

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП



Р.И. Акмаева

«28» июня 2022г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой конфликтологии и
организационной психологии



Ю.В. Кузнецова

«30» июня 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

наименование

Составитель(-и)

**Яковец Д.А., к.псх.н. доцент кафедры
конфликтологии и организационной психологии**

Направление подготовки

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Направленность (профиль) ОПОП

МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИЙ

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

заочная

Год приема

2020

Курс

3

Семестр

5

Астрахань, 2022 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» является формирование навыков и умений в осуществлении деловых коммуникаций.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

1. Ознакомить учащихся с психологической культурой и этикой деловых коммуникаций.
2. Изучить теории деловых коммуникаций, тактики вербального и невербального воздействия на партнера по общению.
3. Рассмотреть способы и приемы создания делового имиджа.
4. Раскрыть конкретные методики ведения служебного телефонного разговора, написания деловых писем, публичных выступлений, приема посетителей и общения с ними.
5. Рассмотреть способы и приемы разрешения конфликтных ситуаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к обязательной части и осваивается в 5 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями): «Культура речи и деловое общение», «Конфликтология», «Культурология».

Знания основ культуры речи в её письменной и устной разновидностях, основ конфликтологии (понятия конфликта и его виды, структура, динамика, способы разрешения).

Умения применять основы культуры устной и письменной речи в общении, анализировать конфликтные ситуации.

Навыки коммуникативно-речевой компетентности и разрешения конфликтов.

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули), для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем): «Управление человеческими ресурсами», «Обучение и развитие персонала. Управление талантами», «Делопроизводство».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

а) общекультурных (ОК):

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).

б) общепрофессиональных (ОПК): способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры и совещания, осуществлять деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

в) профессиональных (ПК): владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

Таблица 1 - Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать	Уметь	Владеть
ОК-4	Основные понятия, методы и приемы	Использовать методы и приемы деловых	Навыками коммуникации в устной и письменной

	деловых устных и письменных коммуникаций.	коммуникаций в практической деятельности.	формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-5	Теоретическую основу работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Навыками грамотного применения способов работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
ОПК-4	Основные понятия, методы и приемы публичных выступлений, ведения переговоров и совещаний, осуществления деловой переписки	Использовать методы и приемы публичных выступлений, ведения переговоров, деловой переписки, поддержки электронных коммуникаций в практической деятельности.	Навыками публичных выступлений, ведения переговоров, поддержки деловой переписки и электронных коммуникации.
ПК-2	Основные понятия, связанные с производственным конфликтом. Основные методы, приемы и способы разрешения конфликтных ситуаций.	Использовать методы, приемы, способы разрешения конфликтных ситуаций в практической деятельности.	Навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) составляет 4 зачетные единицы (144 часа), в том числе 6 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (лекции), и 138 часа – на самостоятельную работу обучающихся. Итоговый контроль – дифференцированный зачет.

Таблица 2 - Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование радела (темы)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Тема 1. Понятие	5	1	-	-	-	17	Доклад, сообщение. Контрольная работа

	общение и коммуникация в психологии							
2	Тема 2. Формы деловой коммуникации	5	1	-	-	-	17	Доклад, сообщение. Контрольная работа.
3	Тема 3. Коммуникативная компетентность в деловом общении	5	1	-	-	-	17	Доклад, сообщение. Контрольная работа.
4	Тема 4. Социально-психологические проблемы руководства и лидерства	5	1	-	-	-	17	Доклад, сообщение. Контрольная работа.
5	Тема 5. Культура и этикет делового общения	5	0,5	-	-	-	18	Доклад, сообщение. Контрольная работа.
6	Тема 6. Стрессы в деловом общении	5	0,5	-	-	-	18	Доклад, сообщение. Контрольная работа.
7	Тема 7. Манипуляции в общении.	5	0,5	-	-	-	18	Доклад, сообщение. Контрольная работа.
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении	5	0,5	-	-	-	18	Доклад, сообщение. Контрольная работа.
9	Итого		6				138	Дифзачет

Условные обозначения:

Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия, семинар, ЛР – лабораторные работы; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа

Таблица 3 - Матрица соотношения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции				общее количество компетенций
		ОК-2	ОК-5	ОПК-4	ПК-2	
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии	18	+	+	+	+	4
Тема 2. Формы деловой коммуникации	18	+	+	+	+	4
Тема 3. Коммуникативная компетентность в деловом общении	18	+	+	+	+	4
Тема 4. Социально-психологические	18	+	+	+	+	4

проблемы руководства и лидерства						
Тема 5. Культура и этикет делового общения	18,5	+	+	+	+	4
Тема 6. Стрессы в деловом общении	18,5					
Тема 7. Манипуляции в общении	18,5	+	+	+	+	4
Тема 8. Конфликты в деловом общении	18,5	+	+	+	+	4
<i>Итого</i>	144	8	8	8	8	32

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Тема 1. Понятия общения и коммуникации в психологии

Понятия коммуникации и общения. Виды, структура, функции общения. Специфика делового общения. Коммуникативная сторона общения. Вербальная и невербальная коммуникация: сходства и различия. Основы устного общения. Культура речи. Особенности невербальной коммуникации. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия и понимания. Ошибки восприятия. Барьеры общения. Принципы эффективного общения.

Тема 2. Формы деловой коммуникации

Деловые переговоры и деловые беседы. Модели, виды и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики и спора в переговорах. Публичные выступления. визитки, рекламная коммуникация. Презентации. Информационные технологии в деловых коммуникациях.

Тема 3. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Психологические методы убеждения. Построение аргументации. Синтоническая модель общения. Трансактный анализ в деловом общении. Я-высказывания. Виды слушания и обратная связь. Осмысленная речь. Типы вопросов и способы их использования. Правила конструктивной критики. Барьеры коммуникации.

Тема 4. Социально-психологические проблемы руководства и лидерства

Понятия руководства и лидерства. Стили руководства. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Типология индивидуальных стилей руководства. Выбор оптимального стиля руководства. Психологические проблемы руководства. Оценка эффективности деятельности руководителя. Психологический климат в коллективе.

Тема 5. Культура и этикет делового общения

Этика делового общения. Деловой этикет: понятие, правила. Вербальный этикет (культура речи и слушания). Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Национальные особенности делового общения. Искусство комплимента. Имидж делового человека.

Тема 6. Стрессы в деловом общении

Стресс и его природа. Дистресс. Эустресс. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальные стратегии и тактики поведения в стрессовых ситуациях. Методы саморегуляции психоэмоционального состояния.

Тема 7. Манипуляции в общении

Психологическая природа манипулятивного общения. Механизмы манипулятивных воздействий. Манипулятивные воздействия на массовое сознание. Манипуляции в межличностных отношениях. Защита от манипуляций.

Тема 8. Конфликты в деловом общении

Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Причины конфликтов в деловом общении. Стратегии поведения в конфликте. Конфликты в межличностных отношениях. Картография конфликтов. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Медиация как способ разрешения производственных конфликтов. Профилактика и предупреждение конфликтов в деловом общении.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

Организация и проведение лекционных занятий предполагает подготовку и изложение преподавателем теоретического материала, подготовку ряда практических заданий для иллюстрации, оперативного закрепления теории.

Проведение практических занятий предполагает предварительную выдачу заданий студентам (тем рефератов, докладов, сообщений, указаний по выполнению лабораторных и практических работ), ознакомление с требованиями к их выполнению.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо:

1. Конспектировать, анализировать и осмысливать литературу по изучаемой теме дисциплины.
2. Готовить сообщения по отдельному вопросу (вопросам) темы.
3. Составлять таблицы, схемы, интеллект-карты по ключевым вопросам темы.
4. Решать усложненные ситуационные задачи по теме.
5. Разбирать практические случаи по теме.

Таблица 4 - Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	Понятия коммуникации и общения. Виды, структура, функции общения. Специфика делового общения. Коммуникативная сторона общения. Вербальная и невербальная коммуникация: сходства и различия. Основы устного общения. Культура речи. Особенности невербальной коммуникации. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия и понимания. Ошибки восприятия.	17
2	Деловые переговоры и деловые беседы. Модели, виды и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики и спора в переговорах. Публичные выступления. визитки, рекламная коммуникация. Презентации. Информационные технологии в деловых коммуникациях.	17
3	Психологические методы убеждения. Построение аргументации. Трансактный анализ в деловом общении. Я-высказывания. Виды слушания и обратная связь. Осмысленная речь. Типы вопросов и способы их использования. Правила конструктивной критики.	17
4	Понятия руководства и лидерства. Стили руководства. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Типология индивидуальных стилей руководства. Выбор оптимального стиля руководства. Психологические проблемы руководства. Оценка эффективности деятельности руководителя. Психологический климат в коллективе.	17
5	Этика делового общения. Деловой этикет: понятие,	18

	правила. Вербальный этикет (культура речи и слушания). Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Национальные особенности делового общения. Искусство комплимента. Имидж делового человека.	
6	Стресс и его природа. Дистресс. Эустресс. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальные стратегии и тактики поведения в стрессовых ситуациях. Методы саморегуляции психоэмоционального состояния.	18
7	Психологическая природа манипулятивного общения. Механизмы манипулятивных воздействий. Манипулятивные воздействия на массовое сознание. Манипуляции в межличностных отношениях. Защита от манипуляций.	18
8	Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Причины конфликтов в деловом общении. Стратегии поведения в конфликте. Конфликты в межличностных отношениях. Картография конфликтов. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Медиация как способ разрешения производственных конфликтов. Профилактика и предупреждение конфликтов в деловом общении.	18

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно: реферат, доклад, сообщения, конспекты.

5.4. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно: реферат, доклад, сообщения, конспекты.

Подготовка доклада, реферата состоит из нескольких этапов:

1. Выбор темы из списка тем, предложенных преподавателем.
2. Сбор материала по печатным источникам (книгам и журналам компьютерной тематики), а также по материалам в сети Интернет.
3. Составление плана изложения собранного материала.
4. Оформление текста (для реферата) в текстовом редакторе.
5. Представление доклада на практическом занятии.

Текст реферата, доклада включает в себя: титульный лист, оглавление, основную часть, библиографический список.

Требования к оформлению

1. Объем – 10-15 стр текста
2. Шрифт
 - основного текста - Times New Roman Cyr 14 размер.
 - заголовков 1 уровня - Times New Roman Cyr 16 размер (жирный).
 - заголовков 2 уровня - Times New Roman Cyr 14 размер (жирный курсив).
3. Параметры абзаца (основной текст) - отступ слева и справа - 0, первая строка отступ - 1,27 см; межстрочный интервал — 1,5 выравнивание по ширине.
4. Параметры страницы: верхнее, нижнее, слева, справа поля 2,5 см. Нумерация страниц - правый нижний угол.
5. Переносы автоматические (сервис, язык, расстановка переносов).
6. Таблицы следует делать в режиме таблиц (добавить таблицу), а не рисовать от руки, не разрывать; если таблица большая, ее необходимо поместить на отдельной странице. Заголовочная часть не должна содержать пустот. Таблицы - заполняются шрифтом

основного текста, заголовки строк и столбцов - выделяются жирным шрифтом. Каждая таблица должна иметь название. Нумерация таблиц - сквозная по всему тексту.

7. Рисунки - черно-белые или цветные, формат GIF, JPG. Нумерация рисунков - сквозная по всему тексту.

8. В конце текста должен быть дан список литературы (не менее 3 источников, в том числе это могут быть и адреса сети Интернет). Библиографическое описание (список литературы) регламентировано ГОСТом 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание: Общие требования и правила составления».

Указанные в библиографическом списке источники должны быть приведены в алфавитном порядке. Если при подготовке доклада использовалась литература на иностранном языке, то через интервал после русскоязычного списка должен быть приведен также в алфавитном порядке – иноязычный.

После окончания работы по подготовке текста доклада необходимо расставить страницы (вверху по центру) и сформировать оглавление. Оглавление должно быть размещено сразу же после титульной страницы.

Требования к конспекту статьи из журнала (сборника конференции).

- от руки (не печатный),
- не менее 3 страниц,
- в тетради по предмету

В конспекте отразить важные моменты рассматриваемого в статье вопроса

Составление опорной схемы по вопросу

Самостоятельная работа студентов предполагает осмысление и структурирование изучаемого материала. Одной из форм структурирования изучаемого материала является составление опорной схемы по изучаемому вопросу.

Опорная схема – это блок-схема, т. е. схема, состоящая из блоков и связей между ними. Блоки нужно выделять на основе ключевых составляющих понятий или явлений, способа действия, алгоритма. Возможности современных офисных компьютерных программ облегчают создание удобных для восприятия опорных схем. Опорную схему нужно пояснять дополнительными иллюстративными материалами, конкретными примерами,

Создавать опорную схему следует в следующем порядке:

- выделение ключевых фрагментов из вербального описания (литературного источника – статьи, монографии): смысловых блоков и связей между ними;
- выбор двух-трёх словесных обозначений для каждого фрагмента, при этом сокращение должно быть конструктивным;
- составление списка этих словесных обозначений, который поможет яснее увидеть связи между блоками и создать эскиз опорной схемы;
- создание черновика схемы на большом листе или в специальной компьютерной программе (например, MS Visio). Важно, чтобы схема могла допускать ее редактирование с целью ее симметричности, единообразия, удобства для восприятия и понимания. Целью является не быстрое, а качественное создание схемы;
- перенос готовой опорной схемы на носители, которые планируется использовать на занятии, в образовательной платформе дистанционного обучения LMS Moodle.

Наиболее удобно размещать опорную схему в электронной презентации. Презентация должна включать в себя, помимо первого («титульного») слайда, слайд со схематическим отображением сути раскрываемого вопроса (опорная схема), слайд с текстовым разъяснением схемы и слайд с выводом по раскрываемому вопросу.

Составление глоссария (тематического словаря понятий).

Словарь необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема словаря должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического словаря рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.). Глоссарий может быть составлен по следующему образцу:

Таблица 5 - Оформление глоссария

Понятие	Определение	Автор, выходные данные источника
Профессия	(от лат. <i>professio</i> – официально указанное занятие) – вид трудовой деятельности человека, который владеет комплексом теоретических знаний и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки и опыта работы.	1.1.1.1 Толочек В. Современная психология труда: Учебное пособие (глоссарий). – СПб.: Питер, 2005. – 479с.

Критериями для оценивания качества словаря являются:

- соответствие терминов заданной направленности словаря;
- полнота словаря;
- наличие альтернативных толкований того или иного термина.

Рекомендации студентам по конспектированию учебного материала

Конспект является письменным текстом, в котором кратко и последовательно изложено содержание основного источника информации.

Главные требования к конспектированию - информативность и быстрота, ведь конспект - это модель, а не копия лекции. Поэтому рациональное конспектирование в отличие от стенографии, носящей общий и универсальный характер, является индивидуализированным процессом. Это означает, что студент подбирает себе личные приемы записи, учитывая характер текстов, особенности своей моторики и почерка.

При конспектировании текстов необходимо; изучить источники по теме: разделить материал на смысловые части: составить тезисы для каждой части. Для этого сформулировать главные мысли части своими словами или выбрать подходящие цитаты для ее формулировки. Один тезис от другого должен быть четко отделен. Это облегчит работу с текстом. сформулировать и записать основные выводы.

Конспект текста может иметь одну из следующих форм: план-конспект (тезисы); цитатный конспект (из цитат); свободный конспект (сочетание тезисов и цитат).

Основные требования к конспекту текста: последовательность и логичность изложения материала; краткость, лаконичность; убедительность, доказательность.

Над конспектами надо систематически работать: перечитывать, выправлять текст, делать дополнения, замечания. Это позволяет основательно и глубоко освоить материал, хорошо подготовиться к сессии, овладеть научными знаниями.

Рекомендации студентам по составлению интеллект-карт

Интеллект-карта (англ. *Mind map*) — способ изображения процесса общего системного мышления с помощью схем, также может рассматриваться как удобная техника альтернативной записи. Этот метод был разработан психологом Тони Бьюзенем.

Реализуется в виде древовидной схемы, на которой изображены слова, идеи, задачи или другие понятия, связанные ветвями, отходящими от центрального понятия или идеи.

Важно помещать слова НА ветках, а не во всевозможных пузырях и параллелепипедах, висящих на этих ветках. Важно и то, что ветки должны быть живыми, гибкими, в общем, органическими. Рисование ментальной карты в стиле традиционной

схемы полностью противоречит идее майндмэппинга. Это сильно затруднит движение взгляда по ветвям и создаст много лишних одинаковых, а, следовательно, монотонных, объектов.

Пишите на каждой линии только одно ключевое слово. Каждое слово содержит тысячи возможных ассоциаций, поэтому склеивание слов уменьшает свободу мышления. Раздельное написание слов может привести к новым идеям. Длина линии должна равняться длине слова. Это экономнее и чище. Пишите печатными буквами, как можно яснее и четче.

Варьируйте размер букв и толщину линий в зависимости от степени важности ключевого слова. Обязательно используйте разные цвета для основных ветвей. Это помогает целостному и структурированному восприятию.

Используйте рисунки и символы (для центральной темы рисунок обязателен). В принципе ментальная карта вообще может целиком состоять из рисунков :) Старайтесь организовывать пространство, не оставлять пустого места и не размещать ветви слишком плотно. Для небольшой ментальной карты используйте лист А4, для большой темы - А3.

Разросшиеся ветви можно заключать в контуры, чтобы они не смешивались с соседними ветвями. Располагайте лист горизонтально. Такую карту удобнее читать.

Обращайте внимание на форму получившейся ментальной карты — она многое выражает. Цельная, крепкая, живая форма показывает, что вы хорошо разобрались в теме. Бывает и так, что все ветви карты получились красивые, а одна — какая-то корявая и путаная. Это верный признак того, что этой части следует уделить дополнительное внимание — она может быть ключом к теме или слабым местом в ее понимании.

Чем индивидуальнее ваша ментальная карта, тем лучше. Ведь именно ваше личное мышление его осмысляет.

<https://biz.mann-ivanov-ferber.ru/2018/10/08/chto-takoe-intellekt-karta-i-kak-ee-sozdat/>

Рекомендации по анализу конкретных ситуаций

Анализ конкретных ситуаций выполняет множество различных функций, служит инструментом исследования, изучения, оценки и выбора, обучения, воспитания, развития. Достоинство метода состоит в том, что в процессе решения конкретной ситуации участники обычно действуют по аналогии с реальной практикой, то есть используют свой опыт, применяют в учебной ситуации те способы, средства и критерии анализа, которые были ими приобретены в процессе обучения. Главное же, - участники не только получают нужные знания, но и учатся применять их на практике.

В зависимости от дидактических целей и особенностей содержания материала существуют различные виды ситуаций.

1. Ситуация – иллюстрация. На конкретном примере из практики закономерность или механизм социальных явлений, поступков, действий должностных лиц, эффективность использования определенных приемов, методов, способов руководства, обучения, воспитания.

2. Ситуация – оценка. Студентам предлагается описание конкретного события и принятых мер. Их задача: оценить источники, механизмы, значение и следствие ситуации и принятых мер или действий должностного лица, коллектива. Например, предлагается для анализа описание конкретного случая и соответствующие меры со стороны должностных лиц. Необходимо на основе всестороннего изучения ситуации дать оценку правильности (неправильности) их действий, предложить свой вариант.

3. Ситуация – упражнение. В данном случае анализ ситуации требует от студентов обращения к специальным источникам информации, литературе, справочникам, проведения исследовательской работы.

Участники делятся на группы по 3-5 человек и изучают ситуацию. Они готовят перечень вопросов, связанных с ситуацией и передают их преподавателю. Получив ответы,

изучив информацию, они вырабатывают план действий, проекты решений, прогнозы конечного результата.

4. Ситуация – проблема. При соответствующем подборе материала и правильной постановке занятий, ситуация – проблема может служить и иллюстрацией, и упражнением и средством передачи переводного опыта. Ситуация – проблема представляется в виде проблемной задачи, которая реально стояла или стоит перед практикой.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

При изучении дисциплины используются традиционные и интерактивные формы проведения занятий, развивающие у студентов навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества и т.д. Также применяются различные образовательные технологии:

Проблемная лекция. В процессе лекции студентам задаются проблемные вопросы, ответы на которые они формулируют сами, опираясь на свои знания и представления.

Развернутое оппонирование. Данная технология предполагает теоретические сообщения студентов при обсуждении которых студенты не ограничиваются вопросами к докладчику, а высказывают собственное мнение, его обоснование и защиту.

Интеллект-картирование. Метод представления информации, используемый для структурирования мыслительного процесса. Помогает справиться с информационным потоком, управлять им и структурировать его. Позволяет представить информацию в виде графических схем. С его помощью можно: объединить информацию; отобразить взаимосвязи; визуализировать мысли. Технология используется при изучении тем «Общая характеристика методов исследования в организационной психологии» и «Модели организационных структур».

Практический анализ конкретных ситуаций. Студентам предлагается осмыслить реальную ситуацию принятия решения, описание которой одновременно отражает не только практическую проблему, но и актуализирует комплекс знаний по дисциплине, который необходимо усвоить при разрешении конкретной проблемной ситуации. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателя (консультации, помощь в выполнении программы) и индивидуальную работу студента, выполняемую, в том числе, в компьютерном классе с выходом в Интернет и читальных залах университета.

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться, в том числе, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции.

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование электронных учебников и различных сайтов (электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;
- использование электронной почты преподавателя – рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное

образование»), ZOOM, а также мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

6.3.1. Программное обеспечение (2022-2023 гг.):

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox, Google Chrome, Opera	Браузеры
Microsoft Office 2013, OpenOffice	Пакеты офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Учебный год	Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
2022/2023	Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARKSQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
	Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: http://journal.asu.edu.ru/
	Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИВИС". http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
	Электронно-библиотечная система elibrary. http://elibrary.ru
	Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) - сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru	

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) –

последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 - Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Реферат. Доклад, сообщение. Контрольная работа
2	Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Коллоквиум. Контрольная работа
3	Тема 3. Интерактивная сторона общения.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Коллоквиум. Контрольная работа
4	Тема 4. Перцептивная сторона общения.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Коллоквиум. Контрольная работа
5	Тема 5. Деловые коммуникации.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Реферат. Конспекты Доклад, сообщение. Контрольная работа
6	Тема 6. Психологические приемы влияния на партнера.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Доклад, сообщение. Деловая и/или ролевая игра Контрольная работа
7	Тема 7. Психологические особенности публичного выступления	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Доклад, сообщение Деловая и/или ролевая игра Контрольная работа
8	Тема 8. Психологические особенности дискуссий и споров.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Доклад, сообщение Деловая и/или ролевая игра Контрольная работа
9	Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-2	Деловая и/или ролевая игра, тест, Контрольная работа

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

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	-дается комплексная характеристика предложенной темы, ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
4 «хорошо»	-дается комплексная характеристика предложенной темы, ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий;

	-возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
3 «удовлетворительно»	-затруднения с комплексной характеристикой предложенной темы, ситуации; -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; -выполнение заданий при подсказке преподавателя; - затруднения в формулировке выводов.
2 «неудовлетворительно»	- неправильная характеристика предложенной темы, ситуации; -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий.

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Тема 1. Понятия общения и коммуникации в психологии

Вопросы для обсуждения

1. Понятия коммуникации и общения. Виды, структура, функции общения.
2. Специфика делового общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Перцептивная сторона общения.

Практическое задание

А. Определите свою ведущую репрезентативную систему

- 1.С помощью психологического тестирования (выбор методики - свободный).
2. Наблюдая в течение дня за собой, своими мыслями, реакциями, словами.

Б. Определите ведущую репрезентативную систему 3-5 партнеров по общению, наблюдая за их словами, взглядом, позой.

Тема 2. Формы деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Деловые переговоры.
2. Деловые беседы.
3. Споры и дискуссии
4. Публичные выступления.
5. Рекламная коммуникация. Презентации.
6. Информационные технологии в деловых коммуникациях.

Практическое задание

Подготовить конспект по теме "Правила оформления мультимедийной презентации в MS Power Point".

От руки. Не менее 2 страниц. Осветить вопросы: правила общей композиции, содержание и расположение информации, стиль, цвет, шрифт, иллюстрации, анимация.

Тема 3. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Вопросы для обсуждения

1. Психологические методы убеждения.
2. Синтоническая модель общения.
3. Виды слушания и обратная связь.
4. Правила конструктивной критики.
5. Барьеры коммуникации.

Практическое задание 1

Подготовить конспект по теме "Активное слушание" (в тетради, от руки).

Практическое задание 2.

Рассмотреть три ситуации (из своей жизни, из жизни знакомых или увиденную где-то) с Ты-сообщениями (непродуктивное общение).

1. Описать как проходило общение.
2. Предложить вариант с Я-сообщениями.

Тема 4. Социально-психологические проблемы руководства и лидерства

Вопросы для обсуждения

1. Понятия руководства и лидерства.
2. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными.
3. Психологические проблемы руководства.
4. Оценка эффективности деятельности руководителя.
5. Психологический климат в коллективе.

Практическое задание

Написать конспект по книге Глеба Архангельского «Тайм-драйв» (использовать любой формат, удобный для вас: бумажный, электронный, аудио).

Требования к конспекту книги Г. Архангельского «Тайм-драйв»

- от руки (не печатный),
- не менее 8 страниц,
- либо на отдельных листах и вклеить в тетрадь в конце, либо на последних листах тетради по деловым коммуникациям.

В конспекте отразить важные для себя моменты по каждой из 10 глав.

Тема 5. Культура и этикет делового общения

Вопросы для обсуждения

1. Этика делового общения.
2. Деловой этикет: понятие, правила.
3. Вербальный этикет
4. Национальные особенности делового общения.
5. Имидж делового человека.

Практическое задание

Подготовить устные сообщения по теме «Особенности невербальных средств общения и ведения переговоров в разных странах мира» (каждый студент – одна страна)

Тема 6. Стрессы в деловом общении

Вопросы для обсуждения

1. Стресс и его природа. Причины и источники стресса.
2. Профилактика стрессов в деловом общении.
3. Индивидуальные стратегии и тактики поведения в стрессовых ситуациях.
4. Методы саморегуляции психоэмоционального состояния.

Практическое задание по теме «Трансактный анализ»

Рассмотреть три ситуации (из своей жизни, из жизни знакомых или увиденную где-то) с перекрещивающимися транзакциями (непродуктивное общение).

1. Описать как проходило общение. По каким линиям. Нарисовать схему.
2. Предложить варианты продуктивного диалога

Тема 7. Манипуляции в общении

Вопросы для обсуждения

1. Психологическая природа манипулятивного общения.
2. Механизмы манипулятивных воздействий.
3. Манипулятивные воздействия на массовое сознание.
4. Манипуляции в межличностных отношениях. Защита от манипуляций.

Практическое задание

Написать конспект по теме «Осмысленная речь»

http://www.psychologos.ru/articles/view/osmyslennaya_rech_v_primerah_i_kartinkah

http://www.psychologos.ru/articles/view/osmyslennaya_rech_-_eto_pro_nas_vop_zn

Требования к конспекту по теме «Осмысленная речь»:

- от руки (не печатный);
- не менее 2 страниц;
- в тетради по деловым коммуникациям.

В конспекте отразить:

- что такое осмысленная речь;
- для чего нужна;
- что мешает речи быть осмысленной;
- как строится (структура) осмысленная речь.

Тема 8. Конфликты в деловом общении

Вопросы для обсуждения

1. Конфликты: причины, виды, структура, стадии протекания.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Картография конфликтов.
4. Медиация как способ разрешения производственных конфликтов.
5. Профилактика и предупреждение конфликтов в деловом общении.

Практическое задание 1

Выполнит методику «Оценка способов реагирования в конфликте» К Томаса. Обработайте результаты, сделайте вывод о преобладающем способе реагирования в конфликте

Практическое задание 2

Выполните тест по теме «Конфликты»

1. Перечислите состав участников конфликта в организации.

1. Основные участники.
2. Группы поддержки.
3. Судьи.
4. Организаторы.
5. Другие участники.

2. Какие бывают трудовые конфликты по отношениям статуса участников?

1. Вертикальные.
2. Иерархические.
3. Высшие.
4. Горизонтальные.
5. Низшие.

3. Перечислите, какие типы конфликтов различают в организациях?

1. Конфликты с внешней средой.
2. Внутренние конфликты.

3. Межорганизационные.

4. Перечислите характерные признаки возникновения конфликтной ситуации в организации.

1. Наличие фактов унижения достоинства личности в официальной или неофициальной обстановке.
2. Резкое изменение в отношении к работе.
3. Наличие фактов уклонения от выполнения указаний, распоряжений начальников.
4. Наличие обоюдных или односторонних словесных или физических оскорблений.
5. Замкнутость, уединение, подавленность отдельных членов трудового коллектива.
6. Наличие формальной постановки работы по управлению персоналом.
7. Наличие негативных суждений об окружающей обстановке, о жизни и деятельности сослуживцев и должностных лиц.

5. Перечислите основные противоречия, вызывающие внутренний конфликт.

1. Противоречие между потребностью и социальной нормой.
2. Противоречие мотивов, интересов и потребностей.
3. Противоречие социальных ролей.
4. Противоречие моральных норм.
5. Противоречие социальных ценностей и норм.

6. Перечислите стили поведения сторон в конфликте.

1. Конфронтация.
2. Приспособление.
3. Избегание.
4. Компромисс.
5. Сотрудничество.

7. Перечислите элементы алгоритма действий руководителя при разрешении конфликта.

1. Изучение причин возникновения конфликта.
2. Ограничение числа участников конфликта.
3. Анализ конфликта.
4. Разрешение конфликта.
5. Анализ послеконфликтных действий.

8. Что понимается под управлением конфликтом?

1. Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач.
2. Управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение.
3. Управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач

9. Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.

1. Тактика ухода, или избегания конфликта.
2. Силовое подавление, или метод насилия.
3. Метод односторонних уступок или приспособления.
4. Тактика компромисса или сотрудничества.
5. Тактика взаимных уступок.

10. Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов.

1. Спор.
2. Сопереживание.
3. Переговоры

ТЕМЫ ДЛЯ ДОКЛАДОВ, РЕФЕРАТОВ, СООБЩЕНИЙ

1. Виды психологического воздействия и манипуляции

2. Визитные карточки в деловых коммуникациях
3. Влияние индивидуальных особенностей репрезентативных систем на процесс делового общения.
4. Влияние индивидуальных особенностей темперамента на процесс делового общения
5. Деловая беседа как основная форма делового общения.
6. Интеркультурное взаимодействие: межнациональные различия невербального общения.
7. Искусство комплимента.
8. Использование Интернет технологий в деловых коммуникациях.
9. Культура речи.
10. Культура спора. Уловки в споре.
11. Медиация как способ урегулирования производственных конфликтов.
12. Мужской и женский стиль общения.
13. Невербальная коммуникация.
14. Общение со СМИ.
15. Особенности общения в социальных сетях.
16. Особенности общения по радио и телевидению.
17. Особенности современной коммуникативной среды.
18. Переговорные процессы и его этапы. Нормы в переговорном процессе.
19. Понятие «аттракция» и «психологический климат».
20. Понятие «деловая коммуникация». Эффективность коммуникаций.
21. Понятие «деловое общение». Управление деловым общением. Этика делового общения.
22. Понятие «спор», «дискуссия». Классификация споров, дискуссий.
23. Понятие имиджа. Имидж делового человека.
24. Понятие конфликта и его социальная роль.
25. Правила ведения деловой переписки.
26. Правила ведения деловых телефонных разговоров.
27. Правила проведения выставок и дней открытых дверей.
28. Правила проведения круглых столов.
29. Приемы вербального и невербального воздействия.
30. Проблема психологической совместимости.
31. Психологические барьеры как причина конфликтов.
32. Психологические основы управленческого общения.
33. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка, начало и окончание выступления.
34. Психологические приемы выступления и удержания внимания слушателей.
35. Ролевая и статусная структура группы.
36. Синтоническая модель общения.
37. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
38. Стили ведения переговоров.
39. Стрессовые факторы делового общения и пути борьбы с ними.
40. Техника убеждения.
41. Техники постановки вопросов.
42. Трансактный анализ в деловом общении.
43. Факторы, которые мешают правильно общаться
44. Феномены группового поведения.
45. Этические основы взаимоотношения в группе.
46. Эффекты ложного восприятия.

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ И ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА ЗАЧЕТ

1. Понятие «деловая коммуникация»

2. Эффективность коммуникаций
3. Понятие «деловое общение»
4. Управление деловым общением
5. Этика делового общения.
6. Невербальная коммуникация.
7. Деловые переговоры
8. Техника убеждения
9. Синтоническая модель общения
10. Факторы, которые мешают правильно общаться.
11. Психология слушания.
12. Понятие конфликта и его социальная роль.
13. Конфликтность личности.
14. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
15. Культура речи.
16. Понятие «спор», «дискуссия». Классификация споров, дискуссий.
17. Культура споров, поведение участников, индивидуальные особенности участников.
18. Психологические приемы убеждения в споре.
19. Переговорные процессы и его этапы. Нормы в переговорном процессе.
20. Стили ведения переговоров.
21. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка, начало и окончание выступления.
22. Психологические приемы выступления и удержания внимания слушателей.
23. Поддержание внимания собеседника, техника аргументирования.
24. Понятие «аттракция» и «психологический климат».
25. Понятие имиджа. Имидж делового человека.
26. Стрессовые ситуации в деловом общении
27. Психологические особенности спора, дискуссии
28. Виды психологического воздействия и манипуляции
29. Правила ведения телефонных переговоров.
30. Правила ведения деловой переписки.
31. Особенности общения в социальных сетях.
32. Использование Интернет технологий в деловых коммуникациях.
33. Общение со СМИ
34. Визитные карточки (назначение, функции в деловой жизни, виды визитных карточек). Особенности вручения и использования визитных карточек
35. Общественное мнение. Формы проявления, функции общественного мнения.

Таблица 8 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
ОК-4 Основные понятия, методы и приемы деловых устных и письменных коммуникаций				
1.	Задание закрытого типа	Процесс межличностного взаимодействия, порождаемый различными потребностями субъектов взаимодействия,	б)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
		направленный на удовлетворение этих потребностей и опосредованный определенными межличностными отношениями называется: а) диалог; б) общение; в) сотрудничество.		
2.		Перцептивная сторона общения включает в себя: а) проявление тревожности; б) процесс формирования образа другого человека; в) демонстрацию креативного поведения.	б)	1
3.		Какие бывают трудовые конфликты по отношениям статуса участников? а) вертикальные; б) иерархические; в) высшие; г) горизонтальные; д) низшие.	а) и г)	1
4.		Формы реализации делового общения а) брифинг; б) переговоры; в) видеоконференция; г) беседа; д) совещания.	б), г) и д)	1
5.		Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.) это: а) психологический контакт; б) социальная роль; в) трансакция.	б)	1
6.	Задание открытого типа	Как можно охарактеризовать коммуникативную компетентность?	Это способность устанавливать и поддерживать	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
			необходимые контакты с другими людьми	
7.		Назовите виды дистанций в общении и их размеры	Интимная (15-45 см) Личная (45-120 см) Социальная (120-400 см). Публичная (свыше 400 см)	3
8.		Что такое стереотипизация в общении?	Это используемый при общении механизм познания другого человека через отнесение его к заранее определенному классу	3
9.		Перечислите характеристики письменной речи.	Логичность, целенаправленность, грамматическая оформленность, планируемость	3
10.		Каким образом соотносятся понятия общение и коммуникация?	Общение более широкое понятие, включает в себя коммуникацию. Процесс общения, в отличие от коммуникации, носит двунаправленный характер. Коммуникация монологична, общение диалогично.	3
ОК-5 Теоретическую основу работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий				
11.	Задание закрытого типа	Особый вид социальной установки на другого человека, в котором преобладают положительные эмоциональные компоненты, называют... а) аттракция; б) рефлексия; в) стереотипизация; г) идентификация.	а)	1
12.		Межкультурная коммуникация это... а) процесс общения между членами семьи; б) процесс обмена идеями и информацией, ведущий к взаимопониманию между	б)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
		представителями разных культур; в) процесс делового общения членов организации.		
13.		Используемый при общении механизм познания другого человека через отнесение его к заранее определенному классу называют а) идентификация; б) стереотипизация; в) рефлексия.	б)	1
14.		Сколько стадий инкультурации проходит человек в процессе своей жизни: а) 2; б) 3; в) 4.	а)	1
15.		Мировоззрение, рассматривающее собственную культуру как образец, по которому выносятся суждения о людях других культур, предпочтение своей этнической группы, проявляющееся в восприятии и оценке жизненных явлений сквозь призму её традиций и обычаев называется: а) аккультурация; б) этноцентризм; в) этнический стереотип.	б)	1
16.	Задание открытого типа	Что такое толерантность?	Стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от большинства или не придерживаются общепринятых мнений.	3
17.		Чем инкультурация отличается от социализации?	Социализация предполагает интеграцию человека в общество, понятие «инкультурация»	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
			подразумевает освоение человеком присущих его культуре миропонимания и поведения, в результате чего формируется его когнитивное, эмоциональное и поведенческое сходство с представителями данной культуры и отличие от представителей других культур. Эти два процесса взаимосвязаны и протекают одновременно.	
18.		В чем различие процессов инкультурации и аккультурации?	Инкультурация - освоение человеком того, что ему дано традицией. Она первична, происходит с самого рождения. Аккультурация - это процесс приобретения свойств и форм культуры одним народом у другого народа. Инкультурация - это приобретение собственной культуры. А аккультурация - это слияние двух культур	3
19.		Перечислите основные теории межкультурной коммуникации?	Основными теориями межкультурной коммуникации являются теория адаптации, координированное управление значением и теория правил, риторическая теория, конструктивистская теория, теория социальных категорий и обстоятельств и теория конфликтов.	3
20.		В чем заключается лингвоэтнический барьер	Это то препятствие, которое мешает носителю ПЯ (переводящего языка) воспринимать текст на ИЯ (исходном языке).	3
ОПК-4 Основные понятия, методы и приемы публичных выступлений, ведения переговоров				

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
и совещаний, осуществления деловой переписки				
21.	Задание закрытого типа	Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми - это компетентность а) коммуникативная б) социально-психологическая в) профессиональная г) аутопсихологическая	А)	1
22.		Логичность, целенаправленность, грамматическая оформленность, планируемость речи характерны для а) письменной речи б) диалогической речи в) внутренней речи	А)	1
23.		С точки зрения транзакционного анализа Э. Берна, каждый участник взаимодействия может занимать одно из следующих эго-состояний: а) Ребенок, Родитель, Взрослый б) Мезофорф, Эндоморф, Эктоморф в) Астеник, Атлетик, Пикник г) Ид, Эго, Супер-Эго	А)	1
24.		Принятые в обществе нормы, регламентирующие взаимоотношения людей в процессе общения, называют а) социальные ожидания б) социальный контроль в) социальная роль	Б)	1
25.		Отрывистость, свернутость и ситуативность характерны для а) диалогической речи б) собственно внутренней речи в) любого вида устной речи	Б)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
26.	Задание открытого типа	Каковы характеристики монологической речи?	Для монологической речи характерны: подготовленность, грамматическая оформленность, неподдерживаемость	3
27.		Как взаимосвязаны общение и деятельность?	Общение и деятельность взаимосвязаны следующим образом: общение есть особый вид деятельности и одновременно общение есть элемент деятельности. Общение есть одно из условий существования совместной деятельности	3
28.		На какие группы делятся невербальные средства общения	Невербальные средства общения делятся на 4 большие группы: кинесика, просодика и экстралингвистика; такесика, проксемика.	3
29.		Что такое средства общения	Средства общения – это различные методы кодировки, трансляции, трансформации, расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.	3
30.		Что относится к такесике как средству общения?	Рукопожатия, похлопывания, объятия, поцелуи и другие прикосновения.	3
ОПК-5 Основные понятия, связанные с производственным конфликтом. Основные методы, приемы и способы разрешения конфликтных ситуаций				
31.	Задание закрытого типа	Какие бывают трудовые конфликты по отношениям статуса участников? а) вертикальные; б) иерархические; в) высшие; г) горизонтальные; д) низшие.	а) и г)	1
32.		Укажите основной позитивный разрешения конфликтов. а) спор; б) соперничество; в) переговоры.	в)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
33.		К групповым конфликтам относятся конфликты (выберите один вариант ответа): а) личность – группа; б) группа – группа; в) личность – группа и группа – группа; г) руководитель – коллектив; д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.	в)	1
34.		Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами: а) социологический метод; б) метод тестирования; в) метод картографии; г) метод наблюдения; д) метод эксперимента.	в)	1
35.		<u>Сколько основных этапов проходит медиация?</u> а) 7 б) 9 в) 6 г) 8	г)	1
36.	Задание открытого типа	Что понимается под управлением конфликтами в организации?	Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс динамики конфликта, в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.	3
37.		Каковы характеристики демонстративного типа личности	хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает.	3
38.		Каковы предпосылки разрешения конфликта?	Достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
			разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;	
39.		Что относится к принципам медиации?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Добровольность 2. Ответственность за принятие решений 3. Равноправие сторон 4. Равенство перед законом 5. Состязательность 6. Беспристрастность и независимость медиатора 7. Конфиденциальность 8. Сотрудничество 	3
40.		<u>Причины завершения медиации</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заключение сторонами медиативного соглашения 2. Заключение соглашения сторон о прекращении процедуры медиации (без достижения согласия по имеющимся разногласиям) 3. Заявление медиатора в письменной форме, направленное сторонами после консультации с ними по поводу прекращения процесса медиации 4. Заявление в письменной форме одной, нескольких или всех сторон, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации 	3

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 9 - Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Посещение занятий	2 балла за занятие	18	по расписанию
2.	Активность студента на занятии	2 балла за занятие	18	по расписанию
3.	Выступления на семинарских занятиях			по расписанию
3.1.	полный ответ на вопрос	5 баллов	20	
3.2.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	4 балла	4	
3.3.	Дополнения	0,5-1 балл	10	
4.	Контрольные работы	5 баллов за к/р	10	по расписанию
5	Зачетное занятие	10 баллов	10	
Итого:			90	
Блок бонусов				
Отсутствие пропусков лекций (посетил все лекции)			+2	
Отсутствие пропусков практических занятий			+3	
Постоянная активность студента на занятиях			+2	
Участие в конференции			+3	
Итого			10	

Таблица 10 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздания (два и более)	-2
Не готов к практической части	-2
Нарушение учебной дисциплины	-2
Пропуск лекции без уважительной причины (за 1 лекцию)	-2
Пропуск практического занятия без уважительной причины (за 1 занятие)	-2

Таблица 11 - Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины (модуля), в зависимости от уровня подготовленности обучающихся, могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для бакалавров; доп. М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов, обуч. по экономич. направ. и спец. / под общ. ред. Г.В. Бороздиной. - М.: Юрайт, 2014. - 463 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - ISBN 978-5-9916-3433-5: 457-93: 457-93. Кол-во экз.: 25
2. Истратова О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия: учебное пособие / Истратова О. Н. - Ростов н/Д: Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>
3. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров; Рек. М-вом образования РФ в качестве учебника для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. - 6-е изд.; перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2013. - 591 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). Кол-во экз.: 10
4. Психология профессионального роста: факторы и закономерности: монография / Н.Г. Брюхова, М.Ю. Виноградская, Н.В. Гуремина и др. - Новосибирск: Издательство ЦРНС, 2014. - 211 с. С. 129-183.
5. Столяренко Л.Д., Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин - Ростов н/Д: Феникс, 2020. - 317 с. (Среднее профессиональное образование) - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222329498.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб; рек. М-вом общ. и проф. образования РФ в качестве учеб. для студентов вузов ... по эконом. спец. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 293, [11] с. Кол-во экз.: 10
2. Букина Е.Я., Деловое общение : учебно-методическое пособие/ Букина Е.Я., Климакова Е.В. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. - 135 с. Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778216990.html>
3. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика: Учеб. пособ. / В. В. Горанчук, -СПб.: Нева, М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003. - 288 с.
4. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие / М.А. Измайлова. - 4-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. - 252 с.
5. Коноплева Н.А., Психология делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 408 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html>
6. Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров; Рек. М-вом образования РФ в качестве учебника для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. - М.: Юрайт, 2013. - 591 с.
7. Линде Н. Д. Психологическое консультирование: теория и практика: учебное пособие для студентов вузов / Н. Д. Линде - М.: Аспект-Пресс, 2009. - 255с.
8. Львов М.Р. Риторика. Культура речи: Учебное пособие для студентов гуманитарных факультетов вузов. М., 2003.

9. Мальханова И.А. Деловое общение: Рек. УМО по рекламе при МГИМО МИД РФ в качестве учеб.пособ. / Мальханова, Инна Анатольевна. - М.: Академический Проект, 2003. - 224 с.
10. Морозов А.В. Деловая психология: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. – СПб.: Союз, 2000.
11. Немов Р.С. Психологическое консультирование: учебник / Р. С. Немов. – 2-е изд. перераб. и доп. – М. : Издательство Юрат, 2011. – 575 с.
12. Островская И.В., Психология общения: учебник / Островская И.В. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 192 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html>
13. Поваляева М.А. Деловое общение: учебн. пособие [Текст] / М.А. Поваляева. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. - С. 222. 145
14. Прохорова И.Ф., Психология делового общения / Прохорова И.Ф. - Архангельск: ИД САФУ, 2014. - 103 с. - ISBN 978-5-261-00833-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>
15. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.
16. Рытченко Т. А., Татаркова Н. В. Психология деловых отношений. М., 2001.
17. Самыгин С.И. Деловое общение (Споры и конфликты в деловом общении) / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – М., 2010. – С. 168-206.
18. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: / Л. Д. Столяренко. – Изд. 4-е; доп. и перераб. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 416 с.
19. Тутушкина М. К. Практическая психология: Учебник / Под ред. М. К. Тутушкиной – 4-е изд., перераб., доп. – СПб.: Изд-во «Дидактика Плюс», 2001. – 368 с.
20. Шарухин А.П. Психология делового общения: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

- Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru. *Регистрация с компьютеров АГУ.*
- Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru> *Учетная запись образовательного портала АГУ.*
- Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <https://library.asu.edu.ru> *Доступ свободный.*
- Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: <http://journal.asu.edu.ru/> *Доступ свободный.*
- Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИВИС". <http://dlib.eastview.com> *Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU.*
- Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» раздел «ЛЕГЕНДАРНЫЕ КНИГИ» www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>. *Доступ свободный.*
- Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) - сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний <http://mars.arbicon.ru>. *Доступ свободный.*
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru . Электронный доступ к журналам по гуманитарным, естественным, техническим наукам. Перечень журналов представлен на сайтах университета и научной библиотеки. <http://elibrary.ru>. *Регистрация с компьютеров АГУ.*

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для лекционных занятий необходима лекционная аудитория с доской, плазменной панелью или мультимедиа-проектором и экраном для демонстрации презентаций, фрагментов фильмов.

Для подготовки к практическим, семинарским занятиям необходимы компьютерные аудитории с выходом в интернет.

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).