

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
доцент И.Н. Гужин

24/09 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Профиль: «Агроинженерия»

Название кафедры: «Педагогика, философия и история»

Квалификация: бакалавр

Формы обучения: очная, заочная

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является формирование психологической культуры студентов, изучение концепций и идей в области психологии делового общения, формирование системы компетенций по психологии делового общения, необходимых для решения задач в профессиональной деятельности и личной жизни.

Для достижения поставленной цели при освоении дисциплины решаются следующие **задачи**: овладение понятийным аппаратом, описывающим общение и межличностные отношения людей; приобретение опыта анализа ситуаций общения и конфликта; приобретение на основе знаний опыта анализа индивидуальных психологических особенностей человека, участвующего в деловом общении; изучение способов психологического воздействия на человека или группу в процессе общения; изучение этики и культуры деловых отношений; приобретение знаний ведения деловых переговоров; изучение способов самореализации в стрессовых ситуациях в процессе делового общения.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.ДВ.01.02 «Психология делового общения» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.1» учебного плана.

Дисциплина изучается в 5 семестре на 3 курсе в очной форме обучения, в 6 семестре на 3 курсе в заочной форме обучения.

3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП):

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (Содержание компетенций)	Индикаторы достижения результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает: правовые и этические принципы и нормы социального взаимодействия; основные виды коммуникаций; основы психологии командной работы, социальной психологии групп
		УК-3.2. Умеет: оценивать собственные поведенческие

		<p>проявления и индивидуально-личностные особенности в командной работе; взаимодействовать с членами команды для достижения цели работы; соотносить свои поступки с нормами права и этики</p> <p>УК-3.3. Владеет: приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки; коммуникативными навыками</p>
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1. Знает: особенности различных эпох всеобщей истории и истории России, факторы многовекторности исторического развития общества; природу и динамику социальной структуры общества, социальных институтов, социальных конфликтов; формы морали в современном обществе и их исторические корни; основные направления философской мысли.</p> <p>УК-5.2. Умеет: применять знания особенностей межкультурного взаимодействия в практической деятельности; критически осмысливать и формировать собственную позицию по отношению к явлениям современной жизни с учетом их культурно- исторической обусловленности.</p> <p>УК-5.3. Владеет: нормами взаимодействия и толерантного поведения в условиях культурного, религиозного, этнического, социального многообразия современного общества.</p>

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

для очной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	5 (18)
Аудиторная контактная работа (всего)		32	32	32
в том числе:	Лекции	16	16	16
	Практические занятия	16	16	16
Самостоятельная работа студента (всего), в том числе:		76	1,85	76
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	52	1,6	52
	Подготовка к практическим занятиям	16		16

	Зачет	8	0,25	8
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет		зачет
Общая трудоемкость, час.		108	33,85	108
Общая трудоемкость, зачетные единицы		3		3

для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоёмкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объём контактной работы	6 ()
Аудиторная контактная работа (всего)		8	8	8
в том числе:	Лекции	4	4	4
	Практические занятия	4	4	4
Самостоятельная работа студента (всего), в том числе:		100	0,25	100
СРС в семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	90		90
	Подготовка к практическим занятиям	6		6
СРС в сессию:	Зачет	4	0,25	4
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет		зачет
Общая трудоемкость, час.		108	8,25	108
Общая трудоемкость, зачетные единицы		3		3

4.2 Тематический план лекционных занятий

для очной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоёмкость, ч.
1	2	3
1	Общие представления об общении и взаимодействии людей	4
2	Психологические особенности делового общения	2
3	Психологические особенности личности и их учет в деловом общении	4
4	Выступление перед аудиторией	2
5	Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	2
6	Этикет и культура делового общения.	2
Всего:		16

для заочной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудоёмкость, ч.
1	2	3
1	Общие представления об общении и взаимодействии людей	2

2	Психологические особенности делового общения	2
Всего:		4

4.3 Тематический план практических занятий для очной формы обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Трудоёмкость, ч.
1	2	3
1	Общие представления об общении и взаимодействии людей	4
2	Психологические особенности делового общения	2
3	Психологические особенности личности и их учет в деловом общении	4
4	Выступление перед аудиторией	2
5	Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	2
6	Этикет и культура делового общения.	2
Всего:		16

для заочной формы обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Трудоёмкость, ч.
1	2	3
1	Психологические особенности личности и их учет в деловом общении	2
2	Выступление перед аудиторией	2
Всего:		4

4.4 Тематический план лабораторных работ Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

4.5 Самостоятельная работа

для очной формы обучения

Номер раздела (темы)	Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем, акад. часы
	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по дисциплине.	52
	Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материала, подготовка докладов по выбранным темам, выполнение ситуационных задач	16
	Зачет	Изучение (повторение) лекционного материала и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение	8
ИТОГО			76

для заочной формы обучения

Номер раздела (темы)	Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем, акад. часы
	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Самостоятельное изучение литературы по дисциплине.	90
	Подготовка к практическим занятиям	Изучение пройденного лекционного материала	6
	Зачет	Изучение (повторение) лекционного материала и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение	4
ИТОГО			100

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При ознакомлении с рабочей программой дисциплины особое внимание следует обратить на вопросы, вынесенные для самостоятельного изучения.

Специфика изучения дисциплины заключается в том, что помимо изучения теоретических вопросов, студенту необходимо приобрести практические навыки, связанные с анализом индивидуальных особенностей человека, участвующего в деловом общении, использованием способов психологического воздействия на человека или группу, ведения деловых бесед и переговоров. Необходимо овладеть элементарными приемами психодиагностики ситуаций делового общения, индивидуальных особенностей человека; правилами этикета и культурой делового общения.

При изучении темы «Психологические особенности личности и их учет в деловом общении» особое внимание следует обратить на то, что хотя в литературе часто определяются типы людей, строятся различные типологии личности, необходимо знать и помнить, насколько каждый человек индивидуален и неповторим. И это требует хороших знаний психологии личности, и большого внимания к каждому человеку.

При изучении учебной дисциплины необходимо обратить внимание, что материал по некоторым вопросам может находиться не в одном, а в нескольких литературных источниках.

При подготовке к зачёту нужно учесть следующие моменты: в перечень вопросов для зачёта включены как вопросы изложенные преподавателем на лекции, так и вопросы для самостоятельного изучения.

6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

6.1. Основная литература:

6.1.1 Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие [Текст] / Т. В. Эксакусто. – Таганрог : Изд-во ЮФУ, 2015. – 162 с. – Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/637219>

6.2. Дополнительная литература:

6.2.1 Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие [Текст] / И. Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 431 с. Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/351766>

6.2.2 Психология общения: учебное пособие (курс лекций) [Текст] / Н. В. Козловская. – Ставрополь : Изд-во СКФУ, 2018. – 263 с. – Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/688043>

6.3 Программное обеспечение:

- 6.3.1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 Service Pack 1;
- 6.3.2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;
- 6.3.3. Microsoft Office Standard 2010;
- 6.3.4. Microsoft Office стандартный 2013;
- 6.3.5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - стандартный Russian Edition;
- 6.3.6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EXT;
- 6.3.7. 7 zip (свободный доступ).

6.4 Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

6.4.1. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система «Консультант Плюс».

6.4.2. <http://www.garant.ru> – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации «Гарант».

6.4.3 <https://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека.

7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п./п.	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, проведения практических работ, проведения лабораторных работ, групповых и	Аудитория на 30 посадочных мест. Стол аудиторный – 14 шт. Стул – 30 шт. Подставка-кафедра – 1 шт.

	индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации ауд. 3315. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д.8А.</i>	Стол преподавателя – 1 шт. Тумба выкатная – 1 шт. Экран проекционный – 1 шт. Проектор мультимедийный ACER – 1 шт. Доска аудиторная – 1 шт. Ноутбук – 1 шт.
2	Учебная аудитория, 3311. Для проведения занятий лекционного типа, проведения практических работ, проведения лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 40 посадочных мест, укомплектована специализированной мебелью Доска -1 Вешалка – 1 Стол-парта на 3 посадочных места – 13 Стол письменный (преподавательский) – 1 Стул мягкий - 2 Плакат – 4
3	Учебная аудитория, 3307. Для проведения занятий лекционного типа, проведения практических работ, проведения лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 32 посадочных мест, укомплектована специализированной мебелью Доска -1 Вешалка – 1 Стол-парта – 16 Стол письменный (преподавательский) – 1 Скамья - 14 Стул мягкий - 6 Кафедра – 1 Подставка под плакаты – 1 Плакат – 4
4	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 3114 <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д.8А.</i>	Аудитория на 28 посадочных мест оборудована специализированной учебной мебелью: стол преподавателя, стол аудиторный двухместный, лавки аудиторные, Технические средства обучения: проектор переносной, экран переносной, ноутбук, доска ученическая,
5	Учебная аудитория, для проведения лабораторных и практических работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 3120. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д.8А.</i>	Аудитория на 20 посадочных мест. Доска белая -1 Вешалка – 1 Специализированная учебная мебель на 20 мест Кафедра
6	Помещение для самостоятельной работы студентов ауд. 3310а (читальный зал). <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 Виды и формы контроля по дисциплине

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях, выполнении индивидуальных заданий в форме доклада, выполнении ситуационных задач. Текущему контролю подлежат посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения дисциплинарных компетенций (результатов обучения по дисциплине) является промежуточная аттестация в форме зачета, проводимого с учетом результатов текущего контроля.

8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Вопросы по темам для проведения устного опроса

Тема 1. Общие представления об общении и взаимодействии людей.

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Раскройте структуру общения.
3. Что представляет собой коммуникативная сторона общения?
4. Каковы особенности невербальной коммуникации?
5. Что представляет собой интерактивная сторона общения?
6. Какова сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
7. Что представляет собой перцептивная сторона общения?

Тема 2. Психологические особенности делового общения.

1. Каковы психологические способы воздействия в процессе общения?
2. Каковы особенности темперамента и их учет в общении?
3. Охарактеризуйте визуальный, аудиальный и кинестетический типы людей.
4. Охарактеризуйте понятие «Я» и его роль в деловом общении.
5. Назовите и поясните формы проявления «Я».
6. Какие социальные стереотипы являются регулятором поведения индивида?

Тема 3. Психологические особенности личности и их учет в деловом общении.

1. Назовите механизмы и эффекты межличностного восприятия.
2. Каковы факторы детерминации поведения личности?
3. Какова динамика человеческого поведения?
4. Каковы особенности ролевого поведения в деловом общении?

Тема 4. Выступление перед аудиторией.

1. Каковы тактические приемы ведения переговоров?
2. Что в себя включает подготовка выступления?
3. Каковы психологические аспекты публичного выступления?

Тема 5. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.

1. Охарактеризуйте понятие и природу стресса.
2. Каковы причины и источники стресса?
3. В чём заключается профилактика стрессов в деловом общении?
4. В чем состоит сущность индивидуальной стратегии и тактики стрессоустойчивого поведения?

Тема 6. Этикет и культура делового общения.

1. Что такое деловой этикет?
2. Каковы правила этикета?
3. Охарактеризуйте правила вербального этикета.
4. Каковы правила общения по телефону?
5. Каковы правила деловой переписки?

Критерии и шкала оценки ответов на контрольные вопросы:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, продемонстрирована способность использовать сведения из различных источников в реальных условиях; допускаются несущественные ошибки и пробелы в знаниях;

– оценка «не зачтено» выставляется, если уровень знаний студента недостаточен для логичного изложения изучаемого материала, если он неуверенно ориентируется в рекомендуемой литературе, неуверенно или неполно отвечает на дополнительные вопросы.

Примерный перечень ситуационных задач

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Задача 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли

некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Задача 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задача 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задача 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задача 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задача 9

Вы недавно работаете начальником цеха (отдела) в крупной промышленной организации (на эту должность перешли из другой организации). Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва два часа. Идя по коридору, вы видите трех рабочих (работников) вашего цеха (отдела), которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, видите ту же картину. Как вы себя поведете?

Методика выполнения ситуационных задач

Пример. Задача 9.

Задание. Вы руководитель трудового коллектива. Между двумя вашими подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию. Предложите и обоснуйте возможные варианты поведения руководителя в данной ситуации.

Цель: Научиться разрешать конфликтные ситуации в организованном рабочем коллективе, основываясь на общих и индивидуальных особенностях личности.

Методика выполнения: Группа делится на две подгруппы, каждой выдаётся данное задание в печатном виде. Группам необходимо за определённый промежуток времени подобрать возможные варианты решения данной задачи. Варианты предложенных ответов коллективно анализируются, после чего делается вывод о правильности того или иного решения.

Данный процесс носит соревновательный характер, то есть, подгруппа, быстро справившаяся с данным заданием и правильно обосновавшая предложенные варианты выхода из конфликтной ситуации, является победителем. Участники группы-победителя получают положительную оценку.

Критерии и шкала оценки ситуационных задач:

– оценка «зачтено» выставляется студентам, если они свободно владеют материалом, ориентируются в основных понятиях дисциплины, ярко и

интересно представили свою работу аудитории; сумели ответить на вопросы аудитории; смогли предложить правильную и аргументированную идею для решения поставленной задачи;

– оценка «не зачтено» выставляется студентам, не владеющим основополагающими знаниями по поставленному вопросу, если они не ориентируются в основных понятиях и не могут правильно обосновать решение задачи, не исправляют своих ошибок после наводящих вопросов.

Примерная тематика докладов

1. Проблемы этики и психологии общения в трудах известных философов.
2. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых.
3. Основные направления современной психологии запада и проблемы психологии межличностного общения.
4. Психическая структура личности и практика делового общения.
5. Детерминация поведения личности в деловом общении.
6. Особенности деловых переговоров.
7. Деловое общение в рабочей группе.
8. Стилль и социально-психологические проблемы руководства.
9. Конфликты и пути их разрешения.
10. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.
11. Роль деловой этики в жизнедеятельности современного человека.
12. Роль делового этикета в жизнедеятельности современного человека.
13. Имидж делового человека как проблема деловой этики.
14. Стандарты речевой культуры современного делового человека.
15. Деловая этика и этикет телефонных разговоров.
16. Этикет приветствия, знакомства и прощания.
17. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
18. Одежда и внешний облик современной деловой женщины.
19. Одежда и манеры делового мужчины.
20. Этикет письменного делового общения.
21. Сувениры и подарки в деловой сфере.

Методика выполнения

Тема доклада может предлагаться самим студентом, исходя из интересующего его вопроса (в рамках программы дисциплины), либо выбирается из тем, предложенных преподавателем.

Работая над докладом, обучающиеся глубже исследуют учебный и научный материал, составляют текст выступления, готовят презентацию, тренируют коммуникативные навыки. Процесс представления докладов носит соревновательный характер.

Критерии и шкала оценивания докладов

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если он подготовил

презентацию и выступил с докладом; разбирается в аспектах исследованного вопроса и уверенно отвечает на вопросы по теме доклада;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не подготовил доклад, или представленный доклад не раскрывает сути исследованного вопроса.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине проводится по вопросам.

Перечень вопросов для подготовки к зачёту

1. Общая характеристика человеческого общения.
2. Структура общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Особенности невербальной коммуникации.
5. Интерактивная сторона общения.
6. Сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну.
7. Перцептивная сторона общения.
8. Психологические способы воздействия в процессе общения.
9. Особенности темперамента и их учет в общении.
10. Визуальный, аудиальный и кинестетический типы людей.
11. «Я» и его роль в деловом общении.
12. Формы проявления «Я».
13. Социальные стереотипы как регулятор поведения индивида.
14. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.
15. Факторы детерминации поведения личности?
16. Динамика человеческого поведения.
17. Ролевое поведение в деловом общении.
18. Тактические приемы ведения переговоров.
19. Подготовка выступления.
20. Психологические аспекты публичного выступления.
21. Понятие и природа стресса.
22. Причины и источники стресса.
23. Профилактика стрессов в деловом общении.
24. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
25. Деловой этикет.
26. Правила этикета.
27. Правила вербального этикета.
28. Правила общения по телефону.
29. Правила деловой переписки.

8.3. Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 2-х балльной шкале оценивания путем выборочного контроля во время зачёта.

Шкала оценивания зачёта

Результат зачета	Критерии
«зачтено»	Вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами. При ответе студент продемонстрировал владение основными терминами, знание основной и дополнительной литературы, также правильно ответил на уточняющие и дополнительные вопросы. Допускаются незначительные ошибки.
«не зачтено»	Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Психология делового общения» проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, решение ситуационных задач, подготовка доклада);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный – по билетам, либо путем собеседования по вопросам; письменная работа, тестирование и др.). Оценка по результатам зачета – «зачтено» и «не зачтено».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Ситуационные задачи	Совместная деятельность группы обучающихся с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Комплект ситуационных задач
2	Устный опрос	Устный опрос по контрольным вопросам, терминам может проводиться в начале/конце практического занятия, либо в течение всего	Контрольные вопросы по темам

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
		практического занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем обучающийся может отвечать с места либо у доски.	дисциплины
3	Доклад	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика докладов выдается на занятии, выбор темы осуществляется самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на практических занятиях. Регламент – 7 минут на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие обучающиеся.</p>	Темы докладов
4	Зачет	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» – практикоориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:

старший преподаватель кафедры «Педагогика, философия и история»,
Мальцева О.Г.



подпись

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Педагогика, философия и история» «30» апреля 2018 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой
к.п.н., доцент Д.В. Романов



подпись


СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии факультета
к.п.н., доцент Д.В. Романов



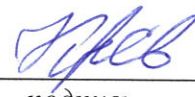
подпись

Руководитель ОПОП ВО
к.п.н., доцент Д.В. Романов



подпись

Начальник УМУ
к.т.н., доцент С.В. Краснов



подпись