

яМИНОБРНАУКИ 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



Б.М. Насибулина

«25» июня 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой экологии,  
природопользования, землеустройства и  
безопасности жизнедеятельности



М.В. Валов

«29» июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**«Психология делового общения»**

Составитель	<b>Насибулина Б.М., доцент, д.б.н., профессор экологии, природопользования, землеустройства и безопасности жизнедеятельности</b>
Направление подготовки / специальность	<b>20.04.01 Техносферная безопасность</b>
Направленность (профиль) ОПОП	<b>Надзорная и инспекционная деятельность в сфере труда</b>
Квалификация (степень)	<b>Магистр</b>
Форма обучения	<b>Заочная</b>
Год приема	<b>2022</b>
Курс	<b>2</b>
Семестр	<b>3</b>

Астрахань - 2023

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**1.1. Целью освоения дисциплины (модуля) «Психология делового общения»** является приобретение студентами теоретических знаний о сущности деловой коммуникации, ее функциях и видах, психологии делового общения, развитие коммуникативных способностей, необходимых для проведения деловых бесед и переговоров, касающихся обеспечения различных видов безопасности производственной деятельности, включая безопасность личности, общества и государства.

**1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля):** изучение студентами специфики делового общения, изучения бессознательных проявлений человеческой психики, особенностей межличностного восприятия в процессе коммуникации; развитие практических навыков делового общения; формирование адекватной самооценки и позитивного мышления; навыков применения в профессиональной деятельности методов ведения переговоров, приемов предотвращения или эффективного разрешения конфликтных ситуаций, технологии рационального поведения в конфликте.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Психология делового общения»** относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и осваивается в 3 семестре.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):** Информационные технологии в сфере безопасности, Расследование несчастных случаев на производстве, профессиональные заболевания, социальная защита пострадавших, Экспертиза безопасности, Экономика и менеджмент безопасности.

**Знания:** основные психологические категории и понятия, и теоретические подходы к изучению психики, направления и школы в психологии, закономерности психического развития личности

**Умения:** использовать полученные знания для решения теоретических, практических прикладных психологических задач в различных видах деятельности.

**Навыки:** системой знаний о человеке как субъекте психической деятельности, источниках его активности, о закономерностях освоения и переработки информации, сознании, психических явлениях.

**2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):** Специальная оценка условий труда, Трудовое право, Технология контрольно-надзорной деятельности в сфере труда, Производственная практика.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальных (УК): УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

**Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения**

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<i>ИУК-5.1.1</i> основные принципы и модели поведения в межкультурном взаимодействии с учётом анализа разнообразия культур; основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач, с учётом национальных, этнокультурных и конфессиональных особенностей и народных традиций населения	<i>ИУК-5.2.1</i> создавать благоприятную среду для межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач; владеть приемами преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия	<i>ИУК-5.3.1</i> навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач; соблюдения этических норм и прав человека
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<i>ИУК-6.1.1</i> образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки	<i>ИУК-6.2.1</i> оценивать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует	<i>ИУК-6.3.1</i> с использованием инструментов непрерывного образования возможностями развития профессиональных навыков, а также выстраивать гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы, в том числе 8 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 2 часа – лекции; 6 часов – практические, семинарские занятия) и 64 часа - на самостоятельную работу обучающихся.

**Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины (модуля)**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Психология делового общения. Понятие общения, его значение, и виды	3	1	0,5	-	-	6	<i>Практическое занятие</i>
Тема 2. Структура, функции, этапы делового общения	3	1	0,5	-	-	7	<i>Практическое занятие</i>
Тема 3. Невербальная коммуникация, невербальные средства общения	3	-	0,5	-	-	6	<i>Практическое занятие</i>
Тема 4. Уровни делового общения. Рекомендации по повышению эффективности общения	3	-	1	-	-	6	<i>Практическое занятие</i>
Тема 5. Основные формы делового общения и их характеристики	3	-	0,5	-	-	6	<i>Практическое занятие</i>
Тема 6. Деловая беседа, ее виды. Подготовка и проведение беседы в ходе контрольно-надзорных мероприятий	3	-	0,5	-	-	7	<i>Практическое занятие</i>
Тема 7. Переговоры: психологические аспекты переговорного процесса	3	-	0,5	-	-	6	<i>Практическое занятие</i>
Тема 8. Конфликты в деловом общении, его социально-психологические особенности	3	-	0,5	-	-	7	<i>Практическое занятие</i>
Тема 9. Технологии рационального поведения в конфликте. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	3	-	1	-	-	7	<i>Практическое занятие</i>
Тема 10. Типология личности и деловая коммуникация	3	-	0,5	-	-	6	<i>Практическое занятие</i>
<b>ИТОГО</b>		<b>2</b>	<b>6</b>			<b>64</b>	<b>Зачёт</b>

*Примечание:* Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа.

**Таблица 3 – Матрица соотношения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции		Общее количество компетенций
		УК-5	УК-6	
Тема 1. Психология делового общения. Понятие общения, его значение, и виды	7,5	+	+	2
Тема 2. Структура, функции, этапы делового общения	7,5	+	+	2
Тема 3. Невербальная коммуникация, невербальные средства общения	6,5	+	+	2
Тема 4. Уровни делового общения. Рекомендации по повышению эффективности общения	7	+	+	2
Тема 5. Основные формы делового общения и их характеристики	6,5	+	+	2

Тема 6. Деловая беседа, ее виды. Подготовка и проведение беседы в ходе контрольно-надзорных мероприятий	7,5	+	+	2
Тема 7. Переговоры: психологические аспекты переговорного процесса	6,5	+	+	2
Тема 8. Конфликты в деловом общении, его социально-психологические особенности	7,5	+	+	2
Тема 9. Технологии рационального поведения в конфликте. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	8	+	+	2
Тема 10. Типология личности и деловая коммуникация	6,5	+	+	2
<b>Итого</b>	<b>72</b>			

### Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля):

#### **Тема 1. Психология делового общения. Понятие общения, его значение, и виды.**

Определение понятия общения. Содержание, цель и средства общения. Общение как феномен: передача информации, восприятие и взаимодействие. Схема коммуникативной цепи.

#### **Тема 2. Структура, функции, этапы делового общения.**

Коммуникативная функция общения. Вербальная коммуникация. Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение и написание; слушание и чтение. Речевые средства общения.

#### **Тема 3. Невербальная коммуникация, невербальные средства общения.**

Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая. Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность – неадекватность. Позы: открытые и закрытые. Соотношение вербальных и невербальных средств общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения.

#### **Тема 4. Уровни делового общения. Рекомендации по повышению эффективности общения.**

Общение между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными. Общение с трудными собеседниками. Манипуляции в общении противодействие им. Признаки, манипуляции собеседником.

#### **Тема 5. Основные формы делового общения и их характеристики.**

Принципы и стили делового общения. Основные этапы деловой беседы. Формы делового общения. Организация презентаций, официальных приемов, коктейлей и брифингов.

#### **Тема 6. Деловая беседа, ее виды. Подготовка и проведение беседы в ходе контрольно-надзорных мероприятий.**

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Виды деловой беседы в зависимости от уровня делового общения. Деловая беседа между сотрудниками разных организаций. Деловая беседа между сотрудниками внутри организации. Деловая беседа между руководителем и подчиненными.

#### **Тема 7. Переговоры: психологические аспекты переговорного процесса.**

Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс. Социально-психологическая эффективность переговоров.

#### **Тема 8. Конфликты в деловом общении, его социально-психологические особенности.**

Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе делового общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликтов с ней.

### **Тема 9. Технологии рационального поведения в конфликте. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.**

Технологии рационального поведения в конфликте. Этика деловых отношений. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.

### **Тема 10. Типология личности и деловая коммуникация.**

Понятия экстраверсия, интроверсия, типы темпераментов, их диагностика. Значение учета индивидуальных особенностей для эффективного делового общения. Модели поведения людей с различным типом темперамента в процессе общения.

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

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

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения. При чтении лекций преподаватель имеет право самостоятельно выбирать формы и методы изложения материала, которые будут способствовать качественному его усвоению.

При этом преподаватель в установленном порядке может использовать технические средства обучения, имеющиеся на кафедре и в университете.

Лекция включает следующие этапы:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение основной части лекции;
4. краткие выводы по каждому из вопросов;
5. заключение;
6. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Практические занятия. В ходе занятий обучающиеся самостоятельно проводят наблюдения, оценивают полученные результаты, анализируют ход работы, делают выводы и обобщения, ведут исследования. Практические занятия, обучающиеся выполняют под руководством преподавателя в соответствии с планом учебных занятий. На каждое практическое занятие обучающимся предоставляются указания по его проведению. Указания содержат информацию о теме, цели занятия; порядке выполнения работы; оформления результатов и выводов, контрольные вопросы; список литературы. Практическое занятие засчитывается, если студент выполнил задания и получил удовлетворительную оценку.

### **5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)**

**Таблица 4 - Содержание самостоятельной работы обучающихся**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Цели общения: функциональные и объектные. Виды делового общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое и др. Значение	6	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной

слушания в процессе делового общения. Общение как восприятие.		информации.
Тема 2. Психотехнические приемы воздействия на партнера: воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания. Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач). Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация.	7	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной информации.
Тема 3. Особенности визуального контакта в общении. Проксемика – организация пространства общения. Взаимное расположение партнеров в процессе общения. Взгляд (деловой, светский, интимный): направление, выражение, продолжительность.	6	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной информации.
Тема 4. Формы и методы уклонения от манипуляций в ходе общения. Рекомендации по бесконфликтному общению. Формы и методы преодоления коммуникативных барьеров.	6	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной информации.
Тема 5. Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.	6	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной информации.
Тема 6. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Этапы беседы по результатам деятельности. Особенности использования основных групп факторов влияния в процессе деловой беседы.	7	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной информации.
Тема 7. Психологические ошибки при разработке альтернатив. Психологический климат во время переговоров. Техника парирования замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на собеседников. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация.	6	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной информации.
Тема 8. Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины. Просмотр фильма «5 стратегий поведения в конфликте». Обсуждение фильма.	7	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной информации.
Тема 9. Совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов, на основе самоконтроля эмоций. Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера – первое правило самоконтроля эмоций. Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения – второе правило самоконтроля эмоций.	7	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной информации.
Тема 10. Умение общаться с партнёрами различных особенных характеристик. Опосредованное общение с другими людьми. Общение в экстремальной ситуации.	6	Анализ основной учебной и дополнительной литературы. Систематизация полученной информации.

### 5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Для преподавателя при планировании и организации самостоятельной работы одной из самых сложных задач выступает отбор и конструирование заданий для самостоятельной работы по дисциплине (модулю).

Виды и формы самостоятельной работы утверждаются на кафедре при разработке учебно-методического комплекса (рабочей программы) учебной дисциплины (модуля) основной образовательной программы.

#### Подготовка к практическим занятиям

Серьезная теоретическая подготовка необходима для проведения практических занятий. Самостоятельность обучающихся может быть обеспечена разработкой методических указаний по проведению этих занятий с четким определением цели их проведения, вопросов для определения готовности к работе. Указания по выполнению заданий практических занятий будут способствовать проявлению в ходе работы самостоятельности и творческой инициативы.

#### Подготовка к тестированию

Подготовка к тестированию требует акцентирования внимания на определениях, терминах, содержании понятий, датах, алгоритмах, именах ученых в той или иной области.

#### Самостоятельное изучение отдельных тем (вопросов) в соответствии со структурой дисциплины (модуля), составление конспектов

Активизация учебной деятельности и индивидуализация обучения предполагает вынесение для самостоятельного изучения отдельных тем или вопросов. Выбор тем (вопросов) для самостоятельного изучения – одна из ключевых проблем организации эффективной работы обучающихся по овладению учебным материалом. Основанием выбора может быть наилучшая обеспеченность литературой и учебно-методическими материалами по данной теме, ее обобщающий характер, сформированный на аудиторных занятиях алгоритм изучения. Обязательным условием результативности самостоятельного освоения темы (вопроса) является контроль выполнения задания.

Результаты могут быть представлены в форме конспекта, реферата, хронологических и иных таблиц, схем. Также могут проводиться блиц - контрольные и опросы. С целью проверки отработки материала, выносимого на самостоятельное изучение, могут проводиться домашние контрольные работы.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Образовательные технологии

**Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Психология делового общения. Понятие общения, его значение, и виды	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Выполнение практического задания</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Структура, функции, этапы делового общения	<i>Лекция-диалог</i>	<i>Выполнение практического задания</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Невербальная	<i>Не</i>	<i>Выполнение</i>	<i>Не</i>

коммуникация, невербальные средства общения	<i>предусмотрено</i>	<i>практического задания</i>	<i>предусмотрено</i>
Тема 4. Уровни делового общения. Рекомендации по повышению эффективности общения	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Выполнение практического задания</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Основные формы делового общения и их характеристики	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Выполнение практического задания</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Деловая беседа, ее виды. Подготовка и проведение беседы в ходе контрольно-надзорных мероприятий	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Выполнение практического задания</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Переговоры: психологические аспекты переговорного процесса	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Выполнение практического задания</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Конфликты в деловом общении, его социально-психологические особенности	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Выполнение практического задания</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Технологии рационального поведения в конфликте. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Выполнение практического задания</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 10. Типология личности и деловая коммуникация	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Выполнение практического задания</i>	<i>Не предусмотрено</i>

## 6.2. Информационные технологии

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- 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 интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

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

### 6.3.1. Программное обеспечение

Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ

7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер

### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- [Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИВИС". http://dlib.eastview.com](http://dlib.eastview.com)
- Электронные версии периодических изданий, размещенные на сайте информационных ресурсов [www.polpred.com](http://www.polpred.com)
- Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». <https://library.asu.edu.ru>
- Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: <http://journal.asu.edu.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>

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Психология делового общения» 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 разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств**

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Психология делового общения. Понятие общения, его значение, и виды	УК-5, УК-6	Практическое задание
Тема 2. Структура, функции, этапы делового общения	УК-5, УК-6	Практическое задание
Тема 3. Невербальная коммуникация, невербальные средства общения	УК-5, УК-6	Практическое задание
Тема 4. Уровни делового общения. Рекомендации по повышению эффективности общения	УК-5, УК-6	Практическое задание
Тема 5. Основные формы делового общения и их характеристики	УК-5, УК-6	Практическое задание

Тема 6. Деловая беседа, ее виды. Подготовка и проведение беседы в ходе контрольно-надзорных мероприятий	УК-5, УК-6	Практическое задание
Тема 7. Переговоры: психологические аспекты переговорного процесса	УК-5, УК-6	Практическое задание
Тема 8. Конфликты в деловом общении, его социально-психологические особенности	УК-5, УК-6	Практическое задание
Тема 9. Технологии рационального поведения в конфликте. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	УК-5, УК-6	Практическое задание
Тема 10. Типология личности и деловая коммуникация	УК-5, УК-6	Практическое задание

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

**Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2	не способен правильно выполнить задания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«неудовлетво рительно»	

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

#### ТЕМЫ для подготовки рефератов, докладов

1. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
2. Правила эффективной коммуникации в общении.
3. Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
4. Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.
5. Стереотипы в деловом общении.
6. Правила выбора аргументации в процессе преодоления возражений в деловой беседе.
7. Уровни делового общения.
8. Краткая характеристика форм реализации делового общения.
9. Приемы противостояния негативному влиянию партнера в процессе делового общения.
10. Основные правила вербального этикета и культуры поведения.
11. Роль национальных и культурных традиций в общении.
12. Значение конкретных жестов или комплексов жестов в различных регионах мира (например, Японии, Мексики, Болгарии).

#### Тест для определения уровня знаний

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
  - 1.транзакция
  - 2.ролевые ожидания
  - 3.социальная роль**
  - 4.психологический контакт
2. Основные качества манипулятора:
  - 1.недоверие к себе и другим
  - 2.лживость
  - 3.примитивность чувств
  - 4.все ответы верны**
3. Особенность невербального общения:
  - 1.его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
  - 2.отсутствие возможности подделать эти импульсы
  - 3. все ответы верны**
  4. его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

4. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

1. светское
- 2. ролевое**
3. деловое
4. примитивное

5. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

1. деловое
- 2. манипулятивное**
3. светское
4. формально-ролевое

6. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

1. края
- 2. первичности**
3. ореола
4. бумеранга

7. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

1. самоактуализация
- 2. стереотипизация**
3. идентификация
4. обобщение

8. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

1. незавершенного действия
2. бумеранга
3. новизны
- 4. ореола**

9. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- 1. использовании человека в корыстных целях**
2. демонстрации своей позиции
3. в покровительственном отношении к человеку

10. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- 1. эмпатия**
2. рефлексия
3. экспрессивность

11. Общение – это:

- 1 процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;

**2 процесс установления и развития контактов между людьми;**

3 производство индивидами их общего;

12. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

1. проявление тревожности

2. демонстрацию креативного поведения

**3 процесс формирования образа другого человека**

13. Человеческая речь характеризуется:

1. наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции определенной логикой построения фраз

2. возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях

**3. все ответы верны**

14. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

**1 смысловые**

2 эмоциональные

3 физические

15. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

**1 идентификации**

2 эмпатии

3 рефлексии

16. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

1 личностным

2 деловым

**3 ролевым**

17. Существенный признак внушения:

**1 не критическое восприятие информации**

2 недоверие

3 критичность

18. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

1. понимание целей партнера

**2. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения**

3. понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

4. знание индивидуальных особенностей партнера

19. К *монологическим* видам делового общения относятся:**1. приветственная речь**

2. доклад

3. совещание

4. беседа

20. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...
- 1.комплимент
  - 2..лесть**
  - 3.критика
21. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.
- 1.примитивное
  - 2.закрытое
  - 3.ролевое
  - 4 открытое**
22. Последовательность этапов делового общения (проставить цифрами)
- 1.установление контакта
  - 2.выявление мотивов общения
  - 3 взаимодействие
  - 4.завершение общения
23. Основные механизмы познания другого человека:
- 1.эмпатия
  - 2.все ответы верны**
  - 3 рефлексия
  - 4 идентификация
24. Опосредствованное общение – это
- 1 прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
  - 2 общение, опосредствованное невербальной коммуникацией;
  - 3 общение с использованием исключительно вербальных средств;
  - 4 общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
  - 5 все ответы верны;
  - 6 все ответы не верны.**
25. К невербальным видам коммуникации относятся:
- 1 оптико-кинетическая система знаков;**
  - 2 паралингвистическая система знаков;**
  - 3 экстралингвистическая система знаков;**
  - 4 верны ответы 2 и 3;
  - 5 верны ответы 1 и 2
  - 6 все ответы верны.
26. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому называется:
- 1 соперничество;**
  - 2 конкуренция;**
  - 3) компромисс;
  - 4 приспособление;
  - 5 верны ответы 1 и 2;**
  - 6 верны ответы 3 и 4.
27. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:
- 1 сотрудничество;**

- 2 кооперация;
- 3 избегание;
- 4 компромисс;
- 5 альтруизм;
- 6 приспособление.

28. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:

- 1 инцидент;
- 2 противоречие;
- 3 конфликтная ситуация;
- 4 конфликт;**
- 5 конфликтные действия;
- 6 исходы конфликта.

29. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:

- 1 повышает психологическую напряженность;
- 2 снижает эффективность совместной деятельности;
- 3 обнаруживает существующие противоречия;**
- 4 изменяет условия и обстоятельства общения;**
- 5 верны ответы 1 и 2;
- 6 верны ответы 3 и 4.**

30. Межличностные конфликты представляют собой:

- 1 столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов;
- 2 столкновение, не имеющее реальных противоречий между субъектами;
- 3 ситуацию столкновения интересов групп или социальных общностей;
- 4 столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент;**
- 5 ситуацию, ведущим компонентом которой являются ее рациональные оценки участниками;
- 6 отражение социально-экономических проблем общества.

31. Манипулятивный стиль общения

- 1. имеет тайный характер намерений;
- 2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;**
- 3. предполагает ясность внутренних приоритетов;
- 4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

32. Оптико-кинетические средства общения – это

- 1. жесты;**
- 2. паузы;
- 3. логичность речи;
- 4. мимика.**

33. Рефлексивное слушание – это:

1. **уточнение.**
2. внимательное молчание
3. **перефразирование.**
4. минимализация ответов.
5. **отражение чувств.**
6. ограниченное число вопросов.

34. С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:

1. цель общения – вне самого взаимодействия субъектов.
2. цель общения в нем самом.
3. **цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.**
4. **цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.**

35. Кинесика включает:

1. **походку**
2. прикосновение
3. рукопожатие
4. **жесты**
5. наклоны тела
6. **мимику**

36. К лояльным приемам спора относят:

1. захват инициативы.
2. использование эмоционально окрашенных понятий.
3. подмена тезиса.
4. обращение аргументов оппонента против него самого.
5. **умение держать в памяти весь спор.**
6. предвзятая интерпретация.

37. Деловое общение можно охарактеризовать следующими особенностями (выберите 2 позиции):

- 1 **формализованность;**
- 2 стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения;
- 3 цель общения - самообщение;
- 4 **преобладание информационной составляющей над эмоциональной.**

38. Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:

- 1 закрытая
- 2 открытая
- 3 **отстраненная.**

39. Особенности коммуникативного стиля зависят от (выберите нужные варианты):

- 1 понимания и самоощущения человеком себя, своего места в мире, от системы его взглядов на отношения с людьми;
- 2 предшествующего опыта взаимоотношений;
- 3 от требований социальной и культурной среды, в которой формировалась личность;
- 4 **все варианты верны**

#### 40. Какие из перечисленных признаков можно считать критериями эффективности общения?

- 1 изменения в знаниях и установках участников общения;
- 2 изменениям в самооценке и поведении участников общения;
- 3 варианты 1 и 2.

#### Перечень кейс-задач 1

##### Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

##### Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

##### Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

##### Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

##### Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

##### Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

##### Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

#### Перечень кейс-задач 2

##### Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Ваши действия?

##### Ситуация 2

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. Ваши действия?

### **Ситуация 3**

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир не знает виновника, однако выявить и наказать его надо. Что Вы ему посоветуете?

### **Ситуация 4**

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

### **Ситуация 5**

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Ваши дальнейшие действия?

### **Ситуация 6**

В трудовом коллективе, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

### **Ситуация 7**

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь?

### **Ситуация 8**

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

### **Ситуация 9**

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

### **Ситуация 10**

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Как вы ответите на звонок?

### **Ситуация 11**

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

### **Ситуация 12**

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха.

Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

### **Ситуация 13**

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

### Деловая игра «Консультация инспектора труда работника перед увольнением»

Цель деловой игры: развитие умений и навыков определения и распознавания чувств и эмоций собеседника с помощью невербальных средств общения в процессе разговора.

Задание: попробуйте проявить наиболее ярко указанные качества личности, чувства и эмоции посредством невербальных средств общения в общении инспектора с работником

**Ситуация:** на предприятии по сборке автомобилей, закрывают один цех и работникам этого выдали уведомление об увольнении. Инспекция труда организовала консультационный пункт в отделе кадров, где инспектор труда ведет прием работников и консультирует по вопросам соблюдения трудовых прав. На прием пришла женщина, воспитывающая одна 2 детей с целью получения информации о своих трудовых правах и возможных компенсациях и преференциях при увольнении. В процессе общения инспектор труда проявил к гражданке максимум внимания и разъяснил ей все интересующие ее вопросы.

**Чувство симпатии к собеседнику** (меньше дистанция, наклон туловища вперед, больше прикосновений, больше «глазного контакта», тело ориентировано к собеседнику, а не под углом и т. п.);

**Демонстрация внимательного отношения к собеседнику, эмпатии, сочувствия** (отсутствие закрытой позы, руки и ладони открыты и обращены к собеседнику, доброжелательное выражение лица, зрительный контакт, др.)

**Проявление активности, восприимчивости по отношению к собеседнику** (кивки головой, качания, активная жестикуляция, движения ног, ступней, активная мимика и т. п.);

**Проявление признаков скрытности, неискренности** (отведение взгляда, прикрывание рта рукой перед ответом, переkreщивание ног, частое прикосновение к лицу, стремление «спрятать руки», «игра» очками или другими предметами и т. п.) и так далее.

Проявленные качества личности, чувства и эмоции	Оцените степень выраженности чувств, эмоций от 0 до 5	Невербальные средства общения (поза, жесты, мимика, положение рук, ног, зрительный контакт) (выявить и зафиксировать)
Чувство симпатии к собеседнику		
Демонстрация высокомерия, превосходства, более высокого статуса, доминирующего положения		
Проявление активности, восприимчивости по отношению к собеседнику		
Проявление признаков скрытности, неискренности		
Проявление признаков лжи, введения в заблуждение		
Проявление агрессивности, негативного отношения к		

собеседнику		
Демонстрация беспомощности, неуверенности, слабости		
Демонстрация безразличия к собеседнику		
Демонстрация внимательного отношения к собеседнику, эмпатии, сочувствия		

### **Деловая игра «Интервью»**

Цель: развить умение слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

Участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партнером, пытаются узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга.

### **Деловая игра "Сглаживание конфликта"**

Цель: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Преподаватель информирует о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся коллег), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

### **Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт**

1. Понятие общения.
2. Формы общения, стили.
3. Виды общения (познавательное, убеждающее, экспрессивное, манипулятивное, ритуальное и др.).
4. Особенности невербального общения
5. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.
6. Общение как обмен информацией (коммуникативная цепь).
7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Общение как взаимодействие.
9. Способы организации взаимодействия.
10. Время, как фактор успешности установления контакта.
11. Деловая беседа: этапы и принципы проведения.
12. Создание благоприятного психологического климата беседы.
13. Создание благоприятного впечатления о себе.
14. Поведение в эмоционально напряженных ситуациях: техники, снижающие и повышающие напряжение.
15. Слушание в деловой коммуникации: возможные трудности, виды.
16. Обратная связь в процессе слушания.
17. Постановка вопросов и техника ответа на них.
18. Логические правила аргументации.

19. Способы опровержения доводов собеседника.
20. Деловое совещание (цели, процедуры, правила конструктивного поведения).
21. Групповые методы принятия решений: дискуссия, «мозговой штурм», интервью.
22. Деловые переговоры: основные стадии, порядок ведения, методы ведения, типы, принимаемых решений.
23. Характеристика вербальных средств коммуникации и основные коммуникативные барьеры.
24. Виды критики.
25. Правила позитивной критики.
26. Классификация видов публичной речи.
27. Этапы подготовки публичного выступления.
28. Формально-логические и психологические основы убеждения.
29. Технология сократовского спора.
30. Составляющие элементы психологического климата коллектива.
31. Психологическая структура общения.
32. Функции общения.
33. Информационная функция общения.
34. Проблемы искажения и потери информации при вербальном общении.
35. Типичные ошибки общения и их коррекция.
36. Комплексное использование эмоционального и интеллектуального воздействия.
37. Влияние межличностных отношений на формирование установок к различным явлениям.
38. Роль социальной среды в формировании убеждения
39. Основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь). Противодействие ей.
40. Признаки словесного обмана
41. Наиболее распространенные голосовые признаки обмана.
42. Причины проявления голосовых признаков обмана.
43. Типы телодвижений, которые могут быть признаками обмана.
44. Позы как косвенный признак утечки информации или обмана.
45. Мимика как источник ложной информации.
46. Двойная роль лица в отражении произвольных и непроизвольных мимических реакций.
47. Информационные возможности лица по передаче различных оттенков эмоциональных переживаний.
48. Многообразие различных выражений лица и их отличия друг от друга.
49. Соотношение эмоций и выражения лица.
50. Способы передачи информации с помощью глаз.
51. Внешние изменения в лице, вызываемые высшей нервной деятельностью: румянец, бледность, испарина.
52. Проблемы расшифровки мимических признаков обмана.
53. Признаки фальсификации эмоций.
54. Меры предосторожности, необходимые при истолковании поведенческих признаков обмана.
55. Конфликт и его диагностика.
56. Стратегия сотрудничества в конфликте.
57. Посредничество в конфликте.
58. Умение разрешать психологические и этические конфликты

**Таблица 9 – Оценочные средства с ключами правильных ответов**

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<b>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе</b>				

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<b>межкультурного взаимодействия</b>				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b> <b>Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:</b> 1) карьеризм 2) альтруизм 3) эгоизм.	2	1 мин.
2.	Задание закрытого типа (на выбор нескольких вариантов ответов)	<b>Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов</b> Три типа межличностного общения, выделяемые в социальной психологии: 1) прагматическое 2) императивное 3) межличностное 4) формирующее 5) манипулятивное 6) диалогическое.	2, 5, 6	1 мин.
3.	Задание закрытого типа (на установление соответствия)	<b>Прочитайте текст и установите соответствие видом жизненной позиции и ее характеристикой</b>  <b>Вид жизненной позиции:</b> 1) созерцательная 2) эгоцентрическая 3) уход личности 4) возложение ответственности  <b>Характеристика жизненной позиции:</b> А) стремление избежать трудностей, неспособность	1 – В 2 – Б 3 – А 4 – Г	3 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>продуктивно разрешать противоречия или длительно их выдерживать</p> <p>Б) четкое отделение своего собственного жизненного мира от дел и интересов окружающих</p> <p>В) страх перед трудностями, отстранение от проблем близких людей, уклонение от помощи и заботы о них</p> <p>Г) отсутствие инициативы, занижение роли личной активности</p>		
4.	<p>Задание закрытого типа (на установление последовательности)</p>	<p><b>Прочитайте текст и установите правильную этапность формирования продуктивной реалистической позиции:</b></p> <p>1) Осознание 2) Крушение надежд 3) Убежденность 4) Вызов всему 5) Идеализация действительности 6) Решительность 7) Уход от дел</p>	5, 2, 4, 7, 1, 6, 3	3 мин.
5.	<p>Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</p>	<p><b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и напишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</b></p> <p>Невербальное общение как вид, это общение:</p> <p>1) «с глазу – на глаз» 2) с помощью посредника (телефон, письмо и др.) 3) с помощью мимики, жестов</p>	<p>3</p> <p>Невербальное общение – это общение без помощи речи (слов), с использованием мимики, жестов и других невербальных средств. Общение «с глазу – на глаз» и с помощью посредника (телефон, письмо и др.) предполагает использование речи (устной или письменной).</p>	5 мин.
6.	Задание	<b>Прочитайте текст и</b>	1) ценности творчества	3 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	открытого типа (с развернутым ответом)	<b>напишите развернутый ответ</b> Какие виды личностных ценностей выделил В. Франкл?	2) ценности переживания 3) ценности отношения	
7.	Задание открытого типа (ситуационная задача)	<b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b> В 7 «А» классе большую часть составляют ученики из семей мигрантов, приехавших не так давно из стран СНГ (Таджикистана, Киргизии). Родители других учеников постоянно жалуются, что их детей ущемляют, не дают в полном объеме учебный материал, что все внимание уделяется детям мигрантов. Сами учителя тоже жалуются, так как с этим классом очень тяжело работать. В классе иногда случаются конфликты между учениками разных национальностей». <p>1. Сформулируйте проблему и ее причины.</p> <p>2. Какие направления работы возможны с участниками ситуации?</p>	1. Основные трудности детей-мигрантов – трудности приспособления, адаптации к другой культуре, к другому языку, к другой психологии, к другому сознанию. Так же отсутствие терпимости (толерантности) обычных детей к детям-мигрантам провоцирует конфликты между ними. Часто между ними отсутствует взаимопонимание и проявляется национальная неприязнь. 2. Работу необходимо проводить по следующим направлениям: - Директору школы нужно объяснить педагогическому коллективу, какие трудности испытывают дети-мигранты, обсудить и определить пути решения проблем с обучением этих детей. - На собраниях с родителями учеников класса классный руководитель должен организовывать обсуждение и решение текущих вопросов успеваемости и взаимоотношений в классе, обусловленных трудностями детей-мигрантов. - Классный руководитель должен провести ряд воспитательных мероприятий с учениками класса по национальной толерантности, по теме единства всех народов и наций на Земле, а также по знакомству с культурными традициями России и стран	10 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			СНГ, из которых приехали обучающиеся в классе дети.	
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	<b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b> Каков путь становления ответственности в подростковом возрасте?	Путь становления ответственности – это переход регуляции активности извне вовнутрь. Подростковый возраст является критическим с точки зрения формирования личности. На его протяжении последовательно формируется ряд сложных механизмов, знаменующих переход от внешней детерминации жизни и деятельности к личностной саморегуляции и самодетерминации. Наряду с формированием соответствующих личностных структур и механизмов – свободы и ответственности – происходит их содержательное ценностное наполнение, что выражается в формировании индивидуального мировоззрения, системы личностных ценностей.	10 мин.
9.	Задание открытого типа (с обоснованием ответа)	<b>Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование</b> Юноши часто бывают заняты нескончаемыми бесплодными разговорами, пытаются рассуждать о вещах, которые в их возрасте и с их знаниями понять трудно. Это беспокоит их родителей. Как им относится к такому поведению своих детей?	Такое поведение детей является нормальным, соответствующим возрасту. В юношеском возрасте происходит формирование мировоззрения. Поэтому юноши задают мировоззренческие вопросы, ищут ответы на них.	5 мин.
10.	Задание открытого типа (с дополнением предложения)	<b>Дополните предложение</b> Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных	манипуляция	2 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		состояний, принятию решений и(или) выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей, это – _____.		
<b>УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</b>				
11.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<p><b>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</b></p> <p>Самоорганизация – это:</p> <p>1) интегральная совокупность природных и социально приобретенных свойств, воплощенная в осознаваемых особенностях воли и интеллекта, мотивах поведения и реализуемая в упорядоченности деятельности и поведения;</p> <p>2) управляемое сознанием человека достижение определенных благ путем строгого контроля за собой;</p> <p>3) процесс упорядочения элементов за счет внутренних факторов, без специфического внешнего воздействия;</p> <p>4) фундаментальная способность человека становиться и быть подлинным субъектом своей жизни, превращать собственную жизнедеятельность в предмет практического</p>	1	1 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		преобразования.		
12.	Задание закрытого типа (на выбор нескольких вариантов ответов)	<p><b>Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов</b></p> <p>Среди основных методов управления временным ресурсом выберете те, которые напрямую подразумевают установление приоритетов задач:</p> <p>1) система управления временем Б. Франклина;  2) матрица приоритетов Д. Эйзенхауэра;  3) временной принцип В. Парето;  4) система «АБВ-анализа»;  5) метод «Альпы».</p>	2, 4	1 мин.
13.	Задание закрытого типа (на установление последовательности)	<p><b>Прочитайте текст и установите правильную последовательность формирующихся положительных результатов развития по Э. Эриксону на разных этапах взрослого возрастного периода:</b></p> <p>1) Продуктивность  2) Целостность  3) Близость</p>	3, 1, 2	3 мин.
14.	Задание закрытого типа (на установление соответствия)	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие между возрастными периодами и негативными результатами развития по Э. Эриксону</b></p> <p><b>Возрастной период:</b></p> <p>1) Юношеский возраст  2) Ранняя зрелость</p>	1 – В 2 – А 3 – Г 4 – Б	3 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		3) Средняя зрелость 4) Поздняя зрелость  <b>Негативный результат развития:</b> А) Изоляция Б) Отчаяние В) Смещение ролей Г) Стагнация		
15.	Задание комбинированного типа <i>(с выбором нескольких вариантов ответов и обоснованием выбора)</i>	<i><b>Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов и напишите аргументы, обосновывающие выбор</b></i> Что обязательно включается в схему эффективного распоряжения бюджетом времени? Выберите правильные ответы: 1) постановка цели; 2) планирование; 3) определение приоритета; 4) работа с информацией; 5) оглашение результатов.	1, 2, 3, 4 Для эффективного использования времени нужно осуществлять постановку цели, планирование, определять приоритеты, работать с информацией, т.к. использование этих приемов позволяет сэкономить время и усилия для достижения запланированных результатов. Оглашение результатов на эффективность использования времени не влияет.	7 мин.
16.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	<i><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></i> В чем заключается правило Парето? Как его можно использовать при организации своей деятельности?	Правило Парето: 20 % усилий дают 80 % результата, а остальные 80 % усилий – лишь 20 % результата. Может использоваться как базовая установка в анализе факторов эффективности какой-либо деятельности и оптимизации её результатов: правильно выбрав минимум самых важных действий, можно быстро получить значительную часть от планируемого полного результата, при этом дальнейшие улучшения неэффективны и могут быть неоправданы.	7 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
17.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	<p><b>Прочитайте текст и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Характеристику каких своих врожденных психологических свойств должен знать человек, чтобы сформировать реалистическое представление о себе?</p>	<p>1) темперамент, 2) задатки к способностям.</p>	2 мин.
18.	Задание открытого типа (с обоснованием ответа)	<p><b>Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование</b></p> <p>Часто человек не замечает, что у него наступил возрастной кризис, а близкие порой боятся сказать человеку о наступившем кризисе. Почему знание о возрастном кризисе для человека необходимо?</p>	<p>Знание о кризисе дает преимущество – человек понимает, что нужно переосмыслить свою жизнь, наметить новые ориентиры, выводящие на ценности более высокого порядка.</p>	5 мин.
19.	Задание открытого типа (ситуационная задача)	<p><b>Прочитайте текст, описывающий жизненную ситуацию, и напишите развернутый ответ</b></p> <p>Выпускница журфака решила устроиться в редакцию одной из известных в городе газет. Ее взяли на испытательный срок, но через 1 месяц вернули трудовую книжку, сказав, что она не справилась с работой. Девушка расстроилась, но через несколько дней возобновила поиски работы, сказав: «Наверное, у меня еще недостаточно развиты профессиональные умения». Вскоре она устроилась на работу в редакцию другой,</p>	<p>Внутренний локус контроля. Внутренний локус контроля в отличие от внешнего отражает то, насколько человек признает свою ответственность (свою долю ответственности) за происходящие с ним жизненные события. Благодаря принятию на себя ответственности и признанию недостаточности своего профессионального опыта девушка приняла правильное решение о необходимости получения такого опыта и нашла организацию, в которой она смогла его получить. В результате это оказало положительное влияние на ее профессиональное развитие и профессиональный рост.</p>	10 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>малоизвестной, газеты. Через 2 года рейтинги газеты заметно выросли, а журналистка выросла до главного редактора газеты. Когда она впоследствии вспоминала период поиска работы, то всегда отмечала: «Хорошо, что меня тогда не взяли в ту известную газету».</p> <p><i>Какой вид локуса контроля по Дж. Роттеру проявился в описанной ситуации у журналистки?</i></p> <p><i>Какую роль для профессионального развития он сыграл?</i></p>		
20.	Задание открытого типа (с дополнением предложения)	<p><b>Дополните предложение</b></p> <p>Согласно теории Э. Эриксона у человека в период средней взрослости к 60 годам при прогрессивном развитии формируется центральное новообразование – _____, при негативном варианте развития – _____.</p>	<p>– продуктивность (плодотворность / результативность деятельности)</p> <p>– стагнация (застой / обеднение жизни / регрессия)</p>	3 мин.

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.

#### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно отвечает на поставленные вопросы, демонстрирует глубокие системные знания, не только анализирует, но дает обоснованную оценку различным теоретическим положениям;
- оценка «хорошо» - если студент показывает хорошие знания, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;
- оценка «удовлетворительно» - если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

- оценка «неудовлетворительно» - если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

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

По дисциплине, итоговой формой отчетности для которой является **зачет**, отводится 100 баллов (90 баллов на текущие формы контроля и до 10 баллов отводится на бонусы), которые накапливаются студентом в течение всего семестра изучения дисциплины и распределяются по возможности равномерно по всему семестру.

Проведение практических занятий должно быть организовано таким образом, чтобы на каждом занятии каждый студент группы получил хотя бы одну оценку.

**Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
<b>Основной блок</b>				
1.	Посещение лекции	2/15	22,5	В соответствии с расписанием учебного занятия
2.	Развернутый ответ на вопросы темы	10/15	22,5	
3.	Участие в общегрупповом обсуждении вопросов по определенной теме	10/15	22,5	
4.	Тестирование	1/15	22,5	
<b>Всего</b>			<b>90</b>	
<b>Блок бонусов</b>				
1.	Посещение аудиторных занятий	10/1,5	2,5	В соответствии с расписанием учебного занятия
2.	Активность на практических занятиях	10/1,5	2,5	
3.	Своевременное выполнение всех заданий	10/1,5	2,5	
4.	Соблюдение учебной дисциплины	10/1,5	2,5	
<b>Всего</b>			<b>10</b>	
<b>ИТОГО</b>			<b>100</b>	-

**Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Балл
Опоздание на аудиторное занятие	-10
Нарушение учебной дисциплины	-5
Неготовность к аудиторному занятию	-5
Пропуск аудиторного занятия без уважительной причины	-10

**Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
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. Агафонова С.В. Психология личности: учебное пособие: в 2 ч. Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2015. Ч. 1. Основы психологии личности. – 146 с. URL: <https://biblio.asu.edu.ru/Reader/Book/2015091011363690800002064343> (Электронная библиотека «Астраханский государственный университет»).
2. Агафонова С.В. Психология личности: учебное пособие: в 2 ч. Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2015. Ч. 2. Психология индивидуальности. – 168 с. URL: <https://biblio.asu.edu.ru/Reader/Book/2015091514144729300002063167> (Электронная библиотека «Астраханский государственный университет»).
3. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования [Электронный ресурс] / Сост. Е.И. Рогов - М.: ВЛАДОС, 2007. (Учебник для вузов) - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785691001437.html> (ЭБС «Консультант студента»).
4. Маклаков А.Г. Общая психология: учеб. для вузов; Рек. УМС по баз. псих. образованию в качестве учеб. пособия для студентов вузов и слушателей курсов псих. дисциплин. - СПб.: Питер, 2006. – 583 с. (260 экз.).
5. Психология развития и возрастная психология (издание исправленное и переработанное) [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. - М.: Прометей, 2018. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879684.html>.
6. Гамезо М.В. Возрастная и педагогическая психология: рек. УС Пед. о-ва России в качестве учеб. пособия для студентов пед. вузов / М. В. Гамезо, Петрова, Е.А., Орлова, Л.М. ; под ред. М.В. Гамезо. - М.: Пед. о-во России, 2004. - 512 с. (114 экз.).
7. Обухова, Л.Ф. Возрастная психология: доп. М-вом образования РФ в качестве учеб. для студентов вузов. - 4-е изд. - М.: Пед. о-во России, 2004. - 444 с. - ISBN 5-93134-086-6 : 200-00, 158-76. (66 экз.).
8. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник / Островская И.В. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html>.
9. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник. - 5-е изд.; испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2007. - 363 с. (30 экз.).
10. Педагогическая психология [Электронный ресурс] / Фоминова А.Н. - М.: ФЛИНТА, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976510111.html>.
11. Гамезо М.В. Возрастная и педагогическая психология: рек. УС Пед. о-ва России в качестве учеб. пособия для студентов пед. вузов / М. В. Гамезо, Петрова, Е.А., Орлова, Л.М. ; под ред. М.В. Гамезо. - М.: Пед. о-во России, 2004. - 512 с. (114 экз.).

12. Специальная (коррекционная) психология [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Мандель Б.Р. - М.: ФЛИНТА, 2015. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976523159.html>.
13. Основы специальной психологии / под ред. Л.В. Кузнецовой. - 4-е изд.; стер. - М.: Академия, 2007. - 480 с. (20 экз.).

## 8.2. Дополнительная литература

1. Асмолов А.Г. Психология личности: культурно-историческое понимание развития человека. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Смысл: «Академия», 2007. – 528 с.- (Психология для студента) (31 экз.).
2. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию: Курс лекций. М.: ЧеРо, 2005. 334 с. (90 экз.).
3. Кулагина И.Ю. Возрастная психология. Развитие человека от рождения до поздней зрелости: учеб. пособие / Кулагина, Ирина Юрьевна, Колюцкий, Владимир Николаевич. - М.: Творческий Центр Сфера, 2004. - 464 с. (13 экз.).
4. Мухина В.С. Возрастная психология: феноменология развития, детство, отрочество: учеб. для вузов. - 7-е изд.; стер. - М.: Академия, 2002. - 456 с. (18 экз.).
5. Конфликтология [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Ростов н/Д: Феникс, 2013. - (Высшее образование) - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html>.
6. Тимофеев Ю.П. Социальная психология: учеб. пособ. - Астрахань: АГПУ, 1999. - 100 с. (25 экз.).
7. Талызина Н.Ф. Педагогическая психология. - 3-е изд.; стер. - М.: Академия, 2003. - 288 с. (12 экз.).

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

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» <https://www.studentlibrary.ru>.
2. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – BiblioТех». <https://biblio.asu.edu.ru>

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий необходимы аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и персональными компьютерами.

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).