

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

Е.Ю. Степанович
«29» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой психологии



Б.В. Кайгородов
«29» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология деловых коммуникаций

Составитель(-и)	Брюхова Н.Г., доцент, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии
Направление подготовки / специальность	15.03.06 Мехатроника и робототехника
Направленность (профиль) ОПОП Квалификация (степень)	Промышленная робототехника бакалавр
Форма обучения	очная
Год приема	2023
Курс	4
Семестр(ы)	7

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель освоения дисциплины «Психология деловых коммуникаций» является комплексное изучение этических основ и принципов делового общения.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

- изучение этических основ делового общения и формирование современной деловой культуры;
- дать студентам представление об основах теории коммуникации и закономерностях ее применения в деловом общении;
- ознакомить студентов с основами подготовки и проведения публичных выступлений, деловой беседы, деловых переговоров;
- выработать у студентов представление о влиянии речевой этики на эффективность делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Психология деловых коммуникаций» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, элективная дисциплина, и осваивается в 7 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями): Философия, Духовно-нравственные проблемы современного человека и общества, Этика делового общения.

Знания: философии, о разрешении духовно-нравственных проблем современного человека и общества, этики делового общения.

Умения: философии, о разрешении духовно-нравственных проблем современного человека и общества, этики делового общения.

Навыки: философии, о разрешении духовно-нравственных проблем современного человека и общества, этики делового общения.

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем): Производственная практика (Преддипломная практика).

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

универсальных (УК):

а) Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4).

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), для	УК-4.1.1. Знает компьютерные технологии и информационную инфраструктуру в организации; УК-4.1.2. Знает коммуникации в профессиональной этике; УК-4.1.3. Знает фак-	УК-4.2.1. Умеет поддержать профессиональную коммуникацию, правильно и культурно приемлемо построить речевое высказывание для ведения устных деловых разговоров	УК-4.3.1. Владеет осуществлением устными и письменными коммуникациями, в том числе на иностранном языке; УК-4.3.2. Владеет представлением планов и результатов собственной и командной

<p>академического и профессионального взаимодействия (Коммуникация)</p>	<p>торы улучшения коммуникации в организации, коммуникационные технологии в профессиональном взаимодействии; УК-4.1.4. Знает характеристики коммуникационных потоков; УК-4.1.5. Знает значение коммуникации в профессиональном взаимодействии; УК-4.1.6. Знает методы исследования коммуникативного потенциала личности; УК-4.1.7. Знает современные средства информационно-коммуникационных технологий</p>	<p>в процессе профессионального взаимодействия</p>	<p>деятельности с использованием коммуникативных технологий; УК-4.3.3. Владеет технологией построения эффективной коммуникации в организации; УК-4.3.4. Владеет передачей профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях; УК-4.3.5. Владеет использованием современных средств информационно-коммуникационных технологий</p>
---	---	--	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы (108 часов), в том числе 42 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, из них 14 часа – лекции, 28 часов – практические, семинарские занятия, и 66 часов – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Раздел I. Развитие психологии деловой коммуникации в отраслях наук	7	4	8			22	
Тема 1. Развитие психологии деловой коммуникации в социальной науке		1	2			7	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Собеседование. Практическое задание (диагностика)

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
							Реферат
Тема 2. Теория деловых коммуникаций и деловое общение		1	2			8	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача Ролевая и деловая игра Обратная связь Доклад Контрольная работа №1
Тема 3. Развитие психологии деловой коммуникации		2	4			7	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Контрольная работа №1. Эссе. Тест
Раздел II. Психологическая сущность деловой коммуникации и типы деловой коммуникации		4	8			22	
Тема 4. Психологическая сущность деловой коммуникации		1	2			7	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание (диагностика)
Тема 5. Понятийный аппарат психологии деловой коммуникации		1	2			8	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии.

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
							Доклад Ролевая игра. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Контрольная работа №2
Тема 6. Типология деловой коммуникации		2	4			7	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Эссе. Тест
Раздел III. Динамика деловой коммуникации и методы их исследования		6	12			21	
Тема 7. Структура и динамика деловой коммуникации		2	4			7	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Реферат
Тема 8. Особенности деловых коммуникаций в деловом общении		2	4			8	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Контрольная работа №3
Тема 9. Правила ведения деловой коммуникации		2	4			7	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Итого		14	28			66	Зачёт

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-4	
Раздел I. Развитие психологии деловой коммуникации в отраслях наук	34	+	1
Тема 1. Развитие психологии деловой коммуникации в социальной науке	10	+	1
Тема 2. Теория деловых коммуникаций и деловое общение	11	+	1
Тема 3. Развитие психологии деловой коммуникации	13	+	1
Раздел II. Психологическая сущность деловой коммуникации и типы деловой коммуникации	34	+	1
Тема 4. Психологическая сущность деловой коммуникации	10	+	1
Тема 5. Понятийный аппарат психологии деловой коммуникации	11	+	1
Тема 6. Типология деловой коммуникации	13	+	1
Раздел III. Динамика деловой коммуникации и методы их исследования	40	+	1
Тема 7. Структура и динамика деловой коммуникации	13	+	1
Тема 8. Особенности деловых коммуникаций в деловом общении	14	+	1
Тема 9. Правила ведения деловой коммуникации	13	+	1
Итого	108	1	1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Раздел I. РАЗВИТИЕ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В ОТРАСЛЯХ НАУК

Тема 1. Развитие психологии деловой коммуникации в социальной науке

В качестве участника деловой коммуникации может выступать один специалист или целая команда. Когда деловое **общение** проходит на вашей территории, есть возможность спросить совета у квалифицированного специалиста. В ходе деловой коммуникации может возникнуть несовпадение интересов и мнений, что затрудняет принятие правильных решений и провоцирует назревание конфликтной ситуации.

Тема 2. Теория деловых коммуникаций и деловое **общение в конфликтологии**

Деловое **общение** в ситуации конфликта.

1. Основные категории конфликтологии: структура конфликта, динамика конфликта, разрешение конфликта (управление конфликтом), типология конфликтов.
2. Анализ конфликтной ситуации, психологические аспекты конфликтного поведения на переговорах.
3. Схема стратегии поведения личности в конфликте Томаса-Киллмена.

Тема 3. Развитие психологии деловой коммуникации

Понятие и основные характеристики процесса деловой коммуникации.

1. История возникновения и развития теории и практики деловой коммуникации. События, предопределившие интерес к переговорному процессу. Первые профессиональные переговорщики. Деловое **общение** как объект научного исследования.
2. Понятие о переговорах: определение, природа и сущность, специфические черты. Ситуации, когда деловое **общение** маловероятны, а когда необходимы. Функции деловой коммуникации.
3. Личностный фактор на переговорах. Черты успешного участника деловой коммуникации. Мужской и женский стиль ведения деловой коммуникации - миф или реальность? Национальные особенности ведения деловой коммуникации.
4. Психологический подход к переговорам. Основные стили процесса деловой коммуникации: мягкий, жесткий, принципиальный. Факторы, влияющие на выбор стиля процесса деловой коммуникации. Психологическая характеристика участников деловой коммуникации, придерживающихся разных стилей деловой коммуникации.
5. Позиционный торг и деловое **общение** на основе интересов сторон.
6. Принципиальный подход к переговорам, разработанный в Гарвардской школе - подробная характеристика.
7. Различные классификации деловой коммуникации, их специфика.
8. Деловое **общение** как тип коммуникации: деловое **общение** и деловое **общение**; рефлексивное и нереклексивное слушание; невербальное поведение и деловое **общение**.

Раздел II. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И ТИПЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Тема 4. Психологическая сущность деловой коммуникации

Психологическая сущность деловой коммуникации. В современной психологии управления само понятие «деловое **общение**» используется в двух смыслах: широком и узком. Что такое деловое **общение** в широком смысле слова? Это любой обмен информацией с целью принять общее решение. Каждый день супруги, семьи, соседи, начальники, продавцы, организации и даже государства оказываются перед проблемой, как сказать друг другу «нет», не прибегая при этом к войне. Этика деловой коммуникации.

Тема 5. Понятийный аппарат психологии деловой коммуникации

Деловое **общение** (в широком смысле) – субъект обменивается мнениями с другим человеком, с целью изменения взаимоотношений, возможности прихода к общему мнению и согласию, по возникшему вопросу. Деловое **общение** (в узком смысле) – тип межличностного взаимодействия сторон, цель которого организация сотрудничества или разрешения конфликта, оформленные документально. Деловое **общение** – это форма **общения** между партнерами, которые пытаются совместно решить проблему, рассматривая интересы обеих сторон. Цель – заключить договор, сделку, контракт.

Процедура деловых деловой коммуникации называется переговорным процессом. Он является главным элементом в деловых отношениях. Переговорный процесс состоит из таких компонентов как:

- поиск согласия между сторонами;
- сохранение интересов сотрудничества;
- сохранение личных интересов партнера.

Но деловое **общение** не гарантируют 100% результаты. Они также могут закончиться не согласием сторон. Чтобы деловое **общение** были успешными необходимо иметь:

- профессиональную подготовку;
- наличие опыта;
- теоретическое знание о ведении деловой коммуникации (изучение технологии и психологии).

Тема 6. Типология деловой коммуникации

Как показывает Практикум, такие споры возникают в результате применения стратегий «жесткое доминирование» и «мягкая уступчивость». Сторонники первого подхода стараются добиться своего невзирая ни на что, настаивают на своем до последнего, требуют от партнера соглашения в свою пользу. Сторонники второго метода всеми силами стараются добиться соглашения, идут на уступки, принимают потери, с доверием относятся к партнерам, желают достичь компромиссного решения.

Наиболее результативны «принципиальные деловое **общение**», которые направлены на сотрудничество и соглашение. Необходимо соблюдать положительный, дружеский настрой к собеседникам. Не настаивайте жестко на своей позиции, сконцентрируйтесь на интересах. Старайтесь обсуждать только варианты выгодные для обеих сторон. Деловое **общение** – неотъемлемая часть бизнеса. И порой, будущее компании зависит от исхода беседы. Выбрав правильный метод ведения деловой коммуникации, вы сможете достичь соглашения в свою пользу.

Непосредственные и опосредованные деловое **общение**.

1. Ситуации, когда необходимы опосредованные деловое **общение**. Цели и функции опосредованных деловой коммуникации.

2. Условия проведения опосредованных деловой коммуникации. Задачи посредника. Личностные качества посредника.

3. Виды посредничества. Дизъюнктивное посредничество. Конъюнктивное посредничество. Смешанный вариант посредничества.

Раздел III. ДИНАМИКА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И МЕТОДЫ ИХ ИССЛЕДОВАНИЯ

Тема 7. Структура и динамика деловой коммуникации

Структура и динамика деловой коммуникации в *переговорах продаж*.

1. Деловое **общение** продаж: понятие, особенности, уровни представительства на переговорах.

2. Психологические особенности взаимодействия с партнером на переговорах продаж и

приемы эффективного процесса деловой коммуникации.

Деловое **общение** с террористами – это вид деятельности, востребованной правоохранительной практикой. Сотрудникам подразделений по борьбе с организованной преступностью и терроризмом приходится выполнять ряд задач (предупреждение и пресечение терактов), когда важно добиваться поставленной цели за счет средств речи без применения силы. Главная задача деловой коммуникации с точки зрения психологии заключается в убеждении партнера принять выгодное для вас предложение. При этом используя только вежливые и тактичные фразы, не угнетая личность собеседника. Но ни в коем случае не нужно думать только о своей выгоде, иначе вы рискуете попасть в ряды неинтересных партнеров.

Структура и динамика деловой коммуникации.

1. Понятие о структуре и динамике деловой коммуникации. Различные подходы к выделению этапов деловой коммуникации - проанализировать и сравнить 2 различных модели (этапов) процесса деловой коммуникации (укажите источники, из которых взяты рассматриваемые этапы).

2. Развернутая характеристика стадий процесса деловой коммуникации по классической схеме - дайте подробную характеристику стадии; выступление постройте в формате мастер-класса (т.е. научите правильно выполнять всё, что необходимо сделать на характеризующей стадии):

2.1. Подготовка к переговорам.

2.2. Начало беседы, вход в контакт.

2.3. Передача информации.

2.4. Убеждение и аргументирование. Психологическое влияние на партнеров в переговорах.

2.5. Нейтрализация возражений.

2.6. Поиск компромисса.

2.7. Принятие решений и подведение итогов.

2.8. Оценка результатов деловой коммуникации. Показатели успешности завершившихся деловой коммуникации.

Тема 8. Особенности деловых коммуникаций в деловом **общении**

1. Понятие манипуляции. Природа манипуляции.

2. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах.

3. Распознавание манипуляции.

4. Противостояние манипулятивному воздействию.

5. Обман как психологический феномен коммерческих деловой коммуникации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе деловой коммуникации. Идентификация обмана в переговорном процессе.

6. Манипуляция в переговорном процессе

Тема 9. Правила ведения деловой коммуникации

Выявление исследовательских методов науки о переговорах, психология ведения деловой коммуникации, позволяющих дать следующие рекомендации:

1. В ходе высказывания собеседника проявляйте интерес и переспрашивайте, так собеседник не заметит, как вы внедрите свою мысль в голову партнера. Вам самим может показаться, что он упустил сказанное вами, но эта идея поселилась в его подсознании. Этот способ поможет вам в продвижении ваших целей.

2. Позвольте сначала высказаться собеседнику и только потом предлагайте свои варианты.

3. Важные идеи излагайте в начале и в конце беседы, это самые выгодные моменты.

4. Обязательно удерживайте визуальный контакт, займите то же положение, что и собеседник, соблюдайте громкость, темп и тембр голоса. Громкую речь собеседник может воспринять как навязывания своего мнения.

5. Следите за своей осанкой, ваша поза демонстрирует отношение к собеседнику. Если тело и мышцы расслаблены, человек чувствует себя свободнее, его голос звучит увереннее.

6. Следите за своими жестами и мимикой. Наличие большого количества жестов создаст ощущение излишней суеты и неуверенности. Если вы заметили, что собеседник увлекся каким-то предметом: ручкой, ложкой, телефоном, значит вы его утомили и ваша речь ему неинтересна.

7. Очень важно правильно пожать руку при встрече. Рукопожатие не должно быть слабым, но и не слишком сдавливающим.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Лекционные занятия предполагают освещение преподавателем с помощью презентаций учебного материала. Занятие выстраивается на основе актуализации поисковой активности студентов с применением элементов образовательных (краткое тестирование-опрос, выполнение теоретических заданий, педагогические игровые упражнения, игровое проектирование, научно-практический проект с его презентацией, групповые творческих заданий с исполнением мастер-классов) технологий.

На лекционных занятиях предполагается применение и информационных технологий: использование возможностей Интернета, электронной почты преподавателя, средств представления учебной информации, системы Электронное образование.

Основные аспекты курса, необходимые для усвоения указаны в его содержании.

Семинарские занятия предполагают опрос учащихся, проведение эвристических бесед, разбор кейс-задач и выполнение теоретических и практических заданий, психодиагностическое обследование с последующим анализом результатов. Одним из основных элементов семинарского занятия являются: психологической групповой дискуссии как метод психологического тренинга, ролевых игр как методическое средство тренинга, метафорических игр, педагогических игровых упражнений, игрового проектирования, научно-практический проект с его презентацией, групповых творческих заданий с исполнением мастер-классов, рефератов, докладов, **сообщений**, эссе, тестовых заданий и контрольных работ. На семинарских занятиях применяются задания из 7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Количество и конкретизация, применяемых на занятиях, образовательных и информационных технологий, и глубина погружения в них, будет зависеть от особенностей, обучающейся группы студентов.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- формировать логическое мышление, навыки создания научных работ гуманитарного направления, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу тексты, включая научные работы, научно-популярные статьи, документы официального и личного происхождения. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменной контрольной работы. Самостоятельная работа заключается в более глубоком и разностороннем изучении тем учебной программы по курсу дисциплины и рекомендованной литературы. Также возможны задания в виде поиска необходимой информации в Internet и других источниках. Самостоятельная работа студентов подразумевает в том числе и работу под руководством преподавателей (консультации), а также индивидуальную работу студентов в библиотеке.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и

индивидуальные задания. Они являются, как правило, продолжением аудиторных занятий и содействуют овладению практическими навыками по основным разделам дисциплины. Контроль выполненной работы осуществляется на очередном семинарском занятии в форме устного опроса, собеседования, тестирования, либо выполнения письменной контрольной работы и т.д.

Виды заданий для самостоятельной работы студентов: для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами;

- учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники в целях поиска дополнительной информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);

- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- составление библиографии, тестирование и др. для формирования умений;
- решение вариативных задач и упражнений;
- выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий. Творческие задания, как форма самостоятельной работы, представляют подготовку самостоятельного развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в группах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента могут являться: уровень освоения студентом учебного материала; умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями стандартов; сформированные умения и навыки в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины.

Управление самостоятельной работой студента:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на очередной лекции и практическом занятии;
- согласование тем докладов;
- предоставление студентам методического обеспечения и проведение консультации по подготовке к практическому занятию (рекомендации по написанию докладов, решению задач, подготовке к тестированию; указание перечня основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов и др.);
- контроль за работой студентов на практическом занятии.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины (модуля) или её отдельных тематических разделов: изучение предполагает предварительное усвоение учебного материала лекционных и семинарских занятий.

Рекомендации по организации их аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы:

а) подготовка к учебным занятиям и работе на учебных занятиях – предполагает обраще-

ние к списку основной и дополнительной литературы;

б) подготовка к различным формам контроля – предполагает дополнение ответов, информацией освоенной в процессе самостоятельного обучения;

в) подготовка к работе с источниками информации – предполагает ознакомление с оглавлением, усвоением места информации в структуре знаний, составление краткого плана информации, анализ полученной информации для составления рефератов, докладов и эссе.

г) подготовка к выполнению практических заданий – предполагает всесторонний анализ проблемного поля практического задания, научно обоснованное выполнение задания.

Вопросы и задания для самостоятельной работы обучающихся, материалы, необходимые для подготовки к учебным занятиям (разделы книг, статьи и т. д.): указаны в списке обязательной и дополнительной литературы. Самостоятельная работа обучающихся предполагает освоение информации и навыков, освещенных в следующих учебных пособиях и главы их них:

Адлер Ю. П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Управление конфликтами - задача менеджмента : учеб. пособие / Ю. П. Адлер. - Москва : МИСиС, 2020. - 103 с. - ISBN 978-5-907226-62-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907226623.html> (дата обращения: 21.08.2022).

Ермолаева М.В. Деловое **общение** и защита интересов [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М.В. Ермолаева. - М. : Издательство МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2019. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785703852040.html> (Модуль 1. Психология ведения деловой коммуникации)

Морозов А. В. Управленческая психология: учебник для студентов высших и средних специальных учебных заведений / Морозов А. В. - Москва : Академический Проект, 2020. - 288 с. ("Gaudeamus") - ISBN 978-5-8291-2785-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127855.html> (дата обращения: 21.08.2022).

Морозов А.В. Деловая психология [Электронный ресурс] : Учебник для студентов высших учебных заведений / Морозов А.В. Издание 3-е дополненное и переработанное. - М.: Академический Проект, 2020. "Gaudeamus" Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127794.html> (РАЗДЕЛ VIII. Психология и этика деловых отношений в бизнесе)

Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология **общения** [Электронный ресурс]: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин - Ростов н/Д : Феникс, 2020. Среднее профессиональное образование Режим доступа: <http://www.medcollegelib.ru/book/ISBN9785222329498.html> (Глава 3. Технологии деловой коммуникации)

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Развитие психологии деловой коммуникации в отраслях наук	22	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 1. Развитие психологии деловой коммуникации в социальной науке: Личностный фактор на переговорах. Черты успешного участника деловой коммуникации. Мужской и женский стиль ведения деловой коммуникации - миф или реальность? Национальные особенности ведения деловой коммуникации.	7	Доклад. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Тема 2. Теория деловых коммуникаций и деловое общение : Убеждение и аргументирование.	8	Реферат. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое из-

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Развитие психологии деловой коммуникации в отраслях наук	22	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Психологическое влияние на партнеров в переговорах.		ложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 3. Развитие психологии деловой коммуникации : Конкретные тактические приемы, с помощью которых достигаются стратегические цели на переговорах.	7	Эссе. Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме
Раздел II. Психологическая сущность деловой коммуникации и типы деловой коммуникации	22	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 4. Психологическая сущность деловой коммуникации: Обман как психологический феномен коммерческих деловой коммуникации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе деловой коммуникации. Идентификация обмана в переговорном процессе.	7	Доклад. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Тема 5. Понятийный аппарат психологии деловой коммуникации: Дизъюнктивное посредничество. Конъюнктивное посредничество. Смешанный вариант посредничества.	8	Реферат. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 6. Типология деловой коммуникации: Психологические особенности взаимодействия с партнером на переговорах продаж и приемы эффективного процесса деловой коммуникации.	7	Эссе. Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, са-

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Развитие психологии деловой коммуникации в отраслях наук	22	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
		мостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме
Раздел III. Динамика деловой коммуникации и методы их исследования	21	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
<p>Тема 7. Структура и динамика деловой коммуникации</p> <p>Положения, ставшие теоретическим фундаментом современной науки о переговорах. Постоянным источником социальных деловой коммуникации является неустранимый дефицит ресурсов, власти, ценностей, престижа, всегда существующий в любом обществе. Поэтому пока существует общество, будет существовать в нем и определенная напряженность, время от времени перерастающая в деловое общение. Особую роль в постоянной борьбе за эти дефицитные ресурсы имеет стремление людей к власти и престижу. Хотя деловое общение существуют в любом обществе, их роль в недемократическом, «закрытом», и демократическом, «открытом», обществе различна. В «закрытом», особенно в тоталитарном обществе, которое расколото на два враждебных, противоположных лагеря, деловое общение носят революционно-насильственный, разрушительный характер. В «открытом» обществе, хотя и возникает множество деловой коммуникации, они разрешаются конструктивным путем. Конструктивные и разрушительные результаты деловой коммуникации глубоко различаются между собой. Главная задача деловой коммуникации и состоит в разработке рекомендаций по ограничению негативных и использованию позитивных функций деловой коммуникации.</p>	7	<p>Доклад</p> <p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы</p>
<p>Тема 8. Особенности деловых коммуникаций в деловом общении:</p> <p>Основные модели представлений о переговорах: статическая и динамическая. Статическая модель и деловой коммуникации как специфическая система, первым элементом которой являются стороны (люди, животные, объекты, теории), а вторым – отношения между этими сторонами. Деловое общение как конкурентная ситуация, в кото-</p>	8	<p>Реферат</p> <p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где</p>

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Развитие психологии деловой коммуникации в отраслях наук	22	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
рой стороны стремятся занять позицию, не совместимую с желаниями другой стороны (Боулдинг).		автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 9. Правила ведения деловой коммуникации: Динамическая модель и современная психологическая концепция бихевиоризма, или поведенческой психологии, согласно которой человек ведет себя по принципу «стимул – реакция», постоянно реагируя на импульсы окружающей среды. Динамика деловой коммуникации как одно из проявлений общих поведенческих реакций человека в условиях противоборства. Природа человека как предполагающая множество вариантов переговорных действий	7	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме

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

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 *MS Word* или в *OpenOffice.org Writer*.
5. Представление реферата (доклада, эссе) на практическом занятии.

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

Требования к оформлению

1. Объем – 3-5 стр.. текста
2. Шрифт
 1. основного текста – Times New Roman Cyr 14 размер.
 2. заголовков 1 уровня – Times New Roman Cyr 16 размер (жирный).
 3. 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» (приложение 1)

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.

Особенности выполнения задания

Предложенные темы рекомендуется раскрывать по нескольким работам, соответственно изложение темы будет носить обзорный характер. При подготовке рефератов студенты должны ориентироваться на список основной и дополнительной литературы, предложенный в программе дисциплины.

Общая структура реферата традиционно включает в себя введение, основную часть, заключение и библиографию.

Во введении обосновывается актуальность темы для науки и для изучения данного учебного курса в частности. Эта часть реферата также включает перечень ключевых для понимания данной проблемы понятий.

В основной части реферата передаётся содержание изученных первоисточников по данной проблеме.

В заключении студент приводит собственные выводы по изученной проблеме, высказывает аргументированное согласие/несогласие с позицией авторов.

Требования к оформлению работы

Работа должна быть написана логично, последовательно, чётко, грамотно; с соблюдением абзацев, страницы пронумерованы, на каждой следует оставлять поля для замечаний рецензента.

Подготовка реферата (доклада).

Цель задания – самостоятельное углублённое изучение отдельных тем курса, выработка навыков научного анализа психологической литературы.

Реферат представляет собой сокращённое отображение реферируемого произведения (15-20 стр. текста). Главным его достоинством является по возможности точное, концентрированное воспроизведение предмета реферирования, изложение в письменном виде и/или в форме публичного выступления результатов самостоятельного изучения какой-либо проблемы. В зависимости от выбранной темы, целей и задач исследования реферат по клинической психологии предполагает обзор психологических первоисточников, историко-психологической и научно-теоретической литературы. Написание реферата предполагает изложение авторской позиции по выбранной проблеме путём сопоставления с реферируемым произведением. Перечень тем рефератов и докладов представлен в программе.

Особенности выполнения задания.

Предложенные темы рекомендуется раскрывать по нескольким работам, соответственно изложение темы будет носить обзорный характер. При подготовке рефератов студенты должны ориентироваться на список основной и дополнительной литературы, предложенный в программе дисциплины.

Общая структура реферата традиционно включает в себя введение, основную часть, заключение и библиографию.

Во введении обосновывается актуальность темы для науки и для изучения данного учебного курса в частности. Эта часть реферата также включает перечень ключевых для понимания данной проблемы понятий.

В основной части реферата передаётся содержание изученных первоисточников по данной проблеме.

В заключении студент приводит собственные выводы по изученной проблеме, высказывает аргументированное согласие/несогласие с позицией авторов.

Требования к оформлению работы.

Работа должна быть написана логично, последовательно, чётко, грамотно; с соблюдением абзацев, страницы пронумерованы, на каждой следует оставлять поля для замечаний рецензента.

Критерии оценивания рефератов

Оценкой «отлично» оценивается реферат, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению реферата.

Оценкой «хорошо» оценивается реферативная работа, в которой в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении. Если большинство изложенных требований к реферату не соблюдено, то реферат не засчитывается.

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 («титального») слайда, слайд со схематическим отображением сути раскрываемого вопроса (опорная схема), слайд с текстовым разъяснением схемы и

слайд с выводом по раскрываемому вопросу.

Анализ монографий и составление аннотаций

Самостоятельная работа студентов предполагает следующие формы: изучение научно-методической работ и беседа по их содержанию, а также анализ и реферирование источников, обозначенных в программе.

Остановимся подробнее над тем, **как необходимо работать над литературным источником.**

Начинать работу над изучением книги (статьи) целесообразно с общего **предварительного знакомства**. Алгоритм работы может быть представлен следующим образом:

- формальные характеристики анализа – название, автор, когда издана (были ли дополнения, исправления, переработки и т.д., трансформировались ли взгляды автора по данной проблеме), выясняем объём;
- содержательный обзор – знакомимся с введением, оглавлением, с общим планом, с заключением, в котором автор, как правило, резюмирует основное.

После предварительного знакомства следует бегло ознакомиться со всем текстом, выделенным для анализа, при этом главной задачей будет постараться понять содержание текста в целом, выделить основные мысли или идеи текста (о чём говорится? какие вопросы ставятся). Какова позиция автора (позитивная, негативная, нейтральная, двойственное отношение к изложенной проблеме; предлагаемый ответ на поставленный вопрос, основные аргументы)? Определите проблему или проблематику, поднятую автором, насколько она актуально и значима.

Работая с источником можно придерживаться следующих рекомендаций.

Обращайте внимания на все непонятные понятия и выражения, работая с текстом, используйте понятийный словарь. Ведите диалог с автором текста. Читая, ставьте вопросы к тексту и выдвигайте предположения о дальнейшем его содержании. Проверяйте верность выдвинутых вами предположений при чтении последующих частей текста.

Спорьте с автором, выдвигайте свои контраргументы. (Свой ответ аргументируйте, используя значения из других теоретических источников, практического материала, жизненных наблюдений). Старайтесь выделять в тексте главное, существенные мысли. Найдите важную информацию, делайте выписки основных идей, положений. Обращайте внимание на фразы, выделенные графически (так как именно они часто выражают ключевые понятия и мысли). Особое внимание уделяйте первым фразам каждого абзаца, так как они, как правило, выражают обобщающее суждение автора. Это поможет выполнить задание, связанные с анализом текста, позволит лучше понять позицию автора текста.

Заключительные этап работы с текстом предполагает повторное прочитывание текста с конспектированием (выделение плана, отбор цитат и т.д.). Работая на данном этапе, следует отбирать главные мысли автора, основные положения, выписывать новые термины, уточнять их содержание. На этом этапе читаемый материал включается в уже имеющиеся знания, и занимают в их системе определённое место. При высказывании собственного мнения необходимо сохранять научный стиль изложения собственной позиции по анализируемому источнику.

Критерии оценивания задания:

Исходя их общих принципов оценивания самостоятельной работы студентов, выполнения задания оценивается по следующим критериям: глубина и полнота раскрытия проблем, изложенных в первоисточнике; логичность и связанность изложения авторской позиции, точность передачи содержания первоисточника; наличие собственного мнения по проблемам, поднимаемым в первоисточнике; культура речи.

Составление опорных схем и таблиц

Цель работы – формирование у студента навыка анализа учебно-методического текста в виде словесно-схематического изображения прочитанного.

Особенности выполнения задания.

Тема для составления опорных схем и таблиц выбирается студентами самостоятельно из представленного в программе списка. Содержательное наполнение схем и таблиц должно развивать положения, представленные в лекционном курсе или представлять альтернативные подходы к изучаемой проблеме.

Основное содержание опорных схем обязательно должно включать в себя следующие моменты:

- описание сущности изучаемого явления или феномена;
- выделение особенностей протекания психических процессов;
- раскрытие особенностей работы психолога по данной тематике.
- список использованной литературы.

Критерии оценки – полнота изложенного материала, последовательность в раскрытии проблемы, чёткость формулировок, обозначение взаимосвязи между отдельными аспектами проблемы, аккуратность оформления.

Каждое грамотно выполненное задание оценивается в 5 баллов.

Составление 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.)

Составление глоссария ключевых понятий психологии развития.

Глоссарий необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема глоссария должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического глоссария рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.) Количество терминов не менее 30.

Глоссарий может быть составлен по следующему образцу:

Понятие	Определение	Автор, выходные данные источника
Амбивалентность	(от лат. <i>ambo</i> – оба и <i>valentia</i> – сила) термин З. Фрейда. А. – характеристика влечений, в которых психоанализ выделяет созидательные и разрушительные тенденции – влечение к жизни и влечение к смерти (Эрос и Танатос).	Психологический словарь, М., 2006.

Критериями для оценивания качества словаря являются:

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

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические тренинги, диспуты, дебаты, портфолио, круглый стол. По тематикам курса предполагаются встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий применяются с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся и в сочетании с внеаудиторной работой.

6.1. Образовательные технологии

Формы учебных занятий по дисциплине (модулю), подобраны с целью развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества. Применяются образовательные технологии: интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей. Преподавание дисциплин (модулей) может проходить в форме курсов, симуляции, технологии open space / открытое пространство, мастерская будущего, peer education / равный обучает равного; экспресс-семинары, проектные семинары; бизнес-тренинги (business training), кейс-стади (case-study), обучение действием («action learning»), метафорическая игра, педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), мозговой штурм (эстафета), ситуационные методы, тематические дискуссии, игровое проектирование, групповой тренинг, групповая консультация.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Раздел I. Развитие психологии деловой коммуникации в отраслях наук			
Тема 1. Развитие психологии деловой коммуникации в социальной науке	<i>Не предусмотрено</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Собеседование. Практическое задание (диагностика) Реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Теория деловых коммуникаций и деловое общение	<i>Не предусмотрено</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача Ролевая и деловая игра Обратная связь Доклад Контрольная работа №1	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Развитие психологии деловой коммуникации	<i>Не предусмотрено</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискус-	<i>Не предусмотрено</i>

		<p>сии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Контрольная работа №1. Эссе. Тест</p>	
Раздел II. Психологическая сущность деловой коммуникации и типы деловой коммуникации			
Тема 4. Психологическая сущность деловой коммуникации	<i>Не предусмотрено</i>	<p>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание (диагностика)</p>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Понятийный аппарат психологии деловой коммуникации	<i>Не предусмотрено</i>	<p>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Доклад Ролевая игра. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Контрольная работа №2</p>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Типология деловой коммуникации	<i>Не предусмотрено</i>	<p>Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Эссе. Тест</p>	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел III. Динамика деловой коммуникации и методы их исследования			
Тема 7. Структура и динамика деловой коммуникации	<i>Не предусмотрено</i>	<p>Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практиче-</p>	<i>Не предусмотрено</i>

		ское задание. Реферат	
Тема 8. Особенности деловых коммуникаций в деловом общении	<i>Не предусмотрено</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Контрольная работа №3	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Правила ведения деловой коммуникации	<i>Не предусмотрено</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе	<i>Не предусмотрено</i>

Реализация дисциплины (модуля) проходит с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Специфика проведения таких учебных занятий по дисциплине (модулю) и организации взаимодействия обучающихся и преподавателя: синхронность и (или) асинхронного взаимодействия посредством интернета.

Учебные занятия по дисциплине (модулю) могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах online и (или) offline в формах видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме форума, чата, выполнения виртуальных практических работ.

6.2. Информационные технологии

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

- 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 («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

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: Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.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 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 деловых коммуникаций» 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, результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Раздел I. Развитие психологии деловой коммуникации в отраслях наук	УК-4	
Тема 1. Развитие психологии деловой коммуникации в социальной науке	УК-4	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Собеседование. Практическое задание (диагностика) Реферат
Тема 2. Теория деловых коммуникаций и деловое общение	УК-4	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача Ролевая и деловая игра. Обратная связь Доклад Контрольная работа №1
Тема 3. Развитие психологии деловой коммуникации	УК-4	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Контрольная работа №1. Эссе. Тест
Раздел II. Психологическая сущность деловой коммуникации и типы деловой коммуникации	УК-4	
Тема 4. Психологическая сущность деловой коммуникации	УК-4	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание (диагностика)
Тема 5. Понятийный аппарат психологии деловой коммуникации	УК-4	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Доклад Ролевая игра. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Контрольная работа №2
Тема 6. Типология деловой коммуникации	УК-4	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии.

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
		Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Эссе. Тест
Раздел III. Динамика деловой коммуникации и методы их исследования	УК-4	
Тема 7. Структура и динамика деловой коммуникации	УК-4	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Реферат
Тема 8. Особенности деловых коммуникаций в деловом общении	УК-4	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Контрольная работа №3
Тема 9. Правила ведения деловой коммуникации	УК-4	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе

В процессе проведения занятий могут быть использованы элементы таких видов оценочных средств как деловая игра, ролевая игра, кейс-задача, собеседование, контрольная работа, круглый стол, дискуссия, *полемика, диспут, дебаты, портфолио*, практическое задание, разноуровневые задачи и задания (репродуктивного, реконструктивного или творческого уровней), расчётно-графическая работа, реферат, доклад, **сообщение**, творческое задание, проект, тест, эссе.

Типы контроля для оценивания результатов обучения:

- для оценивания результатов обучения в виде **знаний** могут использоваться: тестирование, индивидуальное собеседование, устные / письменные ответы на вопросы и др.;
- для оценивания результатов обучения в виде **умений и владений** могут использоваться практические задания, включающие одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить, и др.

Практические задания по сложности разделяются на простые и комплексные. Простые практические задания предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием и несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания могут применяться для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развёрнутого ответа, в том числе задания на индивидуальное или коллективное выполнение проектов, на выполнение практических действий или лабораторных работ. Комплексные практические задания могут применяться для оценки владений.

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 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

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

Раздел I. РАЗВИТИЕ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В ОТРАСЛЯХ НАУК

Тема 1. Развитие психологии деловой коммуникации в социальной науке

1. Вопросы для обсуждения

В качестве участника деловой коммуникации может выступать один специалист или целая команда.

Когда деловое **общение** проходят на вашей территории

Есть возможность спросить совета у квалифицированного специалиста?

В ходе деловой коммуникации может возникнуть несовпадение интересов и мнений.

Собеседование:

Что затрудняет принятие правильных решений?

Что провоцирует назревание конфликтной ситуации?

2. Практическое задание:

Тематическая дискуссия. Целесообразность деловой коммуникации

Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов.

1) Выполните методику «Диагностика социальной эмпатии» (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов).

2) Обработайте результаты, сделайте вывод о социальной эмпатии испытуемого как представителя организации.

3) Разработайте рекомендации по развитию социальной эмпатии испытуемого как представителя организации.

Выполните упражнения (с рефлексией), и расположите их в определенном порядке (сформулировать критерий расположения):

Упражнение 1. «Выбор».

Упражнение 2. «Холодно или горячо».

Упражнение 3. «Один день из жизни».

Тема 2. Теория деловых коммуникаций и деловое общение в конфликтологии

1. Вопросы для обсуждения

Деловое общение в ситуации конфликта.

1. Основные категории конфликтологии и Психология деловых коммуникаций: структура конфликта, динамика конфликта, разрешение конфликта (управление конфликтом), типология конфликтов.

2. Анализ конфликтной ситуации, психологические аспекты конфликтного поведения на переговорах.

3. Схема стратегии поведения личности в конфликте Томаса-Киллмена.

2. Практическое задание:

Тематическая дискуссия.

Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга. Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Личностно-профессиональные качества специалиста ведущего деловое общение».

Ролевая и деловая и (или) игра – тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по игре

Устное деловое общение

Упражнение 1. Определите, какие действия соответствуют каждому этапу деловой беседы. Пользуйтесь цифровыми обозначениями.

Этапы деловой беседы	Конкретные действия
I. Подготовка беседы.	1. Анализ и проверка позиции собеседника. 2. Создание приятной атмосферы для беседы. 3. Принятие решений.
II. Начало беседы.	4. Привлечение внимания к проблеме. 5. Подбор компетентных участников.
III. Передача информации.	6. Передача запланированной информации. 7. Обмен информацией. 8. Обозначение своей позиции по проблеме.
IV. Фаза аргументации.	9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация. 10. Снятие напряженности. 11. Определение места и времени встречи.
V. Фаза нейтрализации замечаний собеседника.	12. Обсуждение проблемы. 13. Прогнозирование позиции собеседника. 14. Продумывание собственной позиции, своей стратегии и тактики.

VI. Фаза принятия решений.	15. Подбор необходимых аргументов. 16. Определение предмета беседы и целей обсуждения. 17. Установление контакта с собеседником
----------------------------	---

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи

Ниже приведены некоторые из философских подходов к переговорам.

Какому подходу Вы отдаете предпочтение? Аргументируйте свой выбор:

– «Бизнес есть бизнес»;

– «В успешных переговорах каждому придется чем-то жертвовать»;

– «Выживают сильнейшие»;

– «Тебя ударили – дай сдачи»;

– «Не делай зла другим, пока они тебе ничего не сделали».

Ролевая и деловая игра: «Деловое **общение** по выполнению проекта»

Участники с философскими подходами к переговорам.

Какому подходу Вы отдаете предпочтение? Аргументируйте свой выбор:

– «Бизнес есть бизнес»;

– «В успешных переговорах каждому придется чем-то жертвовать»;

– «Выживают сильнейшие»;

– «Тебя ударили – дай сдачи»;

– «Не делай зла другим, пока они тебе ничего не сделали».

Обратная связь и рефлексия.

Контрольная работа №1:

Развитие психологии деловой коммуникации в социальной науке

Теория деловых коммуникаций и деловое **общение**

Развития психологии деловой коммуникации

Тема 3. Развития психологии деловой коммуникации

1. Вопросы для обсуждения

Понятие и основные характеристики процесса деловой коммуникации.

1. История возникновения и развития теории и практики деловой коммуникации. События, предопределившие интерес к переговорному процессу. Первые профессиональные переговорщики. Деловое **общение** как объект научного исследования.

2. Понятие о переговорах: определение, природа и сущность, специфические черты. Ситуации, когда деловое **общение** маловероятны, а когда необходимы. Функции деловой коммуникации.

3. Личностный фактор на переговорах. Черты успешного участника деловой коммуникации. Мужской и женский стиль ведения деловой коммуникации - миф или реальность? Национальные особенности ведения деловой коммуникации.

4. Психологический подход к переговорам. Основные стили процесса деловой коммуникации: мягкий, жесткий, принципиальный. Факторы, влияющие на выбор стиля процесса деловой коммуникации. Психологическая характеристика участников деловой коммуникации, придерживающихся разных стилей деловой коммуникации.

5. Позиционный торг и деловое **общение** на основе интересов сторон.

6. Принципиальный подход к переговорам, разработанный в Гарвардской школе - подробная характеристика.

7. Различные классификации деловой коммуникации, их специфика.

8. Деловое **общение** как тип коммуникации: деловое **общение** и деловое **общение**; рефлексивное и нерефлексивное слушание; невербальное поведение и деловое **общение**.

2. Практическое задание:

Тематическая дискуссия.

Вклад в развития психологии деловой коммуникации в практической психологии

а) Тест

Функции деловой коммуникации:

- а) Поиск совместного решения проблемы
- б) Информационная функция
- с) Коммуникативная функция
- д) Регулятивная функция
- е) Пропагандистская функция
- ф) Решение собственных внутренне- и внешнеполитических задач

Существуют две основные разновидности деловой коммуникации:

- а) позиционные;
- б) рациональные (принципиальные)

Стадии деловой коммуникации:

- а) Подготовка к переговорам.
- б) Переговорный процесс.
- с) Завершение деловой коммуникации и анализ их результатов.

Основные правила проведения деловой коммуникации:

- а) Готовьте заранее письменный план деловой коммуникации
- б) Сохраняйте спокойствие и не торопитесь.
- с) Контролируйте свои слова и реакции.
- д) Задавайте уточняющие вопросы.
- е) Всё время возвращайте обсуждение к плану деловой коммуникации.
- ф) Записывайте, что вам говорят.

Типичные ошибки участников деловой коммуникации:

- а) Иррациональная эскалация
- б) Постановка на якорь
- с) Референтное поведение
- д) Чрезмерная уверенность
- е) Когнитивные искажения
- ф) Формализованные правила ведения деловой коммуникации

б) Как могут урегулировать конфликты представители конфликтологических мыслей?

в) Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи: «Проанализируйте ситуацию. Определите какие (ую) проблемы (у) необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?». Предпримите попытку согласно психологии деловой коммуникации и правилам ведения деловой коммуникации урегулировать и разрешить конфликт между друзьями, коллегами, супругами, парнем и девушкой.

Раздел II. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И ТИПЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Тема 4. Психологическая сущность деловой коммуникации

1. Вопросы для обсуждения

Психологическая сущность деловой коммуникации.

В современной психологии управления само понятие «деловое **общение**» используется в двух смыслах: широком и узком.

Что такое деловое **общение** в широком смысле слова?

Любой обмен информацией с целью принять общее решение.

Тематическая дискуссия. Этика деловой коммуникации: каждый день супруги, семьи, соседи, начальники, продавцы, организации и даже государства оказываются перед проблемой, как сказать друг другу «нет», не прибегая при этом к войне.

2. Практическое задание:

Диагностика.

Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

- 1) Выполните методику «Диагностика доброжелательности» (по шкале Кэмпбелла).
- 2) Выполните методику «Друг-советчик 1» (Е.К. Веселовой).
- 3) Обработайте результаты, сделайте вывод о доброжелательности и нравственности выборов испытуемого как ведущего деловое **общение**.
- 4) Разработайте рекомендации по развитию доброжелательности и нравственности выборов испытуемого как ведущего деловое **общение**.

Тема 5. Понятийный аппарат психологии деловой коммуникации

1. Вопросы для обсуждения

Деловое **общение** (в широком смысле) – субъект обменивается мнениями с другим человеком, с целью изменения взаимоотношений, возможности прихода к общему мнению и согласию, по возникшему вопросу. Деловое **общение** (в узком смысле) – тип межличностного взаимодействия сторон, цель которого организация сотрудничества или разрешения конфликта, оформленные документально. Деловое деловое **общение** – это форма **общения** между партнерами, которые пытаются совместно решить проблему, рассматривая интересы обеих сторон. Цель – заключить договор, сделку, контракт.

Процедура деловой деловой коммуникации называется переговорным процессом. Он является главным элементом в деловых отношениях. Переговорный процесс состоит из таких компонентов как:

- поиск согласия между сторонами;
- сохранение интересов сотрудничества;
- сохранение личных интересов партнера.

Но деловое **общение** не гарантируют 100% результаты. Они также могут закончиться не согласием сторон. Чтобы деловое **общение** были успешными необходимо иметь:

- профессиональную подготовку;
- наличие опыта;
- теоретическое знание о ведении деловой коммуникации (изучение технологии и психологии).

2. Практическое задание:

Ролевая игра: тема «Типы людей» (проблема – изучить типы людей). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний об возможных особенностях медиаторов. Роли – манипуляторы. Ожидаемый результат по игре – ознакомиться с внутренним миром манипулятора и предложить выход из манипулятивной стратегии взаимодействия каждого из них.

а) Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людей как:

Диктатор – преувеличивает свою силу, он доминирует, приказывает и цитирует авторитеты – делает все, чтобы управлять своими, жертвами. Разновидности: Настоятельница, Начальник, Босс.

Тряпка – обычная жертва Диктатора и его прямая противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность. При этом характерные приемы: забывать, не слышать, пассивно молчать.

Разновидности: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Смущающийся, Отступающий.

Калькулятор – преувеличение необходимости все и всех контролировать. Он обманывает, увиливает, лжет, старается, с одной стороны, перехитрить, с другой – перепроверить других. Разновидности: Делец, Аферист, Игрок, Шантажист.

Прилипала – полярная противоположность Калькулятору. Из всех сил преувеличивает свою зависимость. Это личность, которая жаждет быть предметом забот. Позволяет и исподволь заставляет делать за него его работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный, Человек с девизом: «Ах, жизнь не удалась, и поэтому...».

Хулиган – преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет с помощью угроз разного рода. Разновидности: Оскорбитель, Ненавистник, Угрожающий, Сварливая Баба («Пила»).

Славный парень – преувеличивает свою любовь, заботливость, внимательность. Он убивает добротой. Разновидности: Угодливый, Добродетельный Моралист, Человек организации.

Судья – преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, полон обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обвинитель, Обличитель, Собиратель улики, Позорящий, Оценщик, Мститель.

Защитник – противоположность судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке. Он портит всех, сочувствуя сверх всякой меры, и отказывается позволить тем, кого защищает, встать на собственные ноги, и вырасти самостоятельным. Вместо того, чтобы заняться собственными делами, он заботится о нуждах других. Разновидности: Наседка с цыплятами, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Самоотверженный.

б) Для этого сначала выполните упражнения в парах, выполняющих соответственно 1 и 2, 3 и 4, 5 и 6, 7 и 8 роли. Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людьми.

Контрольная работа №2:

Психологическая сущность деловой коммуникации и типы деловой коммуникации

Психологическая сущность деловой коммуникации

Понятийный аппарат психологии деловой коммуникации

Типология деловой коммуникации

Тема 6. Типология деловой коммуникации

1. Вопросы для обсуждения

Как показывает Практикум, такие споры возникают в результате применения стратегий «жесткое доминирование» и «мягкая уступчивость».

Сторонники первого подхода стараются добиться своего невзирая ни на что, настаивают на своем до последнего, требуют от партнера соглашения в свою пользу.

Сторонники второго метода всеми силами стараются добиться соглашения, идут на уступки, принимают потери, с доверием относятся к партнерам, желают достичь компромиссного решения.

Наиболее результативны «принципиальные деловое **общение**», которые направлены на сотрудничество и соглашение.

Необходимо соблюдать положительный, дружеский настрой к собеседникам.

Не настаивайте жестко на своей позиции, сконцентрируйтесь на интересах.

Старайтесь обсуждать только варианты выгодные для обеих сторон.

Деловое деловое **общение** – неотъемлемая часть бизнеса.

Когда будущее компании зависит от исхода беседы.

Выбрав правильный метод ведения деловой коммуникации

Тематическая дискуссия.

Что значит достичь соглашения в свою пользу?

Непосредственные и опосредованные деловое **общение**:

1. Ситуации, когда необходимы опосредованные деловое **общение**. Цели и функции опосредованных деловой коммуникации.
2. Условия проведения опосредованных деловой коммуникации. Задачи посредника. Личностные качества посредника.
3. Виды посредничества. Дизъюнктивное посредничество. Конъюнктивное посредничество. Смешанный вариант посредничества.

2. Практическое задание:

1) Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

а) Выполните методику «Друг-советчик 2» (Е.К. Веселовой).

б) Обработайте результаты, сделайте вывод о нравственности выборов испытуемого как ведущего деловое **общение**.

в) Разработайте рекомендации по развитию нравственности выборов испытуемого как ведущего деловое **общение**.

2) Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга. Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Психология ведения деловой коммуникации во внутриличностных и социальных конфликт».

Ролевая и деловая и (или) игра – тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по игре:

Деловые деловое **общение** – неотъемлемая часть бизнеса. Когда будущее компании зависит от исхода беседы. Выбрав правильный метод ведения деловой коммуникации. Что значит достичь соглашения в свою пользу? Непосредственные и опосредованные деловое **общение**:

1. Ситуации, когда необходимы опосредованные деловое **общение**. Цели и функции опосредованных деловой коммуникации.
2. Условия проведения опосредованных деловой коммуникации. Задачи посредника. Личностные качества посредника.
3. Виды посредничества. Дизъюнктивное посредничество. Конъюнктивное посредничество. Смешанный вариант посредничества.

Обратная связь и рефлексия.

Раздел III. ДИНАМИКА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И МЕТОДЫ ИХ ИССЛЕДОВАНИЯ

Тема 7. Структура и динамика деловой коммуникации

1. Вопросы для обсуждения

Структура и динамика деловой коммуникации в *переговорах продаж*.

1. Деловое **общение** продаж: понятие, особенности, уровни представительства на переговорах.
2. Психологические особенности взаимодействия с партнером на переговорах продаж и приемы эффективного процесса деловой коммуникации.

Деловое **общение** с террористами – это вид деятельности, востребованной правоохранительной практикой.

Сотрудникам подразделений по борьбе с организованной преступностью и терроризмом приходится выполнять ряд задач (предупреждение и пресечение терактов), когда важно добиваться поставленной цели за счет средств речи без применения силы.

Главная задача деловой коммуникации с точки зрения психологии заключается в убеждении партнера принять выгодное для вас предложение.

При этом используя только вежливые и тактичные фразы, не угнетая личность собеседника.

Тематическая дискуссия.

Что значит, что ни в коем случае не нужно думать только о своей выгоде, иначе вы рискуете попасть в ряды неинтересных партнеров.

Структура и динамика деловой коммуникации.

1. Понятие о структуре и динамике деловой коммуникации. Различные подходы к выделению этапов деловой коммуникации - проанализировать и сравнить 2 различных модели (этапов) процесса деловой коммуникации (укажите источники, из которых взяты рассматриваемые этапы).

2. Развернутая характеристика стадий процесса деловой коммуникации по классической схеме - дайте подробную характеристику стадии; выступление постройте в формате мастер-класса (т.е. научите правильно выполнять всё, что необходимо сделать на характеризующей стадии):

2.1. Подготовка к переговорам.

2.2. Начало беседы, вход в контакт.

2.3. Передача информации.

2.4. Убеждение и аргументирование. Психологическое влияние на партнеров в переговорах.

2.5. Нейтрализация возражений.

2.6. Поиск компромисса.

2.7. Принятие решений и подведение итогов.

2.8. Оценка результатов деловой коммуникации. Показатели успешности завершившихся деловой коммуникации.

2. Практическое задание:

1) Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

а) Выполните методику «Друг-советчик 2» (Е.К. Веселовой).

б) Обработайте результаты, сделайте вывод о нравственности выборов испытуемого как ведущего деловое **общение**.

в) Разработайте рекомендации по развитию нравственности выборов испытуемого как ведущего деловое **общение**.

2) Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга.

Анализ конкретных ситуаций: Сотрудникам подразделений по борьбе с организованной преступностью и терроризмом приходится выполнять ряд задач (предупреждение и пресечение терактов), когда важно добиваться поставленной цели за счет средств речи без применения силы.

Обратная связь и рефлексия.

Дискуссионная тема для проведения дискуссии:

а) «Конфликтная ситуация и Психология деловых коммуникаций».

б) «Специалист по ведению деловой коммуникации».

Анализ конкретных ситуаций: Как будут проходить деловое **общение**, если взаимодействующие будут демонстрировать следующее поведение:

Таблица

Типология феноменов межличностных отношений с доверием как фоновым условием

	S_1	S_1 и S_2	S_2	Эффект порождения	Феномены межличностных отношений
1	Доверие к себе = доверию к другому	=	Доверие к себе = доверию к другому	Диалог, смыслопорождение	Кооперация, сотрудничество, взаимовлияние
2	Доверие к себе > доверия к другому	>>	Доверие к себе > доверия к другому	Игра	Соперничество, конфронтация
3	Доверие к себе < доверия к другому	=	Доверие к себе < доверия к другому	Потребность в самораскрытии	Риск самоутраты
4	Доверие к себе =	= >	Доверие к себе >	Манипули-	Принуждение

	доверию к другому		доверия к другому	рование	
5	Доверие к себе = доверию к другому	= <	Доверие к себе < доверия к другому	Авторитет	Влияние
6	Доверие к себе > доверия к другому	> <	Доверие к себе < доверия к другому	Манипулирование	Зависимость, принуждение

Тема 8. Особенности деловых коммуникаций в деловом общении

1. Вопросы для обсуждения

1. Понятие манипуляции. Природа манипуляции.
2. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах.
3. Распознавание манипуляции.
4. Противостояние манипулятивному воздействию.
5. Обман как психологический феномен коммерческих деловой коммуникации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе деловой коммуникации. Идентификация обмана в переговорном процессе.
6. Манипуляция в переговорном процессе

2. Практическое задание:

Разбор кейс-задач; Ролевая игра.

Кейс-задача – Задания для решения кейс-задачи:

Допускаемые работником ошибки в профессиональной деятельности:

- ошибки, связанные с неправильным заключением работника о сути проблемы коллеги, клиента;
- неправильные рекомендации, предоставляемые работником клиенту;
- неверные действия клиента по реализации рекомендаций, полученных от работника;
- ошибки, обусловленные неточной интерпретацией работником информации, полученной от начальника, коллеги, клиента;
- ошибки в интерпретации запроса клиента, вызванные неполнотой информации, полученной от клиента;
- ошибки интерпретации запроса клиента по причине склонности работника делать преждевременные выводы;
- ошибки в интерпретации запроса клиента по причине недостаточного опыта практической работы у работника;
- ошибки в интерпретации запроса клиента по причине предвзятого, субъективного отношения работника к клиенту;
- ошибки односторонности рекомендаций, предлагаемых работником клиенту;
- ошибки, обусловленные предоставлением клиенту практически не выполнимых рекомендаций;
- ошибки непонимания клиентом предлагаемых ему рекомендаций;
- ошибки, обусловленные объективной невозможностью клиентом выполнить полученные им практические рекомендации.

Анализ конкретных ситуаций: Распознавание манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих деловой коммуникации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе деловой коммуникации. Идентификация обмана в переговорном процессе. Манипуляция в переговорном процессе

Ролевая игра: тема «Типы людей» (проблема – изучить типы людей). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний об возможных особенностях медиаторов. Роли – манипуляторы. Ожидаемый результат по игре – ознакомиться с внутренним миром манипулятора и предложить выход из манипулятивной стратегии взаимодействия каждого из них.

- а) Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людей как:

Диктатор – преувеличивает свою силу, он доминирует, приказывает и цитирует авторитеты – делает все, чтобы управлять своими, жертвами. Разновидности: Настоятельница, Начальник, Босс.

Тряпка – обычная жертва Диктатора и его прямая противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность. При этом характерные приемы: забывать, не слышать, пассивно молчать. Разновидности: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Смущающийся, Отступающий.

Калькулятор – преувеличение необходимости все и всех контролировать. Он обманывает, увиливает, лжет, старается, с одной стороны, перехитрить, с другой – перепроверить других. Разновидности: Делец, Аферист, Игрок, Шантажист.

Прилипала – полярная противоположность Калькулятору. Изю всех сил преувеличивает свою зависимость. Это личность, которая жаждет быть предметом забот. Позволяет и исподволь заставляет делать за него его работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный, Человек с девизом: «Ах, жизнь не удалась, и поэтому...».

Хулиган – преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет с помощью угроз разного рода. Разновидности: Оскорбитель, Ненавистник, Угрожающий, Сварливая Баба («Пи́ла»).

Славный парень – преувеличивает свою любовь, заботливость, внимательность. Он убивает добротой. Разновидности: Угодливый, Добродетельный Моралист, Человек организации.

Судья – преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, полон обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обвинитель, Обличитель, Собиратель улик, Позорящий, Оценщик, Мститель.

Защитник – противоположность судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке. Он портит всех, сочувствуя сверх всякой меры, и отказывается позволить тем, кого защищает, встать на собственные ноги, и вырасти самостоятельным. Вместо того, чтобы заняться собственными делами, он заботится о нуждах других. Разновидности: Наседка с цыплятами, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Самоотверженный.

б) Для этого сначала выполните упражнения в парах, выполняющих соответственно 1 и 2, 3 и 4, 5 и 6, 7 и 8 роли. Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людьми в конфликтной ситуации.

Обратная связь и рефлексия.

Контрольная работа №3:

Динамика деловой коммуникации и методы исследования

Структура и динамика деловой коммуникации

Особенности деловых коммуникаций в деловом **общении**

Правила ведения деловой коммуникации

Тема 9. Правила ведения деловой коммуникации

1. Вопросы для обсуждения

Выявление исследовательских методов науки о переговорах, психология ведения деловой коммуникации, позволяющих дать следующие рекомендации:

- В ходе высказывания собеседника проявляйте интерес и переспрашивайте, так собеседник не заметит, как вы внедрите свою мысль в голову партнера. Вам самим может показаться, что он упустил сказанное вами, но эта идея поселилась в его подсознании. Этот способ поможет вам в продвижении ваших целей.
- Позвольте сначала высказаться собеседнику и только потом предлагайте свои варианты.
- Важные идеи излагайте в начале и в конце беседы, это самые выгодные моменты.
- Обязательно удерживайте визуальный контакт, займите то же положение, что и собеседник, соблюдайте громкость, темп и тембр голоса. Громкую речь собеседник может воспринять как навязывания своего мнения.

- Следите за своей осанкой, ваша поза демонстрирует отношение к собеседнику. Если тело и мышцы расслаблены, человек чувствует себя свободнее, его голос звучит увереннее.
- Следите за своими жестами и мимикой. Наличие большого количества жестов создает ощущение излишней суеты и неуверенности. Если вы заметили, что собеседник увлекся каким-то предметом: ручкой, ложкой, телефоном, значит вы его утомили и ваша речь ему неинтересна.

2. Практическое задание:

1) Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

а) Выполните методику «Друг-советчик 2» (Е.К. Веселовой).

б) Обработайте результаты, сделайте вывод о нравственности выборов испытуемого как ведущего деловое **общение**.

в) Разработайте рекомендации по развитию нравственности выборов испытуемого как ведущего деловое **общение**.

2) **Ролевая игра:** тема «Визуализация кейс-задачи» (проблема – работа с профессиональными ошибками). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний о возможных профессиональных ошибках организационных психологов. Роли – психолога и клиента. Ожидаемый результат по игре – приобрести предостережения к профессиональной деятельности психолога в организации.

а) Покажите, как провести профилактическую работу профессиональную ошибок.

Задания для решения кейс-задачи: «Проанализируйте ситуацию. Определите какие(ую) проблемы(у) необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?».

- использование имени клиента в ходе интервью;
- принятие профессиональных ограничений;
- освоение профессиональной позиции и этики;
- рефлексия на содержание профессиональной деятельности;
- использование простого четкого языка;
- организация профориентационного пространства;
- контроль за соответствием задаче клиента;
- безоценочное **общение**, владение предметом интервью, следование предмету;
- следование цели интервью – выяснение мнения, проблемы, внутренней картины болезни в логике индивидуальной судьбы человека, самоконтроля за профессиональным развитием.

Анализ конкретных ситуаций:

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи:

Ролевая игра «Деловая игра»: тема «Типы руководителей (переговорщиков)» (проблема – изучить возможные типы руководителей). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний об возможных особенностях руководителей. Роли – руководителей и подчиненный. Ожидаемый результат по игре – приобрести предостережения к профессиональной деятельности работников.

а) Сыграть роль одного из типов руководителей во взаимодействии с подчиненным. 1) *Руководитель как идеал.* Характерные черты: гордость, удовлетворение, сильное чувство собственного превосходства, напряженность, фрустрация, смущение. Позиция подчиненного: соглашательство, обилие комплиментов, подражание поведению консультанта, ношение сходной одежды, жажда присутствия консультанта, общая идеализация. Способ воздействия: сосредоточение на ожиданиях подчиненного. 2) *Руководитель как провидец.* Характерные черты: ощущение всевидения, чувство высокой профессиональной компетентности, «комплекс бога», сомнения в себе, неуверенность, утрата иллюзий относительно себя. Чувство собственной некомпетентности. Позиция подчиненного: приписывание безграничных знаний и силы консультанту, взгляд на консультанта как на «эксперта», требование ответов, решений, и

спрашивание советов. Способы воздействия: сосредоточение на желании подчиненного получить совет, на его нерешительности, на открывающихся возможностях выбора. 3) *Руководитель как воспитатель*. Характерные черты: ощущение симпатии с переходом в сострадание, побуждение утешить, приласкать, успокаивающе прикоснуться, переживание фрустрации, собственной неумелости, депрессия, опустошенность. Позиция подчиненного: бурные эмоции, плач, зависимость и беспомощность, нерешительность, желание физического прикосновения, ощущение незащищенности. Сосредоточение на потребности подчиненного находиться в зависимости, чувстве независимости, нежелании брать на себя ответственность, альтернативных способах поведения, установках. 4) *Руководитель как фрустратор*. Характерные черты: неловкость, ощущение балансирования на грани, напряженность, повышенное внимание к реакциям, отторжение и недоступность, нерасположенность к клиенту, чувство неприязни. Позиция подчиненного: оборонительная позиция, бдительность, сдержанность, подозрительность и недоверчивость, феномен «да-нет», «проверка» консультанта. Сосредоточение на установлении доверия, улучшении отношений, направленности переноса, последствиях оказания доверия другим людям, работе с ранними переживаниями. 5) *Руководитель как «пустое место»*. Характерные черты: ошеломление/подавленность, застигнутость врасплох, недостаток признания, ощущение, что тебя используют, переживание собственной никчемности, ощущение обиды, фрустрации, чувство беспомощности. Позиция подчиненного: уход от темы, недостаток внимания, разговорчивость, тугодумство, бессвязность повествования, перескакивание с предмета на предмет. Способы воздействия: установление контакта, преодоление вербального барьера подчиненного, спокойное реагирование на подчиненного, эффект дистанцирования.

б) Продемонстрируйте позиции: *Руководитель – нейтральный советчик*: стадии выслушивания, дополнительных вопросов, высказывания советов, рекомендаций. Достоинства заключаются в правильности подхода, а недостатки позиции – в ее излишней заформализованности; *Руководитель – программист*, ориентированный на составление программы возможных способов воздействия на подчиненного с ориентацией на объект действий и способы их реализации; *Руководитель – слушатель*, которого отличают психологическая и коммуникативная ценность позиции для подчиненного, самостоятельное принятие решения клиентом; *Руководитель – зеркало*, для которого характерно отзеркаливание подчиненного, решение проблемы через «присоединение».

Дать обратную связь из ролей; из роли *Руководителя* с учетом информации о динамике развития подчиненного. Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людьми в конфликтной ситуации.

Подведение итогов выполнения практически значимого учебного **проекта** по дисциплине.

Учебный практически значимый проект в **презентации**. Необходимо осветить (15-25 слайдов). *Научно-практический проект с ее презентацией (темы):*

Межкультурная коммуникация в профессиональном взаимодействии и культура, психология и лингвистическая прагматика

Коммуникация в профессиональном взаимодействии и культура: теория и Практикум социокультурного взаимодействия

Подведение итогов выполнения практически значимого учебного **проекта** по дисциплине.

Учебный практически значимый проект в **презентации** «Психология проведения деловой коммуникации» (курс «Психология деловых коммуникаций») Необходимо осветить (15-25 слайдов):

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт

1. Развитие психологии деловой коммуникации в отраслях наук.
2. Развитие психологии деловой коммуникации в социальной науке.
3. Психологические особенности участника деловой коммуникации в переговорах.
4. Теория деловых коммуникаций и деловое **общение** в конфликтологии.
5. Деловое **общение** в ситуации конфликта.
6. Развития психологии деловой коммуникации

7. Понятие и основные характеристики процесса деловой коммуникации.
8. История возникновения и развития теории и практики деловой коммуникации.
9. События, предопределившие интерес к переговорному процессу.
10. Первые профессиональные переговорщики.
11. Деловое **общение** как объект научного исследования.
12. Понятие о переговорах: определение, природа и сущность, специфические черты.
13. Ситуации, когда деловое **общение** необходимы.
14. Функции деловой коммуникации.
15. Личностный фактор на переговорах.
16. Черты успешного участника деловой коммуникации.
17. Мужской и женский стиль ведения деловой коммуникации - миф или реальность?
18. Психологический подход к переговорам.
19. Основные стили процесса деловой коммуникации: мягкий, жесткий, принципиальный.
20. Факторы, влияющие на выбор стиля процесса деловой коммуникации.
21. Характеристика участников деловой коммуникации.
22. Разные стили деловой коммуникации.
23. Позиционный торг и деловое **общение** на основе интересов сторон.
24. Принципиальный подход к переговорам (Гарвардская школа).
25. Различные классификации деловой коммуникации, их специфика.
26. Деловое **общение** как тип коммуникации.
27. Деловое **общение** и деловое **общение**.
28. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
29. Невербальное поведение и деловое **общение**.
30. Психологическая сущность деловой коммуникации и типы деловой коммуникации.
31. Психологическая сущность деловой коммуникации.
32. Деловое **общение** в двух смыслах: широком и узком.
33. Этика деловой коммуникации – нравственный аспект.
34. Понятийный аппарат психологии деловой коммуникации.
35. Процедура деловых деловой коммуникации как переговорный процесс.
36. Компоненты процесса деловой коммуникации.
37. Критерии успешности процесса деловой коммуникации.
38. Типология деловой коммуникации.
39. Применение в переговорах стратегий «жесткое доминирование» и «мягкая уступчивость».
40. «Принципиальное деловое **общение**» направлением на сотрудничество и соглашение.
41. Деловое деловое **общение** как неотъемлемая часть бизнеса.
42. Непосредственные и опосредованные деловое **общение**.
43. Виды посредничества (дизъюнктивное, конъюнктивное, смешанное посредничество).
44. Динамика деловой коммуникации и методы исследования.
45. Структура и динамика деловой коммуникации.
46. Структура и динамика деловой коммуникации в переговорах продаж.
47. Деловое **общение** с террористами как вид деятельности конфликтолога.
48. Главная задача деловой коммуникации с точки зрения психологии.
49. Различные подходы к выделению этапов деловой коммуникации.
50. Проанализировать и сравнить модели (этапы) процесса деловой коммуникации.
51. Развернутая характеристика стадий процесса деловой коммуникации по классической схеме.
52. Дайте подробную характеристику стадии; выступление постройте в формате мастер-класса.
53. Особенности деловых коммуникаций в деловом **общении**.
54. Манипуляция в переговорном процессе.
55. Обман как психологический феномен коммерческих деловой коммуникации.
56. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе деловой коммуникации.
57. Идентификация обмана в переговорном процессе.
58. Правила ведения деловой коммуникации.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(-ых) языке(-ах), для академического и профессионального взаимодействия (Коммуникация)				
1.	Задание закрытого типа	Выберите определение: Коммуникация: а) обмен информацией между живыми организмами (общение); б) путь сообщения , линия связи, снабжения; в) комплекс систем, обеспечивающих нормальную жизнедеятельность потребителей; г) фронтальная коммуникация, диалог, опосредованная коммуникация.	а)	1
2.		Эффективные деловое общение включают следующие последовательные этапы: а) 1) Подготовка и сбор информации. 2) Озвучивание предложений. Обсуждение и принятие решения. 3) Следуйте правилу 80:20: 80% времени слушайте и 20% говорите. 4) Контролируйте свои эмоции и жесты. 5) Используйте специальные приемы, чтобы владеть ситуацией и добиться своего; б) 1) Используйте специальные приемы, чтобы владеть ситуацией и добиться своего; 2) Контролируйте свои эмоции и жесты; 3) Озвучивание предложений. Обсуждение и принятие решения; 4) Подготовка и сбор информации	а)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
3.		<p>Коммуникативные технологии – это:</p> <p>а) совокупность приемов, процедур, средств и методов, используемых в процессе коммуникации для достижения поставленных целей и задач; б) они проявляются в практиках, таких как реклама и PR1; в) они бывают информационно-коммуникационными и включают в себя комплекс объектов, действий и правил, используемых для подготовки и передачи данных</p>	а	1
4.		<p>Деловое общение:</p> <p>а) деловая коммуникация между сторонами с целью достижения общего решения;</p> <p>б) универсальная операция мышления, связанная с усвоением нового содержания, включением его в систему устоявшихся идей и представлений;</p> <p>в) познавательная деятельность человека. Умственный процесс;</p> <p>г) способность мозга удерживать и добровольно восстанавливать информацию.</p>	а	1
5.		<p>Конфликтующие стороны:</p> <p>а) универсальная операция мышления, связанная с усвоением нового содержания, включением его в систему устоявшихся идей и представлений;</p> <p>б) заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга;</p> <p>в) познавательная деятель-</p>	б	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		ность человека. Умственный процесс; г) способность мозга удерживать и добровольно восстанавливать информацию.		
6.	Задание открытого типа	Какие еще формы завершения конфликтов знаете? Перечислите и дайте им определение	<p>Основные формы завершения конфликта:</p> <p>а) Разрешение конфликта – это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия, изменение позиций оппонентов, их самих.</p> <p>б) Урегулирование конфликта, при котором в устранении противоречия участвует третья сторона – посредник, медиатор, арбитр.</p> <p>в) Затухание конфликта – это временное прекращение противодействия при сохранении напряженных отношений, которое происходит из-за истощения ресурсов сторон, потери мотивации, снижения значимости объекта конфликта.</p> <p>г) Устранение конфликта – ликвидация основных структурных элементов конфликта (например, выход из конфликта одного из участников, исчезновение объекта конфликта).</p> <p>д) Перерастание в другой конфликт – смена объекта конфликта с появлением нового, более значимого противоречия.</p>	5-7
7.		Деловое общение и принципы ведения деловой коммуникации	Деловое общение – это коммуникация между сторонами (участника деловой коммуникации) для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>возможности в контроле ситуации и принятии решения, которое закрепляется договором. Деловое общение – это процесс взаимодействия между двумя или более сторонами с целью достижения согласия или решения общих проблем или конфликтов. Они могут быть как формальными, проводимыми в рамках официальных деловых встреч и соглашений, так и неформальными, когда стороны общаются между собой без прямой коммерческой цели. Деловое общение требуют хорошей подготовки и умения находить компромиссы и решать проблемы. Принципы ведения деловой коммуникации</p> <p>Привлечь внимание собеседника. Если вы не в состоянии сделать это, зачем вам вообще что-то говорить? Дальнейшие деловое общение будут обречены на неудачу. Реализовать данный принцип необходимо в начале деловой коммуникации.</p> <p>Заинтересовать собеседника. Когда партнер проявляет желание к переговорам, это означает, что он осознает полезность предлагаемых мероприятий и будет активно с взаимодействовать.</p> <p>Детально обоснуйте свои убеждения и варианты преодоления конфликта. Это можно сделать, используя только что вызванную заинтересован-</p>	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>ность и аргументировав, каким образом реализация предложений поможет преодолению конфликта с пользой для партнера. В результате можно убедить партнера, он поступит разумно, соглашаясь в предлагаемых путях решения конфликта.</p> <p>Выявить интересы и устранить сомнения партнера. Партнер согласился с целесообразностью предложенных вариантов, но он высказывает сомнения в том, что они действительно будут реализованы и в его интересах. Необходимо нейтрализовать его замечания и опровергнуть их, доказав их преимущества именно для партнера.</p> <p>Основной принцип заключается в том, чтобы преобразовать достигнутые результаты в ходе деловой коммуникации в окончательное решение по нейтрализации негативных последствий конфликта.</p>	
8.		<p>Деловое деловое общение, правила и особенности деловых деловой коммуникации</p>	<p>Деловые деловое общение – это общение между сторонами, направленное на обоснование своей точки зрения, урегулирование проблем, заключение сделки и т.д. Цель деловых деловой коммуникации - обсудить некую проблему и решить ее, желательно с максимальной выгодой для обеих сторон. Навык деловой коммуникации помогает урегулировать проблемы, заключать сделки и добиваться целей. Деловые деловое общение необходимо вести, чтобы стороны</p>	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>спора достигли варианта решения проблемы, который бы удовлетворил их. Правила и особенности деловых деловой коммуникации:</p> <p>Всегда помните, что у другого человека – свои разумные мотивы. Он не просто так пришел на встречу – ему что-то нужно, и он имеет на это право.</p> <p>Уважайте его позицию, но не забывайте про свои интересы. ...</p> <p>Оценивайте себя адекватно. ...</p> <p>Будьте гибкими. ...</p> <p>Не бойтесь казаться некомпетентными. ...</p> <p>Если вопрос не решился за раз, назначьте следующую встречу. ...</p>	
9.		Переговорщик – что это за профессия?	<p>Переговорщик – это человек, высылаемый для деловой коммуникации с противной стороной, парламентар.</p> <p>В наше время, когда бизнес и экономика играют огромную роль в жизни общества, профессия участника деловой коммуникации стала неотъемлемой частью успешной деятельности многих компаний и организаций. Переговорщик – это специалист, который осуществляет деловое общение с партнерами, клиентами или сотрудниками с целью достижения конкретных результатов.</p> <p>Основная задача участника деловой коммуникации – это поиск компромисса и достижение соглашения между сторонами в рамках</p>	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>заданных условий. Это требует от него не только уверенности в себе, но и глубоких знаний в области экономики, права, психологии и умения анализировать информацию.</p> <p>Переговорщику приходится работать с различными людьми, у каждого из которых свои цели и интересы. Он должен уметь адаптироваться к специфике деловой коммуникации, используя различные стратегии и тактики. Важными навыками для успешного участника деловой коммуникации являются умение слушать и понимать собеседника, эмпатия, позитивное мышление и общительность.</p> <p><i>Обязанности</i></p> <p>Анализировать информацию и проводить подготовительную работу перед началом деловой коммуникации.</p> <p>Определить цели и стратегию деловой коммуникации, разработать план действий.</p> <p>Контролировать ход деловой коммуникации и поддерживать конструктивное общение между сторонами.</p> <p>Выявлять общие интересы и понимание между сторонами.</p> <p>Разрешать конфликты и спорные вопросы, принимать участие в договоренностях и заключении соглашений.</p> <p>Составлять и подписывать официальные документы, связанные с результатами деловой коммуникации.</p>	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>Анализировать и оценивать результаты деловой коммуникации, извлекать уроки и опыт для будущих ситуаций.</p> <p><i>Навыки и качества участника деловой коммуникации:</i></p> <p>Отличные коммуникативные навыки и умение устанавливать и поддерживать доверительные отношения. Умение слушать и понимать потребности и интересы сторон.</p> <p>Аналитическое мышление и способность быстро принимать решения.</p> <p>Умение управлять конфликтными ситуациями и находить компромиссы.</p> <p>Умение работать в команде и координировать деятельность сторон.</p> <p>Знание принципов и методов деловой коммуникации, включая техники влияния и убеждения.</p> <p>Стратегическое мышление и способность прогнозировать возможные исходы деловой коммуникации.</p>	
10.		Перечислите этапы процесса деловой коммуникации	<p>Деловое общение — коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения, которое закрепляется договором. Переговорный процесс включает в себя несколько этапов:</p> <p>Поиск необходимой информации, её осмысливание, прохождение консультации, определение интересов и позиций сторон, составление предваритель-</p>	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			ного плана разрешения конфликта. Обмен мнениями, взаимное уточнение интересов и позиций, внесение предложений каждой из сторон и определение тем для дискуссии. Обсуждение и согласование центральных вопросов, определение общих границ предполагаемых соглашений.	

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

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятия</i>	5 баллов	30	по расписанию
2.	<i>Выполнение практического задания</i>	5 баллов	30	по расписанию
3.	<i>Контрольная работа</i>	5 баллов	30	по расписанию
Всего			90	-
Блок бонусов				
4.	<i>Посещение занятий</i>	3 балла	3	по расписанию
5.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	4 балла	4	по расписанию
6.	<i>Ответы на дополнительные вопросы</i>	3 балла	3	по расписанию
Всего			10	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-3
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

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. Адлер Ю. П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Управление конфликтами - задача менеджмента : учеб. пособие / Ю. П. Адлер. - Москва : МИСиС, 2020. - 103 с. - ISBN 978-5-907226-62-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907226623.html> (дата обращения: 21.08.2022).

2. Ермолаева М.В. Деловое **общение** и защита интересов [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М.В. Ермолаева. - М. : Издательство МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2019. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785703852040.html> (Модуль 1. Психология ведения деловой коммуникации)

3. Морозов А. В. Управленческая психология : учебник для студентов высших и средних специальных учебных заведений / Морозов А. В. - Москва : Академический Проект, 2020. - 288 с. ("Gaudeamus") - ISBN 978-5-8291-2785-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127855.html> (дата обращения: 21.08.2022).

4. Морозов А.В. Деловая психология [Электронный ресурс] : Учебник для студентов высших учебных заведений / Морозов А.В. Издание 3-е дополненное и переработанное. - М.: Академический Проект, 2020. "Gaudeamus" Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127794.html> (РАЗДЕЛ VIII. Психология и этика деловых отношений в бизнесе)

5. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология **общения** [Электронный ресурс]: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин - Ростов н/Д : Феникс, 2020. Среднее профессиональное образование Режим доступа: <http://www.medcollegelib.ru/book/ISBN9785222329498.html> (Глава 3. Технологии деловой коммуникации)

8.2. Дополнительная литература

1.Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и Практикум [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879714.html> (ЭБС «Консультант студента»).

2.Абрамова Г.С. Практическая психология [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879707.html> (ЭБС «Консультант студента»).

3.Грете Л. Психодрама: теория и Практикум. Классическая психодрама Я.Л. Морено [Электронный ресурс] / Лейтц Грете – М. : Когито-Центр, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893534955.html> (ЭБС «Консультант студента»).

4.Зубова Л.В. Практикум по общей психологии по изучению самосознания личности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Зубова Л.В. - Оренбург: ОГУ, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785741019566.html> (ЭБС «Консультант студента»).

5.Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование[Электронный ресурс] : учеб. пособие / Иванова Е.Н. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220409.html> (ЭБС «Консультант студента»).

6.Кеннеди Г. Деловое **общение**: Полный курс [Электронный ресурс] / Гэвин Кеннеди ; Пер. с англ. - 4-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN978596145> (ЭБС «Консультант студента»).

7.Конфликты в образовании и социальной сфере: теоретические и прикладные аспекты : материалы 1-й Международной научно-практической конференции, 25–27 октября 2018 г. / отв. ред.: Д. А. Яковец, Н. Г. Брюхова. – Астрахань : Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2018. – 345 с. (Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на электронной платформе ООО «БИБЛИОТЕХ». URL: <https://biblio.asu.edu.ru/?searchType=User&BasicSearchString=%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F&ViewMode=false&PackId=0&page=1> (ЭБС «БИБЛИОТЕХ»).

8.Матвеева Л.В. Психология ведения деловой коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Матвеева Л.В., Деревягина Д.М., Гараева М.Р. – М. : Восточная книга, 2010. – 128 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785478013158.html>

9.Самыгин С.И. Психология деловых коммуникаций / С.И. Самыгин [и др.]; под ред. Самыгина. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 222с. (9 экз.).

10.Санстейн К. Иллюзия выбора: Кто принимает решения за нас и почему это не всегда плохо [Электронный ресурс] / Санстейн К. – М. : Альпина Паблишер, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961454789.html> (ЭБС «Консультант студента»).

11.Стацевич Е., Манипуляции в деловых переговорах: Практикум противодействия [Электронный ресурс] / Екатерина Стацевич, Кирилл Гуленков, Ирина Сорокина. – 3-е изд., доп. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 150 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961447033.html>

12.Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. – М. : URSS (ЛКИ), 2015. – 176 с. (3 экз.).

13.Фройнд Д. Деловое **общение** каждый день: Как добиваться своего в любой ситуации [Электронный ресурс] / Джеймс Фройнд – М. : Альпина Паблишер, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN978596144> (ЭБС «Консультант студента»).

14.Цуранова С.П., Павлова И.М., Вашкевич А.С. Психология и этика деловых отношений. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич – Минск : РИПО, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855037676.html> (ЭБС «Консультант студента»).

15.Чумиков А. Н. Деловое **общение** – фасилитация – медиация [Электронный ресурс] : Учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. – М. : Аспект Пресс, 2014. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756707380.html> (ЭБС «Консультант студента»).

16.Шадриков В.Д. Эволюция мысли. Как человек научился мыслить [Электронный ресурс] / В.Д. Шадриков – М. : Логос, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785986991610.html> (ЭБС «Консультант студента»).

17.Шарков К. С. Телефонные деловое **общение** с клиентами в психотерапии и консультировании [Текст] / К. С. Шарков; К. С. Шарков // Журнал практического психолога. – 2011. № 3 : Юбилейный выпуск "Восточно-Европейскому Гештальт Институту – 15 лет". С. 175-187.

18.Шейнов В. Управление конфликтами / В. Шейнов. – СПб. : Питер, 2014. – 576 с.(8 экз.).

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

Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС)

Наименование ЭБС
Электронно-библиотечная система BOOK.ru https://book.ru
Образовательная платформа ЮРАЙТ , https://urait.ru/

<i>Наименование ЭБС</i>
Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» https://biblio.asu.edu.ru <i>Учётная запись образовательного портала АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Для кафедры восточных языков факультета иностранных языков. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки» www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>

Перечень общедоступных официальных интернет-ресурсов

<i>Наименование интернет-ресурса</i>	<i>Сведения о ресурсе</i>
Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru	Федеральный портал (предоставляется свободный доступ)
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации https://minobrnauki.gov.ru	
Министерство просвещения Российской Федерации https://edu.gov.ru	
Федеральное агентство по делам молодёжи (Росмолодёжь) https://fadm.gov.ru	
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) http://obrnadzor.gov.ru	
Информационно-аналитический портал государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» http://zhit-vmeste.ru	
Российское движение школьников https://рдш.рф	

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины (модуля) могут быть использованы технические и электронные средства обучения и контроля знаний обучающихся (оборудование, демонстрационные приборы, мультимедийные средства, презентации, фрагменты фильмов, комплекты плакатов, наглядных пособий, контролирующих программ и демонстрационных установок, тренажёры, карты), применение которых предусмотрено методической концепцией преподавания, а также перечень аудиторий без указания на их номера (компьютерные классы, академические или специально оборудованные аудитории и лаборатории, наличие доски и т. д.).

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).

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

*Реферат (доклад, эссе)
по дисциплине «.....»
на тему: «_____»*

Выполнил:
студент (ка) гр. _____
Фамилия И.О.

Проверил:
к.псх.н., доц., доц.
Брюхова Н.Г.