

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

Уникальный программный ключ: «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет психологии
Кафедра психологии труда и организационной психологии

Согласовано

и.о. декана факультета психологии

«29» июня 2023 г.


/Поляков А.С./

Рабочая программа дисциплины

Психологические основы культуры общения и поведения

Направление подготовки

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль:

Психология и социальная педагогика

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
факультета психологии

Протокол «29» июня 2023 г. № 11

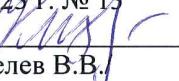
Председатель УМКом


/Поляков А.С./

Рекомендовано кафедрой психологии труда
и организационной психологии

Протокол от «14» июня 2023 г. № 13

И.о. зав. кафедрой


/Киселев В.В./

Мытищи

2023

Автор-составитель:

Киселев Вадим Васильевич, кандидат психологических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Психологические основы культуры общения и поведения» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 22.02.2018 № 122.

Дисциплина входит в обязательную часть 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... ..	9
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	10
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины.....	18
7. Методические указания по освоению дисциплины	19
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	19
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	19

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины «Психологические основы культуры общения и поведения» – обеспечить овладение 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

Основные 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 верbalных и неверbalных 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:

ОПК-3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов;

ОПК-6. Способен использовать психолого-педагогические технологии в профессиональной деятельности, необходимые для индивидуализации обучения, развития, воспитания, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями;

ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Успешное овладение учебным материалом курса основывается на знаниях, приобретенных бакалаврами в рамках подготовки по таким дисциплинам, как «Русский язык и культура речи», «Теория обучения и воспитания», «Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности».

Преподавание дисциплины должно осуществляться в тесной связи с такими специальными дисциплинами бакалавриата, как «Психолого-педагогические основы коммуникативной деятельности», «Посреднические технологии разрешения межгрупповых конфликтов» и др.

Дисциплина носит характер, стимулирующий мотивацию освоения практической деятельности педагога-психолога, основанной на академических знаниях. Ведущей идеей дисциплины является то, что педагог-психолог не может состояться без наличия у него большого объема академических знаний, на основе которых формируется его профессиональное мышление, позволяющее концептуализировать его практическую деятельность в соответствии с выбранным профилем подготовки.

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
Из них, в форме практической подготовки	20
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0.2
Зачет	0.2
Самостоятельная работа	28
Контроль	7.8

Формой промежуточной аттестации является зачет во 2-м семестре.

3.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов		
	Лекции	Практические занятия	
	Общее кол-во	Из них, в форме практической подготовки	
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 pragматическая 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).	2	4	2
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры	2	4	2

(профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности верbalной 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 атракции и их значение в деловом общении.	2	4	4
Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. 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 характеристика 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.	2	4	4
Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового 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.	2	4	4

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.	2	4	4
Итого	12	24	20

ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Тема	Задание на практическую подготовку (психологическая практика)	количество часов
Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций	Задание 1. Определите особенности делового общения и на их основе разработайте практические рекомендации по его ведению.	2
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	Задание 1. Определите особенности делового поведения и на их основе разработайте практические рекомендации по проведению деловых встреч.	2
Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	Задание 1. Проведите эмпирическое исследование перцептивной стороны общения. Задание 2. Раскройте содержание ошибок восприятия партнера по общению и разработайте практические рекомендации по их минимизации.	4
Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Задание 1. Проведите эмпирическое исследование коммуникативной компетентности участников делового общения. Задание 2. Разработайте практические рекомендации по организации делового общения организации с помощью средств коммуникации (телефон, e-mail и др.).	4
Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	Задание 1. Раскройте практическое содержание делового этикета. Задание 2. Разработайте проект собственной визитной карточки.	4
Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	Задание 1. Разработайте упражнение, направленное на минимизацию использования конфликтогенов в общении. Задание 2. Разработайте правила ведения переговорного процесса между конфликтующими сторонами.	4

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельн	Изучаемые	Количество	Формы	Методическое	Формы
------------------------	-----------	------------	-------	--------------	-------

го изучения	вопросы	часов	самостоятельной работы	обеспечение	отчетности
Тема 1. Предмет психологии делового общения. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций	Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).	4	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация
Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	Соотношение и особенности верbalной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.	4	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация
Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.	4	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация
Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мысление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.	4	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация
Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование	6	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста,	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация

	замечаний и вопросов.		подготовка презентации		
Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	6	Анализ литературы, подготовка к занятиям, подготовка конспекта, подготовка аннотации текста, подготовка презентации	Учебно-методическое обеспечение, интернет-источники	Устный опрос, конспект, аннотация текста, 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
ОПК-3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-6. Способен использовать психолого-педагогические технологии в профессиональной деятельности, необходимые для индивидуализации обучения, развития, воспитания, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	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
ОПК-3	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	знать: сущность и критерии делового общения; уметь: осуществлять оценку и самооценку корректности общения	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания аннотации текста Шкала оценивания презентации
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях	знать: сущность и критерии делового общения;	Устный опрос, конспект,	Шкала оценивания

		2. Самостоятельная работа	уметь: осуществлять оценку и самооценку корректности общения; владеть: навыками ведения дискуссий в деловой сфере	аннотация текста, презентация, практическая подготовка	устного опроса Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания аннотации текста Шкала оценивания презентации Шкала оценивания практической подготовки
ОПК-6	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	знать: условия делового общения и достижения согласия; уметь: обучать правилам деловой коммуникации в рамках учебного процесса	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания аннотации текста Шкала оценивания презентации
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	знать: условия делового общения и достижения согласия; уметь: обучать правилам деловой коммуникации в рамках учебного процесса; владеть: навыками обучения культуре общения и поведения	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация, практическая подготовка	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания аннотации текста Шкала оценивания презентации Шкала оценивания практической подготовки
ОПК-7	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	знать: основные конфликтогены и стрессоры коммуникативного процесса уметь: проводить деловые беседы в соответствии с правилами и нормами делового этикета	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания конспекта Шкала оценивания аннотации текста Шкала оценивания презентации
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	знать: основные конфликтогены и стрессоры коммуникативного процесса уметь: проводить деловые	Устный опрос, конспект, аннотация текста, презентация,	Шкала оценивания устного опроса Шкала

			беседы в соответствии с правилами и нормами делового этикета; владеть: навыками бесконфликтного общения	практическая подготовка	оценивания конспекта Шкала оценивания аннотации текста Шкала оценивания презентации Шкала оценивания практической подготовки
--	--	--	---	-------------------------	---

Шкала оценивания устного опроса

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Устный опрос	Свободное владение материалом	5
	Достаточное усвоение материала	4
	Поверхностное усвоение материала	3
	Неудовлетворительное усвоение материала	2

Шкала оценивания конспекта

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Конспект	конспект подготовлен по теме изучения	1
	конспект отсутствует	0

Шкала оценивания аннотации текста

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Аннотация текста	Точность в выявлении основных идей автора; показана значимость реализации данной идеи, подхода; художественная выразительность изложения; логичность изложения; аннотация сдана в срок	10
	Точность в выявлении основных идей автора; показана значимость реализации данной идеи, подхода; отсутствуют логичность и художественная выразительность изложения; аннотация сдана в срок	7
	Точность в выявлении основных идей автора; не показана значимость реализации данной идеи, подхода; отсутствуют логичность и художественная выразительность изложения; аннотация сдана в срок	4
	Неточность в выявлении основных идей автора; не показана значимость реализации данной идеи, подхода; отсутствуют логичность и художественная выразительность изложения; аннотация не сдана в срок	0

Шкала оценивания презентации

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Презентация	Соответствие содержания теме; правильная структурированность информации; эстетичность оформления	10
	Соответствие содержания теме; правильная структурированность информации; недостаточная эстетичность в оформлении	7
	Соответствие содержания теме; отсутствует структурированность информации; недостаточная эстетичность в оформлении	4
	Несоответствие содержания теме; отсутствует структурированность информации; недостаточная эстетичность в оформлении	0

Шкала оценивания практической подготовки

Критерии оценивания	Баллы
высокая активность на практической подготовке, выполнено практическое/лабораторное исследование на выборке испытуемых не менее 10 человек и/или отработан алгоритм оказания психологической помощи	5
средняя активность на практической подготовке, выполнено практическое/лабораторное исследование на выборке испытуемых не менее 5 человек и/или отработан алгоритм оказания психологической помощи	2

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

Примерные задания для устных опросов

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 верbalной 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.
8. Роль эмоций в общении.
9. Феномены атракции и их значение в деловом общении.
10. Феномен личного влияния.
11. Феномен обратной связи в межличностном общении.
12. Трудности межличностного общения.
13. Мышление руководителя и принятие решения.
14. Разнообразие национальных моделей делового общения.
15. Культура делового общения по телефону.

16. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
17. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
18. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
19. Структура делового общения.
20. Восприятие друг друга в процессе общения.
21. Личность и общение. Психологические типы личности.
22. Конфликты и способы разрешения.
23. Этика поведения в конфликте.
24. Психологические и этические нормы и принципы общения.
25. Деловые переговоры: сущность, содержание, организация.
26. Речевой этикет.
27. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
28. Вопросы в деловых переговорах.
29. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
30. Общие правила оформления документов.
31. Этические кодексы корпораций.
32. Этические нормы конкуренции в бизнесе.
33. Национальные параметры этики бизнеса.
34. Международные бизнес-коммуникации.
35. Модели продуктивного трудового поведения.
36. Понятие «стиль руководства». Основные классификации лидерских стилей.
37. Этика менеджмента: основные принципы.
38. Деловое общение и принципы работы в коллективе.
39. Социально-психологический климат в коллективе.
40. Деловое общение и формирование команды.

Примерные темы конспектов

1. Принципы и типы деловых взаимодействий.
2. Ролевое поведение личности в общении.
3. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
4. Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского).
5. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
6. Пространство межличностного взаимодействия.
7. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
8. Трансакция — как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.
9. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
10. Роль эффекта восприятия в деловом общении.
11. Эффекты и ошибки межличностного восприятия.
12. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
13. Понятие межличностного восприятия в общении.
14. Роль эмоций в общении.
15. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Примерные тексты для аннотаций

1. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт. сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 524 с. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znamium.com/catalog/product/2082499>
2. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум :

учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859082>

3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082500>

Примерная тематика презентаций

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.
16. Культура речи предпринимателя.
17. Речевой этикет как необходимый элемент делового общения.
18. Деловой протокол и этикет.
19. Значение слушания в деловом общении.
20. Этика и современная реклама.
21. Деловые письма. Культура их составления.
22. Язык мимики и жестов.
23. Барьеры общения и их преодоление.
24. Конформизм: за и против.
25. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
26. Психология, общение и труд.
27. Профессиональная психология.
28. Стереотипизация в деловом общении.
29. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение.
30. Национальные особенности делового общения.
31. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
32. Структура делового общения.
33. Восприятие друг друга в процессе общения.
34. Личность и общение. Психологические типы личности.
35. Конфликты и способы разрешения.
36. Этика поведения в конфликте.
37. Психологические и этические нормы и принципы общения.
38. Деловые переговоры: сущность, содержание, организация.
39. Речевой этикет: сущность, содержание, условия.
40. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Задание на практическую подготовку

Задание 1. Определите особенности делового общения и на их основе разработайте практические рекомендации по его ведению.

Задание 2. Определите особенности делового поведения и на их основе разработайте практические рекомендации по проведению деловых встреч.

Задание 3. Проведите эмпирическое исследование перцептивной стороны общения.

Задание 4. Раскройте содержание ошибок восприятия партнера по общению и разработайте практические рекомендации по их минимизации.

Задание 5. Проведите эмпирическое исследование коммуникативной компетентности участников делового общения.

Задание 6. Разработайте практические рекомендации по организации делового общения организации с помощью средств коммуникации (телефон, e-mail и др.).

Задание 7. Раскройте практическое содержание делового этикета.

Задание 8. Разработайте проект собственной визитной карточки.

Задание 9. Разработайте упражнение, направленное на минимизацию использования конфликтогенов в общении.

Задание 10. Разработайте правила ведения переговорного процесса между конфликтующими сторонами.

Примерные вопросы к зачету

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. Деловые переговоры.
11. Речевой этикет.
12. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
13. Вопросы, применяемые в деловых переговорах.
14. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
15. Общие правила оформления документов.
16. Этические кодексы корпораций.
17. Этические нормы конкуренции в бизнесе.
18. Этика бизнеса и психология.
19. Этика бизнеса и социология.
20. Национальные параметры этики бизнеса.
21. Международные бизнес-коммуникации.
22. Модели продуктивного трудового поведения.
23. Этика менеджмента: основные принципы.
24. Деловое общение и принципы работы в коллективе.
25. Социально-психологический климат в коллективе.
26. Деловое общение и формирование команды.

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

Основными формами текущего контроля являются устные опросы, написание конспектов, аннотирование текстов, подготовка презентаций, практическая подготовка.

Написание конспекта (статьи, монографии, учебника, книги и пр.) представляет собой деятельность студента по созданию обзора информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы.

Аннотирование текста (аннотация – краткая характеристика текста, книги, статьи, раскрывающая содержание). Фиксируются основные проблемы, затронутые в тексте, мнения, оценки, выводы автора.

Презентация – форма текущего контроля, где, кроме умения работать с информацией, используются практические навыки по наглядному пространственному ее отображению.

Формой промежуточной аттестации является зачет.

Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в течение семестра за текущий контроль, равняется 80 баллам. Минимальное количество баллов, которые студент должен набрать в течение семестра за текущий контроль, равняется 40 баллам. Максимальная сумма баллов, которые студент может получить на зачете, равняется 20 баллам.

Формой промежуточной аттестации является зачет, которые проходит в форме устного собеседования по вопросам.

При проведении зачета учитывается посещаемость студентом лекционных занятий, активность на практических занятиях, выполнение самостоятельной работы, отработка пропущенных занятий по уважительной причине.

Шкала оценивания зачёта.

16–20 баллов – регулярное посещение занятий, высокая активность на практических и лабораторных занятиях, содержание и изложение материала отличается логичностью и смысловой завершенностью, студент показал владение материалом, умение четко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения.

11–15 баллов – систематическое посещение занятий, участие на практических и лабораторных занятиях, единичные пропуски по уважительной причине и их отработка, 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.

6–10 баллов – нерегулярное посещение занятий, низкая активность на практических и лабораторных занятиях, студент показал неуверенное владение материалом, неумение отстаивать собственную позицию и отвечать на вопросы.

0–5 балла – регулярные пропуски занятий и отсутствие активности работы, студент показал незнание материала по содержанию дисциплины.

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Баллы	Оценивание по системе «зачтено / не зачтено»
100-41	зачтено
40-0	не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт. сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 524 с. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/2082499>

2. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859082>

3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082500>

6.2 Дополнительная литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716>

2. Тимченко, Н. М. Деловое общение как феномен культуры / Н. М. Тимченко. - Москва : Директ-Медиа, 2019. - 273 с. - ISBN 978-5-4475-8143-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1962460>

3. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Н. Н. Федорова. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 50 с. - ISBN 978-5-9765-4802-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1852385>

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

1. Википедия — свободная энциклопедия. — URL: <http://ru.wikipedia.org>.
2. Поисковые системы. URL: <http://www.google.ru/>, <http://www.yandex.ru/> и др.
3. Электронная гуманитарная библиотека. — URL: <http://www.gumfak.ru>.
4. Портал психологических изданий Psyjournals — URL: <http://psyjournals.ru>.
5. Российская психология: информационно-аналитический портал — URL: <http://rospsy.ru>.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — URL: <http://elibrary.ru>.
7. Материалы по психологии – <http://psychology-online.net>
8. Электронная библиотека — URL: <http://www.twirpx.com/files/>

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 Российской образования

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.