Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет психологии
Кафедра начального образования

Согласовано
И.о. декана факультета психологии
«29» июня 2023 г.
_____
/А.С. Поляков/

Рабочая программа дисциплины

Психологические основы культуры общения и поведения

Направление подготовки
44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Профиль:
Начальное образование и иностранный (английский) язык

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Согласовано учебно-методической комиссией факультета психологии
Протокол «29» июня 2023 г. № 11
Председатель УМКом_____
/А.С. Поляков/

Рекомендовано кафедрой начального образования
Протокол от «14» июня 2023 г. № 11
Зав. кафедрой_____
/В.К. Виттенбек/

Мытищи
2023

Автор-составитель:
Поручкина С.М., доцент

Рабочая программа дисциплины «Психологические основы культуры общения и поведения» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 22.02.2018 г. № 125.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2023

Содержание

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ....4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 4
3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....5
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ 5
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....10
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....21
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЕЮ ДИСЦИПЛИНЫ 22
8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ 21
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....214

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является: обеспечение овладевания студентами знаниями о различных формах делового общения и поведения, овладение словом в официально-деловой обстановке в соответствии с речевой, логической, психологической, вербальной и невербальной культурой, направленной на достижение конструктивного результата или договоренности.

Задачи дисциплины:

– сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение в бизнесе, при деловом общении;

– проанализировать модели поведения человека, существующие в рамках экономической теории, менеджмента, социологии, психологии;

– познакомить с психологическими основами делового общения, коммуникативного процесса, особенностями вербальных и невербальных коммуникаций;

– усовершенствовать навыки публичных выступлений, деловой беседы;

– освоить технологию разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;

– применить на практике рекомендации по ведению деловой переписки;

– изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приеме на работу;

– выработать рекомендации по осуществлению кросс-культурных взаимодействий.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

ПК-1. Способен осваивать и использовать теоретические знания и практические умения и навыки в предметной области при решении профессиональных задач.

ПК-4. Способен разрабатывать и реализовывать культурно-просветительские программы в соответствии с потребностями различных социальных групп.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», и является обязательной для изучения.

К моменту начала освоения данной дисциплины студенты должны знать основы педагогики и психологии; владеть речевым этикетом; уметь давать адекватную оценку и самооценку, логически обосновывать высказанное положение; ориентироваться в основных образовательных процессах (воспитание, обучение, учение, общение и др.). Освоение дисциплины «Психологические основы культуры общения и поведения» является важной основой для прохождения практик студентов в различных образовательных организациях и условием успешного освоения ОП.

Дисциплина базируется на школьном курсе обществознания, истории, является логически и содержательно-методически связанной со следующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи», «Психология воспитательных практик», «Психолого-педагогическое сопровождение детей и подростков в ситуациях девиантного поведения», «Педагогика».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	**Форма обучения**
	Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в часах	72
Контактная работа:	36,2
Лекции	12
Практические занятия	24
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0,2
Зачет с оценкой	0,2
Самостоятельная работа	28
Контроль	7,8

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой в 8-м семестре.

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	**Кол-во часов**	
	Лекции	**Практические занятия**
8 семестр		
Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций	2	4
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	2	4
Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	2	4
Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	4
Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	2	4
Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	2	4
Итого	12	24

Содержание тем дисциплины

Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций.

Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании

деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).

Тема 2. Деловое общение как коммуникация.

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема 3. Общение как взаимодействие. перцептивная сторона делового общения.

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.

Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.

Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристи-ка основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.

Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Тема 5. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса.

Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета дело-вого общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. способы их предупреждения и разрешения.

Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций	Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения.	4	Работа с источниками и литературой, работа в сети интернет	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	устный опрос, реферат, презентация
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).	4	Работа с источниками и литературой, работа в сети интернет	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	устный опрос, реферат, презентация
Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как	6	Работа с источниками и литературой, работа в сети интернет	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	устный опрос, реферат, презентация

	взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).				
Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.	6	Работа с источниками и литературой, работа в сети интернет	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	устный опрос, реферат, презентация
Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики.	4	Работа с источниками и литературой, работа в сети интернет	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	устный опрос, реферат, презентация
Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	4	Работа с источниками и литературой, работа в сети интернет	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	устный опрос, реферат, презентация
Итого		**28**			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	
ПК-1. Способен осваивать и использовать теоретические знания и практические умения и навыки в предметной области при решении профессиональных задач.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ПК-4. Способен разрабатывать и реализовывать культурно-просветительские программы в соответствии с потребностями различных социальных групп.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	**Знать** – основы деловой коммуникации на русском языке; – требования к общению и поведению работников в организациях. **Уметь** - осуществлять оценку и самооценку коммуникативных навыков; - грамотно подходить к организации и проведению деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений	Устный опрос, сообщение	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания сообщения
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	**Знать** – основы деловой коммуникации на русском языке; – требования к общению и поведению работников в организациях. **Уметь** - осуществлять оценку и самооценку коммуникативных навыков; - грамотно подходить к организации и проведению деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений **Владеть** – навыками деловой коммуникации, в устном и письменном виде, в рамках своей профессиональной деятельности; - основами психологии	Устный опрос, сообщение, тестирование, реферат	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания сообщения Шкала оценивания реферата

			делового поведения и общения в организациях.		
ПК-1	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	**Знать** – правила культурного общения и поведения в образовательной среде; – особенности педагогического процесса в условиях поликультурного и полиэтнического общества; – теории и технологии формирования культуры общения и поведения у обучающихся. **Уметь** анализировать и выбирать, в соответствии с культурными принципами, воспитательные и образовательные концепции; использовать в учебно-воспитательном процессе современные образовательные ресурсы; проектировать учебно-воспитательный процесс с использованием современных коммуникативных технологий.	Устный опрос, сообщение	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания сообщения
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	**Знать** – правила культурного общения и поведения в образовательной среде; – особенности педагогического процесса в условиях поликультурного и полиэтнического общества; – теории и технологии формирования культуры общения и поведения у обучающихся. **Уметь** анализировать и выбирать, в соответствии с культурными принципами, воспитательные и образовательные концепции; использовать в учебно-воспитательном процессе современные образовательные ресурсы; проектировать учебно-воспитательный процесс с	Устный опрос, сообщение, тестирование, реферат	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания сообщения Шкала оценивания реферата

			использованием современных коммуникативных технологий. **Владеть** способами ориентации в образовательной ситуации основанных на принципах культурного общения и поведения; способами осуществления профессиональной деятельности с применением психологических технологий культурного поведения и общения.		
ПК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	**Знать** - культурные принципы формирования универсальных учебных действий у обучающихся; - коммуникативные и поведенческие технологии организации образовательного процесса. **Уметь** - учитывать в процессе проектирования программ развития универсальные учебные действия культурные и поведенческие особенности обучающихся; - использовать правила культурного общения и поведения в ходе проектирования и реализации программ формирования универсальных учебных действий.	Устный опрос, сообщение	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания сообщения
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	**Знать** - культурные принципы формирования универсальных учебных действий у обучающихся; - коммуникативные и поведенческие технологии организации образовательного процесса. **Уметь** - учитывать в процессе проектирования программ развития универсальные учебные действия	Устный опрос, сообщение, тестирование, реферат	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания сообщения Шкала оценивания тестирования Шкала оценивания реферата

			культурные и поведенческие особенности обучающихся; - использовать правила культурного общения и поведения в ходе проектирования и реализации программ формирования универсальных учебных действий. **Владеть** - информацией о правилах культурного общения и поведения в сфере формирования универсальных учебных действий, обучающихся; - основами работы по проектированию процесса формирования универсальных учебных действий основанного на принципах культурного поведения.		

Описание шкал оценивания

Шкала оценивания реферата

Балл	Критерий оценивания
8–10 баллов	Содержание соответствуют поставленным цели и задачам, изложение материала отличается логичностью и смысловой завершенностью, студент показал владение материалом, умение четко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения.
5–7 баллов	Содержание недостаточно полно соответствует поставленным цели и задачам исследования, работа выполнена на недостаточно широкой базе источников и не учитывает новейшие достижения, изложение материала носит преимущественно описательный характер, студент показал достаточно уверенное владение материалом, однако недостаточное умение четко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы и отстаивать собственную точку зрения
2–4 баллов	Содержание не отражает особенности проблематики избранной темы, – содержание работы не полностью соответствует поставленным задачам, база источников является фрагментарной и не позволяет качественно решить все поставленные в работе задачи, работа не учитывает новейшие достижения историографии темы, студент показал неуверенное владение материалом, неумение отстаивать собственную позицию и отвечать на вопросы
0–1 балла	Работа не имеет логичной структуры, содержание работы в основном не соответствует теме, база источников исследования является недостаточной для решения поставленных задач, студент показал неуверенное владение материалом, неумение формулировать собственную позицию

Шкала оценивания конспекта

Балл	Критерий оценивания
7–10 баллов	В содержании конспекта соблюдена логика изложения вопроса темы; материал изложен в полном объеме; выделены ключевые моменты вопроса материал изложен понятным языком; формулы написаны четко и с пояснениями; схемы, таблицы, графики, рисунки снабжены пояснениями выполнены в соответствии с предъявляемыми требованиями; к ним даны все необходимые пояснения; приведены примеры, иллюстрирующие ключевые моменты темы.
3–6 баллов	В содержании конспекта не соблюдён литературный стиля изложения, прослеживается неясность и нечеткость изложения, иллюстрационные примеры приведены не в полном объеме.
0–2 балла	Конспект составлен небрежно и неграмотно, имеются нарушения логики изложения материала темы, не приведены иллюстрационные примеры, не выделены ключевые моменты темы.

Шкала оценивания презентации

Балл	Критерий оценивания
15–20 баллов	Содержание соответствуют поставленным цели и задачам, изложение материала отличается логичностью и смысловой завершенностью, студент показал владение материалом, умение четко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения.
9–14 баллов	Содержание презентации недостаточно полно раскрывает цели и задачи темы, работа выполнена на недостаточно широкой базе источников и не учитывает новейшие достижения, изложение материала носит преимущественно описательный характер, студент показал достаточно уверенное владение материалом, однако недостаточное умение четко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы и отстаивать собственную точку зрения
5–8 баллов	Содержание презентации не отражает особенности проблематики избранной темы, не соответствует полностью поставленным задачам, база источников является фрагментарной и не позволяет качественно решить все поставленные в работе задачи, работа не учитывает новейшие достижения историографии темы, студент показал неуверенное владение материалом, неумение отстаивать собственную позицию и отвечать на вопросы
0–4 балла	Работа не имеет логичной структуры, содержание работы в основном не соответствует теме, база источников исследования является недостаточной для решения поставленных задач, студент показал неуверенное владение материалом, неумение формулировать собственную позицию

Шкала оценивания сообщения

Балл	Критерии оценивания
9-10 баллов	- полно излагает изученный материал, дает правильное определение понятий; - обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; - излагает материал последовательно и правильно
7-8 баллов	дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности излагаемого.
3-6	обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

баллов	- излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; - не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; - излагает материал непоследовательно
0-2 балла	обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Шкала оценивания устного опроса

Балл	Требования к критерию
8-10 баллов	полно излагает изученный материал, дает правильное определение понятий
6-7 баллов	дает удовлетворяющий ответ, но допускает некоторые ошибки
4-5 баллов	Обнаруживает понимание темы, однако владеет знаниями недостаточно глубоко, не может привести примеры.
0-3 балла	обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Примерная тематика рефератов

1. Искусство полемики;
2. Переговорный процесс: этапы, технологии, методы;
3. Деловой конфликт и методы его разрешения;
4. Влияние успешного имиджа на эффективность делового общения;
5. Этика и этикет делового общения;
6. Современное деловое совещание;
7. Письменная коммуникация в процессе делового общения;
8. Деловые беседы в структуре современной коммуникации;
9. Деловая риторика;
10. Вербальные и невербальные аспекты публичной речи;
11. Подготовка и проведение публичного делового выступления;
12. Атрибуты делового общения;
13. Особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах;
14. Имидж деловой женщины;
15. Техника и тактика постановки вопросов в деловой беседе;

Примерные вопросы для устного опроса

Тема: Предмет психологии делового общения. понятие «общение», его цели, виды и функции.

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения.
2. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Виды и уровни общения.
3. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Тема: Общение как коммуникация. типология и модели общения

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля».
2. Структура, основные функции и виды коммуникаций. Основные элементы коммуникации.

Тема: Общение как взаимодействие. перцептивная и эмоциональная стороны делового общения

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении.
2. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
3. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.

Тема: Психологические основы деловых отношений. механизмы воздействия в процессе делового общения

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения.
2. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.

Тема: Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
2. Понятие менталитета делового общения.
3. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые сове-щания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики.

Тема: Барьеры и конфликты в деловом общении. способы их предупреждения и разрешения

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
2. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.

Примерная тематика сообщений

1. Деловое общение как социально-психологическая проблема.
2. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.
3. Виды и уровни общения.
4. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
5. Типология модели общения.
6. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
7. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.
8. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.
9. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.
10. Теории и типы лидерства.
11. Работа с деловой корреспонденцией.
12. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
13. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
14. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Примерные темы презентаций:

1. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации.
2. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия.
3. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
4. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.
5. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
6. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
7. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.
8. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.
9. Трудности межличностного общения.
10. Мышление руководителя и принятие решения.
11. Разнообразие национальных моделей делового общения.
12. Культура делового общения по телефону.
13. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
14. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
15. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Примерные вопросы к зачету с оценкой

1. Этика делового общения: основные понятия;
2. Виды, типы, функции делового общения;
3. Средства общения;

4. Структура делового общения.
5. Восприятие друг друга в процессе общения. Оценочные эталоны. Стереотипы и восприятие друг друга.
6. Личность и общение. Психологические типы личности.
7. Конфликты и способы разрешения.
8. Этика поведения в конфликте.
9. Психологические и этические нормы и принципы общения.
10. Психология и общество;
11. Психология и труд;
12. Экономическая и правовая психология;
13. Модели политической психологии;
14. Профессиональная психология;
15. Деловые переговоры;
16. Речевой этикет
17. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений;
18. Вопросы, применяемые в деловых переговорах;
19. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности;
20. Общие правила оформления документов.
21. Этические кодексы корпораций.
22. Этические нормы конкуренции в бизнесе.
23. Этика бизнеса и психология.
24. Этика бизнеса и социология.
25. Национальные параметры этики бизнеса.
26. Международные бизнес-коммуникации.
27. Модели продуктивного трудового поведения.
28. Понятие «стиль руководства». Основные классификации лидерских стилей.
29. Этика менеджмента: основные принципы.
30. Деловое общение и принципы работы в коллективе.
31. Социально-психологический климат в коллективе.
32. Деловое общение и формирование команды.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторные занятия. Текущий контроль успеваемости проводится в следующих формах: устный опрос, сообщение, реферат, презентация, конспект.

Устный опрос – метод контроля, позволяющий не только контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки. При оценке ответа учитываются степень осознанности изученного материала; подтверждение теоретических сведений примерами; точность изложения учебного материала; правильность речи. Устный опрос может быть фронтальным (охватывает сразу несколько обучающихся), индивидуальный (позволяет сконцентрировать внимание на одном обучающемся), групповой (применяется при повторении с целью обобщения и систематизации учебного материала).

Сообщение предполагает групповое взаимодействие: обучающимся необходимо не только выступить на заданную тему, но и организовать обсуждение в группе, принять участие в дискуссии, в беседе на экспозиции музея. Поэтому к заданию предъявляются следующие требования: продемонстрировать знание материала по рассматриваемому периоду, историко-философскому контексту и т.д.; высказать авторскую позицию; показать самостоятельность оценок и суждений; активно участвовать в обсуждении; продемонстрировать навыки ведения дискуссии и уметь аргументировать свою точку зрения.

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в одном или нескольких источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Это одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения. Реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

Презентация — это инструмент оценивания знаний и умений учащихся, состоящий из системы слайдов, стандартизованной процедуры показа, обработки и анализа результатов деятельности. Презентация – это обязательный элемент защиты своей работы. Это визуальная иллюстрация устных объяснений, которая облегчает восприятие материала и позволяет сделать акцент на наиболее важных аспектах. Кроме того, грамотно составленная презентация помогает студенту создать четкую структуру выступления и придерживаться ее. Время, отводимое на презентацию, составляет в среднем 10 минут.

Конспект — это инструмент оценивания умений учащихся, это текст, который студент пишет, сокращая чужой. Он представляет собой запись, включающую выписки, тезисы, схемы, планы. Связующей основой становится логическая цепочка, которая соединяет все сокращения и все части записей.

Распределение баллов по видам работ:

Название компонента	Распределение баллов
Реферат	до 10
Презентация	до 20
Сообщение	до 10
Устный опрос	до 10
Зачет с оценкой	до 30

Промежуточная аттестация – это элемент образовательного процесса, призванный определить соответствие уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся, установленным требованиям согласно рабочей программе дисциплины. Промежуточная аттестация осуществляется по результатам текущего контроля. Конкретный вид промежуточной аттестации по дисциплине определяется рабочим учебным планом и рабочей программой дисциплины (в данном случае – зачет/зачет с оценкой).

Зачет с оценкой предполагает проверку учебных достижений обучающихся по всей программе дисциплины и преследует цель оценить полученные теоретические знания, навыки самостоятельной работы, развитие творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и их практического применения.

Шкала оценивания зачета с оценкой

Балл	Требования к критерию
21-30 баллов	глубокое знание всего материала, включенного в список экзаменационных вопросов; свободное владение понятийным аппаратом, научным языком и терминологией; знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой; логически правильное и убедительное изложение ответа
15-20 баллов	знание ключевых проблем и основного содержания материала, включенного в список экзаменационных вопросов; умение оперировать философскими категориями; знание основополагающих работ из списка рекомендованной литературы; в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.
8-14 баллов	фрагментарные, поверхностные знания материала, включенного в список экзаменационных вопросов; затруднения с использованием понятийного аппарата и терминологии; недостаточное знание рекомендованной литературы; недостаточно логичное и аргументированное изложение ответа
0–7 балла	незнание либо отрывочное представление о материале, включенном в список экзаменационных вопросов; незнание понятийного аппарата; плохое знание рекомендованной литературы; неумение логически определенно и последовательно излагать ответ.

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
81-100	Отлично
61-80	Хорошо
41-60	Удовлетворительно
0-40	Неудовлетворительно

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература:

1. Волков, Б.С. Психология общения в педагогической деятельности : учебник / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. - М. : МГОУ, 2018. - 384с. – Текст: непосредственный

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2023. — 440 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/511166

3. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 169 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/513043

6.2.Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова . — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 392 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/531592

2. Глозман, Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности : учебное пособие для вузов. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 193 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/514358

3. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов . — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 228 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/518895.

4. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 191 с. — Текст : электронный. — URL: https://www.iprbookshop.ru/87753.html

5. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов. — Москва : Юрайт, 2023. — 158 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/513466

6. Кулаченко, М. П. Педагогическое общение : учебное пособие для вузов . — Москва : Юрайт, 2023. — 152 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/518692

7. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов. — 4-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 193 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/516450

8. Львова, А. С. Педагогические коммуникации: устное деловое общение педагога : учебное пособие для вузов . — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 185 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/517299

9. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] . — 7-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 376 с. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/531733

10. Цветков, В. Л. Психология профессионального общения : учебное пособие / В. Л. Цветков, В. А. Юренкова. — Москва : Юстиция, 2023. — 240 с. — URL: https://book.ru/book/947841 — Текст : электронный.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. http://sinncom.ru/content/reforma/index1.htm - специализированный образовательный портал «Инновации в образовании»
2. www.edu.ru – сайт Министерства образования РФ
3. http://www.mcko.ru/ - Московский центр качества образования
4. www.pedagogika-rao.ru/index.php?id=47 – научно-теоретический журнал «Педагогика»
5. www.eidos.ru/journal/2003/0711-03.htm - Интернет - журнал «Эйдос»
6. www.livejournal.ru/communities/23 - живой журнал «Педагогика и воспитание»
7. www.rspu.edu.ru/university/publish/pednauka/index.htm – журнал «Педагогическая наука и образование»

8. www.iovrao.ru/?c=61 – научно-педагогический журнал «Человек и образование»
9. www.kollegi.kz/load/14 - журнал «Творческая педагогика»
10. www.gumer.info/bibliotek_Buks/Pedagog/russpenc/ - Российская педагогическая энциклопедия (электронная версия)

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:
Microsoft Windows
Microsoft Office
Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:
Система ГАРАНТ
Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных
fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования
pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации
www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства
ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)
7-zip
Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;

- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.