Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.11.2026 18:50:57
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

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

«Утверждаю»
Проректор по учебно-методической работе
_____Устименко Ю.А.
«07» сентября 2021 г.

Рабочая программа дисциплины
ФТД.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки: **54.04.01 Дизайн**
Направленность (профиль): **Графический дизайн**
Форма обучения: заочная
Курс – 2
Семестр – 3
Всего зачетных единиц – 2, часов - 72
Форма отчетности: зачет- 3 семестр

Программу разработал
канд. психологических наук, доцент Полякова И.В.

Одобрена на заседании кафедры
«31» августа 2021 г., протокол № 1

Смоленск
2021

1. Место дисциплины в структуре ОП

Учебная дисциплина **ФТД.01 Психология делового общения** входит в блок ФТД. Факультативы учебного плана по направлению подготовки Дизайн (Графический дизайн) и осваивается студентами в соответствии с учебным планом и графиком учебного процесса на 2 курсе в 3 семестре.

Целью данного курса является формирование у обучающихся представлений о сущности и содержании профессионального общения, о технологиях организации взаимодействия, а также выработка основных навыков, необходимых социальному работнику в его профессиональном общении.

Усвоение материала курса позволяет выработать следующие навыки профессионального общения: установление контакта с собеседником; проведение эффективной беседы; организация взаимодействия в форме сотрудничества; формирование адекватных представлений о партнере; навыка активного слушания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	***Знать:*** - технологии эффективного использования стратегий сотрудничества для достижения поставленной цели; - технологии определения роли каждого участника в команде; ***Уметь:*** - устанавливать разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели; - демонстрировать понимание результатов (последствий) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролировать их выполнение; ***Владеть:*** - способами учитывания в совместной деятельности особенностей поведения и общения разных людей; - способами эффективного взаимодействия с членами команды, в т.ч. участие в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды; - способами соблюдения этических норм взаимодействия.

3. Содержание дисциплины

Различные подходы к пониманию процесса общения. Виды общения и критерии их выделения. Общение и его функции. Общая характеристика профессионального общения

социального работника. Коммуникативная сторона в профессиональном общении. Специфика обмена информацией между людьми. Особенности коммуникации в профессиональном общении. Характеристика интерактивной стороны общения. Взаимодействие в профессиональном общении. Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество психолога-консультанта. Основные составляющие коммуникативной компетентности практического психолога.

Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога. Эффективное слушание как одно из условий организации профессионального общения. Влияние как элемент профессионального общения психолога-консультанта. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении. Система профессионально важных качеств, необходимых психологу-консультанту в профессиональном общении.

Тема 1. Понятие и сущность делового общения

Различные подходы к пониманию процесса общения: философский подход к процессу общения как форме общественных отношений, социологический подход, социально-педагогический, психологический. Виды общения и критерии их выделения.

Общение и его функции. Общение и личность. Общение и деятельность. Общение и социальные отношения. Общая характеристика профессионального общения психолога: коммуникативные свойства и установки личности, готовность вступать в контакт, направленность на сотрудничество. Фасилитативная роль личности в профессиональном общении. Субъектно-субъектное взаимодействие.

Тема 2. Коммуникативная сторона в деловом общении

Специфика обмена информацией между людьми. Многозначность смысловых значений понятия «коммуникация». Коммуникация - как глубинная психологическая связь. Коммуникация как обмен информацией. Модели коммуникативного процесса. Структура информационной связи.

Особенности коммуникации в профессиональном общении. Коммуникативные роли партнеров: коммуникатор, реципиент. Динамичность смены ролей в процессе общения. Проблема единой системы кодификации и декодификации. Механизмы потери и искажения информации. Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в профессиональном общении. Позиции коммуникатора в процессе общения: открытая, отстраненная, закрытая.

Понятие «коммуникативного барьера». Коммуникативные барьеры в процессе общения. Виды воздействия в процессе коммуникации.

Тема 3. Характеристика интерактивной стороны общения

Понятие интеракции. Общение как организация участниками общения совместной деятельности. Проблема межиндивидуального взаимодействия в социальной психологии: теория обмена, теория символического интеракционизма, теория социального действия.

Структура взаимодействия. Различные критерии к описанию структуры взаимодействия. Теория Т. Парсонса. Структура взаимодействия как описание стадий его развития (Я. Щепаньский, В.Н. Панферов). Трансактный анализ как направление, предполагающее регулирование действий и взаимодействия через позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Различные типы транзакций: дополнительные, пересекающиеся, скрытые.

Взаимодействие в профессиональном общении. Понятие партнерского взаимодействия. Сотрудничество как ведущая стратегия психолога-консультанта в профессиональном общении. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога с клиентом.

Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество психолога. Основные составляющие коммуникативной компетентности психолога-консультанта. Коммуникативные навыки и умения: речевые умения, социально-психологические умения

(умение устанавливать, поддерживать и выходить из контакта, умение прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, умения конструктивного влияния, умение слушать, умение взаимодействовать в форме диалога и сотрудничества и т.д.), психологические умения (навыки самомобилизации, саморегуляции), умения использовать невербальные средства общения адекватно ситуации. Методы формирования коммуникативной компетентности: расширение социальной практики, тренинг партнерского общения.

Тема 5. Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога-консультанта

Средства профессионального общения и их роль в процессе повышения эффективности профессионального общения. Лингвистические средства общения. Функции речи в процессе общения: установление взаимопонимания, передача информации, психическое воздействие. Речь как фактор, определяющий содержательно-смысловую линию общения. Оптико-кинетические средства общения (жесты, мимика, пантомимика). Паралингвистические средства (качество голоса, его диапазон, тональность) как средства, отвечающие за выразительность речи. Экстралингвистические средства (паузы, смех, темп речи). Пространственно-временная организация профессионального общения.

Тема 6. Эффективное слушание в деловом общении

Эффективное слушание как одно из условий организации профессионального общения. Критерии эффективности слушания. Методы эффективного слушания. Классификация видов слушания. Безмолвное слушание. Рефлексивное слушание. Правила и приемы активного слушания: уточнение, пересказ, развитие мыслей собеседника. Активное слушание как одно из условий установления взаимопонимания с клиентом.

Тема 7. Проблема психологического влияния в процессе делового общения

Влияние как элемент профессионального общения психолога-консультанта. Виды влияния. Виды психологического противостояния чужому влиянию. Мотивы влияния в профессиональном общении. Понятие психологического конструктивного влияния. Виды конструктивного влияния в профессиональной практике психолога. Способы защиты от манипулятивного воздействия в практике психолога.

Тема 8. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении

Основные подходы к определению профессиональной позиции. Факторный подход: когнитивный, эмоциональный, поведенческий компоненты. Типологический подход: авторитарная, демократическая позиции. Параметры оценки профессиональной позиции: адекватность, динамичность, прогностичность. Система профессионально важных качеств, необходимых психологу в профессиональном общении. Роль личности психолога в организации взаимодействия с клиентом.

Понятие коммуникативной креативности. Личностный рост как необходимое условие профессионального развития психолога-консультанта. Эмпатия и ее роль в профессиональном общении. Понятие социального интеллекта, социальной компетентности. Уверенность в себе как важная составляющая позиции психолога-консультанта в профессиональном общении.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и Темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Понятие и сущность профессионального общения	26	2	2	8
2	Коммуникативная сторона в деловом общении				8

3	Характеристика интерактивной стороны общения				6
4	Коммуникативная компетентность в деловом общении	24	2	2	10
5	Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога-консультанта				10
6	Эффективное слушание в деловом общении	18			12
7	Составляющие профессиональной позиции психолога				2
8	Личностная позиция психолога работника в профессиональном общении				4
	Контроль	4			4
	Итого	**72**	**4**	**4**	**64**

5. Виды учебной деятельности

Занятия лекционного типа

Лекция 1. Понятие и сущность делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к пониманию процесса общения: философский подход к процессу общения как форме общественных отношений, социологический подход, социально-педагогический, психологический.
2. Виды общения и критерии их выделения.
3. Общение и его функции.
4. Общение и личность. Общение и деятельность.
5. Специфика обмена информацией между людьми.
6. Особенности коммуникации в профессиональном общении. Коммуникативные роли партнеров: коммуникатор, реципиент.
7. Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в профессиональном общении.

Лекция 2. Коммуникативная сторона в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативные барьеры в процессе общения. Виды воздействия в процессе деловой коммуникации.
2. Понятие интеракции. Общение как организация участниками общения совместной деятельности.
3. Структура взаимодействия.
4.Взаимодействие в деловом общении. Понятие партнерского взаимодействия. Сотрудничество как ведущая стратегия психолога-консультанта в профессиональном общении.
5.Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога с клиентом.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Тема 1. Понятие и сущность профессионального общения (

1. Общение и его функции.
1. Подходы к пониманию процесса общения
2. Виды общения и критерии их выделения.
4. Общая характеристика профессионального общения психолога

Примерные вопросы для обсуждения:

Раскройте содержание методологического принципа общения в психологическом консультировании.

Что такое структура общения?

Проблемные ситуации:

Во время профилактической беседы с подростками о вреде алкоголизма и курения, проводимой психологом в одной из классных комнат школы, в кабинет входит директор школы и начинает выяснять зачинщиков драки, произошедшей на перемене. Внимание ребят сразу переключается. Эффект проводимой лекции резко уменьшается. Директор, не обращая внимания на доводы социального педагога о том, что эту ситуацию можно разобрать в другом месте, в другое время, продолжает кричать, пытаясь добиться определенного ответа. Конфликтная ситуация между психологом и директором школы. Как ее можно решить?

Во время очередного рейда социального педагога по месту жительства учеников школы, регулярно пропускающих занятия и нарушающих нормы поведения в школе, социальный педагог приходит в одну из квартир такого ребенка. Его встречают родители мальчика. Социальный педагог рассказывает ситуацию, сложившуюся в школе относительно ребенка и пытается выяснить причины у родителей. Родители, не выслушав социального педагога, начинают обвинять педагогов и администрацию школы. Как действовать в этой ситуации социальному педагогу?

Тема2. Коммуникативная сторона в профессиональном общении

1. Понятие «коммуникации».
2. Модели коммуникативного процесса.
3. Особенности коммуникации в профессиональном общении психолога-консультанта.
4. Понятие «коммуникативного барьера». Коммуникативные барьеры в процессе общения.

Ситуации для обсуждения:

1. Пожилой человек находится на обслуживании более двух лет. Его обслуживала социальный работник, которая по характерологическим параметрам робкая, боязливая, неуверенная в себе. Клиент просил социального работника мыть молы полы 1 раз в неделю,

хлопать ковры и выполнять другие виды деятельности, которые она не обязана выполнять. Как разрешить эту проблемную ситуацию?

2. Специалист по работе с молодежью пригласил молодых людей на консультацию по вопросам предоставления услуг центра. На встречу пришли подростки, в том числе и те, которые находятся на учете в милиции. Специалист пытается сообщить информацию, а подростки не слушаю, переспрашивают, иронизируют… Как действовать в этой ситуации специалисту?

Тема 3. Характеристика интерактивной стороны общения

1. Понятие интеракции. Проблема межиндивидуального взаимодействия в социальной психологии
2. Трансактный анализ как направление, предполагающее регулирование действий и взаимодействия через позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).
3. Взаимодействие в профессиональном общении.
4. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога-консультанта с клиентом.

Задания:

Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в этих трансакциях и почему?

1. *Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! *Петров.* Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? *Студент.* Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!

3. *Кассир*. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? *Бухгалтер*. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. *Голубева.* Проводите меня, у нас есть в подъезде вечно толкутся пьяные. *Коршунов.* Ну конечно-конечно, с удовольствием провожу.

(Приведите собственные примеры диалогов и укажите характер трансакций).

Заполните таблицу, указав цели интерактивной стороны общения в зависимости от стратегии общающихся сторон.

Стратегия общающихся	Цели общения
1. Стратегия «контролера»	
2. Стратегия «понимателя»	

Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Целью данного практического занятия является повышение компетентности студентов в профессиональном общении

Задачи:

1. Формирование умений и навыков, необходимых для успешного общения.
2. Изучение собственного опыта общения и развитие установок, необходимых для эффективного общения.
3. Развитие способностей адекватного познания себя, других людей и отношений.

Программа лабораторного занятия реализуется в четыре этапа:

1 этап - этап создания работоспособности (создание атмосферы открытости и безопасности; ознакомление с целями, формами организации и содержанием работы, а также коррекция ожиданий по отношению к ее результатам; акцентирование профессиональной значимости поставленных тренингом задач)

2 этап - этап ориентации на цели тренинга (осознание неадекватных форм поведения в ситуации профессионального общения; обнаружение участниками занятия дефицитов собственной профессиональной компетентности)

3 этап - этап изменений (отработка навыков, умений, необходимых в профессиональном общении; осознание своих ресурсов; активизация внутренних потенциалов, необходимых для развития собственной компетентности в профессиональном общении.
4 этап – завершающий (обобщение материала, полученного в ходе занятия; получение обратной связи;
проработка вариантов применения полученных результатов на практике в профессиональной деятельности; обсуждение впечатлений участников о работе в целом).

Тема 5. Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога-консультанта

1 Лингвистические средства общения.
2 Оптико-кинетические средства общения
3 Паралингвистические средства (качество голоса, его диапазон, тональность) как средства, отвечающие за выразительность речи.
4 Экстралингвистические средства (паузы, смех, темп речи).
5 Пространственно-временная организация профессионального общения.

Практическое упражнение.
Цель: закрепить знания о проксемических средствах невербального общения.
Задание: определите, для какого вида дистанции характерны приведенные в таблице расстояния между общающимися.

№	Расстояние между общающимися	Вид дистанции
1	Свыше 350 см	
2.	50-120 см	
3.	15-50 см	
4	120-350 см	

Практическое упражнение
Цель: овладеть навыками анализа коммуникативных барьеров.
Задание: проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

№	Помехи	Барьер
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3.	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4.	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
5.	Расстояние между общающимися более 50 см	
6	Психологическая несовместимость общающихся	
7.	Разное понимание одних и тех же слов и выражений	
8.	Неумение слушать собеседника	

Практическое упражнение
Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.

1. Коммуникации - важнейшая составная часть деятельности социального работника.
2. Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
3. Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.

4. Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.
5. Наличие обратной связи - важное условие коммуникации.
6. Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.
7. В формальной группе не могут возникать неформальные коммуникации.
8. В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.
9. Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.
10. Слухи - это невербальные коммуникации в процессе общения.

Тема 6. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении

1 Основные подходы к определению профессиональной позиции.
2 Система профессионально важных качеств, необходимых психологу в профессиональном общении.
3 Личностный рост как необходимое условие профессионального развитияпсихолога.

Вопросы для обсуждения:

В чем суть эмпатии и в чем она проявляется?

Подумайте и выделите свой потенциал, который можно использовать для повышения эффективности психологического воздействия на ваших партнеров.

Проблемные ситуации:

Социальный работник по обслуживанию пенсионеров на дому. Клиент – пожилая женщина 68 лет, одинокая, нуждающаяся в посторонней помощи по хозяйству. Из дома выходит крайне редко, мало общается с людьми. Социальный работник посещает ее 2 раза в неделю, выполняет всю хозяйственную работу. Но женщине этого мало, ей нужно общение, чтобы кому-то рассказать о своих трудностях, проблемах. А у социального работника еще много клиентов, очень мало времени остается на разговоры, в связи с этим у женщины чувство обиды, что она никому не нужна, недовольна тем, что социальный работник выполняет не всю работу. Как разрешить эту ситуацию?

В отдел по делам семьи, женщин и детей приходит женщина, которая состоит на учете данного отдела как многодетная мать. На повышенных тонах она сообщает, что до нее дошли слухи о предоставлении гуманитарной помощи клиентам данного отдела к Новому году (набор продуктов питания), этого набора ей не досталось. Она пришла с претензиями о работе отдела, о несправедливости распределения, обвинила сотрудников отдела в нечестности. Как в этой ситуации должен себя вести специалист по делам семьи, женщин и детей?

Тема 7. Составляющие профессиональной позиции психолога-консультанта

Цель: закрепление полученных знаний о профессиональной позиции психолога, выработка навыков эмоционального принятия, эмпатии, а также умений и навыков эффективного взаимодействия.

Методическую основу лабораторного занятия составляют различные тренинговые методы и техники: психогимнастические упражнения, ролевая игра, дискуссия, рефлексия опыта. Предлагаемые упражнения отражают содержание данного занятия.

Самостоятельная работа

Задание 1. Подготовить конспект статьи А.Е. Войскунский, О.В. Митина, А.А. Аветисова «Общение и «опыт потока» в групповых ролях интернет-играх» в журнале «Психологический журнал» №3, 2006г.

Найти 2-3 литературных источника и подготовить обзор статей по проблемам психологии профессионального общения.

Задание 2. Что вы можете сказать о потребности в общении у животных и человека, прочитав следующие отрывки?

1. В начале 1967г. в один из зоопарков отправили леопарда и пустили к нему в клетку живую курицу, чтобы он подкрепился в дороге; вместо потребности в пище леопард почувствовал большую потребность в общении с птицей в незнакомой обстановке. И впоследствии не трогал курицу, поселившуюся в его клетке.
2. Попав в плен в Германии, Кристофер Берни в течении 18 месяцев находился в одиночном заключении, и его лишь изредка выводили из камеры. Как-то раз ему удалось принести в камеру улитку. Она не только составила ему компанию на какое-то время, но и стала для него своего рада эмиссаром реального мира.
3. Овцы, которые держаться стадами, не так зависимы друг от друга, как это может показаться по их поведению. Лидерство матери-овцы запечатляется в мозгу молодого ягненка на очень ранней стадии, и это животное, даже став взрослой особью, будет стремиться следовать за матерью. Каждый ягненок следует только за своей матерью, не проявляя никакого интереса к остальному стаду, довольный, когда толкает других

Задание 3. Один психолог-консультант уходит в отпуск, а в это время его замещает другой. Стили работы у каждого свои. Случается так, что замещающий психолог более полно удовлетворяет запросы клиента, а возвратившийся из отпуска становится уже не таким желанным, воспринимается сквозь призму всплывших недостатков. Ситуация становится напряженной для социального работника и клиента. Как разрешить эту проблемную ситуацию?

Задание 4. Проведите микроисследование. Задача данной работы заключается в том, чтобы выявить особенности профессионального общения психолога-консультанта в отличие от специалистов других профессиональных областей.

Обратите внимание на взаимодействие в профессиональном общении социального работника (партнерское взаимодействие, сотрудничество и т.д.).

Задание 5. Групповая творческая работа, направленная на закрепление знаний о коммуникативной компетентности психолога. Подготовить программу проекта развития коммуникативной компетентности психолога.

Задание 6. Подготовка рефератов, написание рецензии на реферат на тему «Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога-консультанта».

Задание 7 . Составление контрольной работы по теме:
«Эффективное слушание в профессиональном общении».

Задание 8. Подготовка эссе на тему «Проблема психологического влияния в процессе профессионального общения».

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

ТЕМЫ ДЛЯ РЕФЕРАТОВ

1. Общение как взаимодействие.
2. Психологические особенности публичного выступления.
3. Общение в конфликтной ситуации.

Творческие задания

1 Подготовить 7-10 проблемных ситуаций, связанных с профессиональным общением психолога-консультанта.

2 Составьте список основных профессиональных ошибок в общении психолога-консультанта и предложите способы их устранения.

3 Составьте глоссарий основных понятий курса «Психология делового общения».

4 Подготовить альбом «Невербальные средства общения», где были бы представлены рисунки, демонстрирующие различные средства общения.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы

Методические рекомендации. По дисциплине "Психология делового общения" каждый студент готовит в качестве самостоятельной работы эссе и/или доклады. Эссе готовятся в обязательном порядке всеми студентами, в то время как доклады готовятся по желанию одним студентом по указанной теме.

Объем доклада составляет 5 тыс. знаков, что соответствует трем страницам печатного текста формата А4, шрифтом 12 Times New Roman с одинарным межстрочным интервалом. На обложке указываются факультет, курс, группа, ФИО студента и тема доклада. Страницы нумеруются и имеют поля. На первой странице пишется план работы (3–5 пунктов) с указанием страниц и приводится список использованной литературы (не менее пяти источников – для докладов).

Тема доклада раскрывается студентом самостоятельно на основе прочитанных источников из списка предложенной основной, дополнительной и рекомендованной литературы. Дословное переписывание текста должно оформляться как цитата со ссылкой на источник заимствования. Например: фамилия, год, страница(ы) для докладов. Доклад не следует строить на изложении и тем более переписывании одного из источников. Сроки сдачи доклада – на занятии в рамках освоения соответствующей темы.

Эссе – это творческая переработка изученного материала, которая позволяет студенту проявить свою индивидуальность, креативные способности, фантазию, создать собственную презентацию и оценить творчество других. В основном эссе пишется в произвольной форме. Студент должен высказать свою точку зрения, обосновать ее, подискутировать и сформулировать выводы. Объем работы составляет 5 тыс. знаков, что соответствует трем страницам печатного текста формата А4, шрифтом 12 Times New Roman с одинарным межстрочным интервалом. Сроки сдачи эссе – на следующем занятии после изучения соответствующей темы.

Оценочны средства

Формы и способы контроля соответствуют цели обучения и избранным образовательным технологиям, методам формирования компетенций.

Для контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации используется информационно-измерительная система оценки знаний.

Система текущего контроля включает:

1) контроль посещения и работы на практических/лабораторных занятиях;

2) контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы;

3) контроль знаний, умений, навыков усвоенных в данном курсе в форме практических работ, письменных отчетов.

Работа на практических занятиях оценивается преподавателем по итогам подготовки и выполнения студентами заданий, активности работы в группе и самостоятельной работе. Пропуск практических занятий предполагает отработку по пропущенным темам с предоставлением письменных отчетов. Неотработанный (до начала экзаменационной сессии)

пропуск более 50% практических занятий по курсу является основанием для недопуска к зачету по курсу.

Итоговая контрольная работа проводится на последнем последнем практическом занятии и предназначена для оценки знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе практических занятий курса.

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Форма промежуточного контроля знаний по курсу «Психология делового общения» - итоговая контрольная работа. Решение о допуске студента к контрольной работе принимается на основании объективной оценки преподавателем учебной деятельности студента по данной дисциплине в течение семестра, выполнения им практических заданий и итоговой семестровой контрольной работы.

Тест

1. Какие из следующих видов взаимодействий являются:
   1-коммуникацией; 2-общением
   1) связь человека и машины
   2) телефонная связь между индивидами
   3) внутривидовая связь животных
   4) разговор матери с сыном
   5) связь между компьютерными системами
2. Цель делового общения:
   1) приобщение инициатора общения к ценностям партнера
   2) находится вне самого взаимодействия субъектов
   3) находится в самом взаимодействии субъектов
   4) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения
3. Дайте определение невербального средства общения – кинесика:
   1) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
   2) пространственная ориентация партнеров в момент общения
   3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
   4) ритмико-интонационные стороны речи
   5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.
4. Дайте определение невербального средства общения – такесика:
   1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
   2) ритмико-интонационные стороны речи
   3) пространственная ориентация партнеров в момент общения
   4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
   5) биологически необходимая форма человеческого общения проявляющаяся в виде динамических прикосновений
5. Дайте определение невербального средства общения – экспалингвистика:
   1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
   2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
   3) биологически необходимая форма человеческого общения проявляющаяся в виде динамических прикосновений
   4) пространственная ориентация партнеров в момент общения

5) ритмико-интонационные стороны общения

6. Дайте определение понятия «коммуникативная сторона общения»:

1) общение как взаимодействие
2) общение как обмен информацией
3) общение как восприятие людьми друг друга

7. Дайте определение понятия «интерактивная сторона общения»:

1) общение как взаимодействие
2) общение как обмен информацией
3) общение как восприятие людьми друг друга

8. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1-информационно-дефицитный; 2- фонетическое непонимание.

1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющая степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
3) искажение информации при передаче через несколько рестрансляторов
4) механический обрыв информации
5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

9. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1-стилистический; 2- социально-культурные различия.

1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющая степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
3) искажение информации при передаче через несколько рестрансляторов
4) механический обрыв информации
5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

10. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1- семантический; 2- логический

1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств
2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

11. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1- замещающе-искажающий; 2-фонетическое непонимание

1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств

2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

12. Назовите вербальные средства общения:

1) мимика
2) речь
3) взгляд
4) поза
5) жест

13. Дайте определение функций общения:1-экспрессивная функция; 2- функция социального контроля; 3- функция социализации

1) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами
2) регламентация поведения и деятельности
3) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний

14. Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей?

1) эмпатия
2) социальная стереотипизация
3) рефлексия
4) идентификация
5) интерпретация

Критерии оценивания уровня освоения дисциплины

Отметка ***"зачтено"*** выставляется студенту, который систематически успешно осваивал дисциплину, имеет оценки положительные оценки при текущих и промежуточных формах контроля знаний, регулярно отчитывался о выполнении самостоятельной работы, успешно защитил индивидуальное задание, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «зачтено» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, обнаружил на зачете всестороннее, систематическое и глубокое знание, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала, но допустившим погрешности в ответе на зачете и при выполнении контрольных заданий, однако обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка ***"не зачтено"*** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не ознакомившемуся с основной литературой, предусмотренной программой, и не овладевшему базовыми знаниями, предусмотренными по данной дисциплине и определенными соответствующей программой курса (перечень основных знаний и умений, которыми должны овладеть студенты, является обязательным элементом рабочей программы курса).

Итоговый контроль

Форма итогового контроля знаний по курсу «Психология делового общения» - зачет. Решение о допуске студента к зачету принимается на основании объективной оценки преподавателем учебной деятельности студента по данной дисциплине в течение учебного года, выполнения им учебных заданий. Важным аспектом является также своевременная

подготовка и предоставление на проверку самостоятельной исследовательской работы студента.

Вопросы к зачету по курсу «Психология делового общения»

1. Понятие и психологические особенности профессионального общения.
2. Средства профессионального общения.
3. Общая характеристика коммуникативной стороны общения.
4. Коммуникативные барьеры в общении. Понятие и виды.
5. Обратная связь как феномен профессионального общения.
6. Перцептивное общение: понятие и характеристика социальной перцепции. Роль социальной перцепции в процессе взаимоотношения.
7. Структурная характеристика общения.
8. Формирование первого впечатления. Факторы, влияющие на процесс восприятия партнера.
9. Механизм социальной перцепции. Классификация видов и характеристика.
10. Эффективное слушание в профессиональном общении
11. Интерактивный аспект в общении. Общение как взаимодействие. Понятие, роль, функции интеракции в общении. Теория взаимодействия.
12. Социально-психологическая характеристика конфликта.
13. Разрешение конфликтов в практике психологического консультирования.
14. Теория Э. Берна «Трансактный анализ». Общие положения. Виды трансакций.
15. Стратегии взаимодействия партнеров в профессиональном общении.
16. Невербальное общение. Общие понятия.
17. Понятие о личностном влиянии и противостоянии чужому влиянию.
18. Критерии конструктивности влияния и контрвлияния.
19. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении.
20. Этика делового общения. Профессиональная этика психолога-консультанта.
21. Психология переговорного процесса.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Основная литература

1. Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Изд-во Юрайт, 2018. https://www.biblio-online.ru/viewer/3F180EFC-E2DE-4BB7-AB5C-9C6DC215C7CA#page/2

7.2. Дополнительная литература

1. Барьеры и трудности педагогического общения : Метод. разработка / Сост.:
2. *Берн Эрик* Трансакционный анализ и психотерапия : Пер. с англ.- СПб. : Братство, 1994 .- 222 с.
3. *Бороздина Г.В.* Психология делового общения : Учеб. пособие для студ. экон. и техн. спец. вузов / Г.В. Бороздина .- М.: ИНФРА М, 1999 .- 224 с .
4. *Вечер Л.С.* Секреты делового общения / Л.С. Вечер .- Минск: Вышэйшая школа, 1996 .- 367 с.
5. *Воловик В.* О чем говорят жесты / В. Воловик .- Б.м. : Volovik Games, Inc, 1997 .- 206 с.
6. *ГанюшкинА.Д., Никитина О.С*. Смол. гум. ун-т; Смол. гос. пед. ин-т. Каф. психологии .- Смоленск : Изд-во СГУ, 1997 .- 52 с.
7. *Гарнер Алан* Язык разговора = Talk Language / А.Гарнер, А. Пиз; Пер. с англ. Т.Новикова .- М. : ЭКСМО-Пресс, 2000 .- 224 с.
8. *Данкелл Самюэл* Позы спящего. Ночной язык тела : Пер. с англ. / Послесл. Л.Куликова .- Нижний Новгород : Елень, Арника, 1994 .- 239 с.

9. *Занковский А.Н.* Организационная психология: Учеб. пособие для вузов / А.Н. Занковский; Рос. акад. образования; Моск. психол .- соц. ин-т .- 2-е изд .- М. : Флинта: МПСИ, 2002 .- 648 с.
10. *Игры - обучение, тренинг, досуг* / Под ред. В.В. Петрусинского .- М. : Новая школа, 1994 .- 368 с.
11. *Клюева Н.В*. Учим детей общению. Характер, коммуникабельность :
12. *Ковальчук А.С.* Основы имиджелогии и делового общения : Учебное
13. *Колесник Т.В.* Психология (принципы и технологии) социальной работы с безработными. Психология профориентационной работы / Моск. гос. ун-т Сервис. Соц .- технол. ин-т. каф. психологии и педагогики .- М., 2000 .- 32 с.
14. *Кузин Ф.А.* Культура делового общения: Практ. пособие для бизнесменов .- 4-е изд .- М. : Ось-89, 2000 .- 240 с.
15. *Лабунская В.А*. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция : Учеб. пособие для студ. вузов по спец. "Психология" / В.А.Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е.Д.Бреус .- М. : Academia, 2001 .- 286 с
16. *Леонтьев А.А.* Психология общения : Учеб. для студ. вузов .- 3-е изд .- М. : Смысл, 1999 .- 365 с .
17. *Леонтьев Д.А.* Психология смысла. Природа, структура и динамика смысловой реальности : учеб. пособие для студ вузов / Д.А. Леонтьев .- 2-е изд., испр .- М. : Смысл, 2003 .- 487 с .
18. *Михненко П.А*. Как я учился деловому общению : практ. руководство по преодолению коммуникативных барьеров / П.А. Михненко .- М. : НТ Пресс, 2005 .- 246 с .
19. *Поваляева М.А.* Невербальные средства общения / М.А. Поваляева, О.А. Рутер .- Ростов н/Д : Феникс, 2004 .- 345 с.
20. Популяр. пособие для родителей и педагогов / Н.В. Клюева, Ю.В.Касаткина .- Ярославль : Академия развития
21. пособие для студентов вузов .- 2-е изд., перераб. и доп .- Ростов н/Д : Феникс, 2003 .- 224 с .
22. *Психология делового общения и взаимодействия* : Учеб.-метод. пособие / Моск. гос. ун-т сервиса. Соц .- тех- нолог. ин-т. каф. психологии и педагогики .- М., 1999 .- 14 с.
23. *Психология и этика делового общения* : Учеб. для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. В.Н. Лавриненко; Всерос. заоч. финансово-экон. ин-т .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : Культура и спорт; ЮНИТИ, 1997 .- 279 с.
24. *Психология профессиональной деятельности* / В. А. Сонин, С.П.Иванов, О.С.Никитина, В.А.Королькова .- Смоленск, 2002 .- 320 с.
25. *Психология управления персоналом* : пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А. В. Батаршева, А.С. Лукьянова .- М. : Изд-во Ин-та Психотерапии, 2005 .- 624 с.
26. *Розанова В.А.* Психология профессионального общения : Раб. прогр. курса для ф-та соц. работы (Спец. 020400-Психология) / Моск. гос. ун-т сервиса. Соц .- технолог. ин-т. Каф. соц. психологии .- М., 2001 .- 47 с.
27. *Розанова В.А.* Психология управления : (Учеб .- практ. пособие. Ч. I и II) / В.А. Розанова .- М. : ЗАО "Бизнес-Школа"Интел-Синтез", 1997 .- 176 с.
28. *Румянцева И.М.* Психология речи и лингвопедагогическая психология / И.М. Румянцева .- М. : ПЕР СЭ; Логос, 2004 .- 317 с.
29. *Семенов А.К.* Психология и этика менеджмента / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова .- 4-е изд., испр. и доп .- М. : Дашков и К, 2006 .- 274 с.
30. *Столяренко Л.Д.* Психология управления : учеб. пособие / Л.Д. Столяренко .- Ростов н/Д. : Феникс, 2004 .- 512 с
31. Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. Психологические игры и упражнения = Spiele? die verbinden Band 1, 2: Offenheit und Vertrauen in der Anfangsphase : пер. с нем. / К. Фопель .- М. : Генезис, 2005 .- 336 с

32. *Хасан Б.И.* Разрешение конфликтов и ведение переговоров : Учеб.- метод. пособие для студ. пед. вузов / Б.И.Хасан, П.А.Сергоманов .- М. : МИРОС, 2001 .- 176 с.
33. *Шапарь В.Б.* Практическая психология. Инструментарий : Учеб.пособие для вузов / В.Б.Шапарь, А.В.Тимченко, В.Н. Швыдченко .- Ростов н/Д : Феникс, 2002 .- 688 с.
34. *Экман Пол* Психология лжи = Telling Lies : Пер с англ. / Под.ред. и с послесл. д-ра психол. наук В.В.Знакова .- СПб.: Питер, 2000 .- 272 с.

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Министерство образования и науки РФ: http://mon.gov.ru/
http:// www.ht.ru
http:// www.psytest.ru
http://koob.ru,
http://ihtik.lib.ru,
http://elibrary.ru,
http://vsetesti.ru
http://azps.ru
http://www.imaton.ru

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Поиск стратегий, обеспечивающих на разных уровнях накопление согласия, рост доверия, обеспечение баланса интересов противоборствующих сторон, поддержка процессов социальной консолидации и групповой сплоченности выступают сегодня как приоритетная политическая, методологическая и междисциплинарная задача, являющаяся без преувеличения вызовом XXI в. Для достижения этой задачи необходим поиск в истории культуры (в том числе в дипломатии) социо-культурных действий, обеспечивающих достижение согласия.

Одним из традиционных институтов достижения согласия является социальный институт переговоров, проявляющихся в самых разных формах и делающих фигуру "посредника" (толмача, арбитра, судьи, эксперта, консультанта, переговорщика) ключевой фигурой в социальном спектакле различных исторических, этнических, религиозных и межличностных столкновений.

8. Материально-техническое обеспечение

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине в университете имеется следующая необходимая инструментальная база: Персональные компьютеры, проектор, экран.

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