5

3 2. Вербальная коммуникация в деловом общении.

7 % # ! . Изучить особенностей вербального коммуникационного процесса в деловых ситуациях. Выработать навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения.

/ .

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

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

- ! :8 9

3 6. Восприятие и понимание в деловом общении.

7 % # ! . Изучить особенности восприятия и механизмы познания людьми друг друга в процессе делового общения. Выработать навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения, устанавливать обратную связь.

9 # ! .

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».

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

- ! 108 11

3 0. Взаимодействие в деловом общении.

7 % # ! . Изучить особенности интерактивной сторона делового общения, вырабатывать навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения, программу самосовершенствования и коррекции поведения.

9 # ! .

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.

/ для активизации познавательной деятельности студентов:

1. Структура коммуникативного акта.

2. Понятие транзактного анализа общения по Э. Берну.

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

- ! 1(8 13

3 5. Деловое общение в рабочей группе.

7 % # ! . Закрепление знаний по основным проблемам поведения в ситуациях делового общения, развитие навыков навыки эффективного взаимодействия в процессе делового общения, программу самосовершенствования и коррекции поведения.

9 # ! .

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.

- ! 12

3 :. Конфликты в деловом общении, пути и способы их разрешения.

7 % # ! . Закрепление знаний по основным проблемам поведения в конфликте, развитие навыков самооценки личности, формирование умений анализировать результаты тестирования, вырабатывать программу самосовершенствования и коррекции поведения.

9 # ! .

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.

- ! 16

3 9. Формы и технологии делового общения.

7 % # ! . Раскрыть психологическое содержание феноменов психологии делового общения, показать, что существуют различные факторы, детерминирующие ролевое поведение в деловом общении.

/ .

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.

- ! 10

3 9. Формы и технологии делового общения.

7 % # ! . 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.

9 # ! .

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

1 ! ! % !

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

3 1. \$ ' . ;
! ' \$.

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.

3 (. _____ ! ' !' ! < _____).

Вопросы:

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

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

3 3.) ' ! ! .

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.

3 2. / % ' _____.

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.

3 6. / ! _____.

Вопросы:

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

3 0. /# \$! _____.

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.

3 5. ; \$ ' _____.

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.

3 :.) ! § ' ! # = _____.

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.

3 9. > ! _____.

Вопросы:

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

0.) ! #' %! ! ? ' @ _____.

0.1. ! ! ! ' \$!! ! _____.

0.1.1. Форма текущего контроля – теоретические вопросы

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

) ! ! ! ! \$

Оценка	Критерии
!	полностью раскрывает содержание вопроса, приводит примеры ситуаций, демонстрирующих теоретические положения, рассмотренные в вопросе
=	допускает неточности при изложении теоретического материала, приводит примеры ситуаций, демонстрирующих теоретические положения, рассмотренные в вопросе
' ! ! %	допускает ошибки при изложении теоретического материала, с трудом приводит примеры ситуаций, демонстрирующих теоретические положения, рассмотренные в вопросе
' ! ! %	допускает грубые ошибки при изложении теоретического материала, с трудом приводит примеры ситуаций, демонстрирующих теоретические положения, рассмотренные в вопросе

0.1.(. 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

) ! ! ! # \$

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

0.1.3. Форма текущего контроля – презентация

3 # ! \$

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.

3

!

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:

- 0 Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.
- 1 Первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; название организации; фамилия, имя, отчество автора.
- 2 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.
- 3 Дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста; использование анимации по желанию.
- 4 Последними слайдами должен быть список используемых источников.

3

A \$

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.

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	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	- от вступления к основной части; - от одной основной идеи (части) к другой;

Макс. 3 балла	- 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

!

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.

0.1.2. Форма текущего контроля – тест

3 !

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

0.1.6. Форма текущего контроля – групповая дискуссия

' § '

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» - (! # \$ атаки, \$!) – это популярный, оперативный и эффективный ! 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-восемь 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 тренировки 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.

0.(! ! *'! \$!! !
> *'! ! В# !
*'! \$! % # !

Зачет выставляется по результатам работы студента в течение семестра согласно Положению о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Смоленский государственный университет» (утверждено приказом ректора от 24 апреля 2014 г. №01-36).

«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.

5. % \$! % \$ ' \$! !'
5.1. ! !'

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> (дата обращения: 14.08.2021).
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> (дата обращения: 04.18.2021).
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> (дата обращения: 15.08.2021).
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> (дата обращения: 14.08.2021).

5.(. ; ! % ! !'

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> (дата обращения: 31.08.2021).

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> (дата обращения: 31.08.2021).

5.3. % ' ,! ' \$! C" ! !D
! % ' ? % \$! @.

Министерство науки и высшего образования РФ <https://www.minobrnauki.gov.ru/>

Министерство просвещения Российской Федерации <https://edu.gov.ru/>

Российское образование: федеральный портал: <http://www.edu.ru/>

Совет при президенте России по реализации национальных проектов и демографической политике: <http://www.rost.ru/>

Федеральный справочник «Образование в России»: <http://federalbook.ru/projects/fso/fso.html>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки: <http://old.obrnadzor.gov.ru/>

Официальный информационный портал единого государственного экзамена: <http://www.ege.edu.ru/>

Российской общеобразовательный портал «Доступность, качество, эффективность»: <http://www.school.edu.ru/>

Информационно-правовой портал «Гарант»: <http://www.garant.ru/>

Учительский портал: <http://www.uchportal.ru/>

Центр дистанционного обучения СмолГУ «Moodle»: <https://cdo.smolgu.ru>

" , ! ' ? % \$! @

ЭБС «Юрайт»: <https://www.biblio-online.ru/>

Словари: <http://dic.academic.ru/>

Научная электронная библиотека: <http://txt.elibrary.ru/>

Университетская информационная система «Россия»: <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>

Международный научный электронный журнал «Педагогика и психология: вопросы теории и практики»

Педагогическая библиотека: <http://pedagogic.ru/>

Журнал «Педагогика»: <http://www.pedpro.ru/>

Издательский дом «Первое сентября»: <http://1september.ru/>

«Высшее образование в России»: научно-педагогический журнал Министерства образования и науки РФ: <http://www.vovr.ru/>

«Учительская газета»: <http://www.ug.ru/>

Журнал «Высшее образование сегодня»: <http://www.hetoday.org/>

Издательство «Компания Спутник »: <http://www.sputnikplus.ru/>

Издательство «Школьная пресса»: <http://www.schoolpress.ru>

Международный научный педагогический журнал: <http://www.oim.ru>

Издательский центр «Академия»: <http://academia-moscow.ru>

Психологические тесты: <http://azps.ru/>

.. & ! % ,!

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине в университете имеются оборудованные техническими средствами обучения, аудиовидеоаппаратурой аудитории № 56 (1 корпус), №№ 101, 103, 105, 107, 107а, 202, 218, 117, 121, 307, 322 (2 корпус); электронно-библиотечная системы «Юрайт», «Консультант студента», Библиокомплектатор; электронная база данных «Polpred.com. Обзор СМИ».

9.

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

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian;
2. Microsoft Office 2010 Russian.

