

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

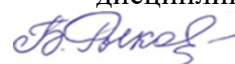


Н.И. Абдуллаева

« 08 » апреля 2025г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой педагогики,
психологии и гуманитарных
дисциплин



Б.В. Рыкова

« 08 » апреля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Составитель(и)	Абдуллаева Н.И., доцент, канд. псих. наук, доцент кафедры ППГД
Согласовано с работодателями	Т.Н. Прохорова, профессор, докт.пед.наук, директор ГБПОУ АО «Астраханское худ. училище (техникум) им. П.А. Власова» С.В. Хансверова, педагог-психолог дет. образовательного центра «Heart»
Направление подготовки	44.04.02 ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
Направленность (профиль) ОПОП	МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ И СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ
Квалификация (степень)	магистр
Форма обучения	очно-заочная
Год приёма	2025
Курс	2
Семестр(ы)	3

Знаменск – 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины Б1.Д.03.02 «Психология делового общения» являются: формирование у магистрантов научных представлений о сущности психологии делового общения, ее структуре и значении; приобретение теоретических знаний и формирование практических умений для применения психологических знаний о деловом общении в деятельности медиатора; развитие умений и навыков применения психологии делового общения в профессиональной деятельности медиатора.

1.2. Задачи освоения дисциплины: ознакомить магистрантов с теорией, методологией и практикой психологии делового общения; сформировать личностные качества необходимые для применений знаний психологии делового общения в деятельности медиатора; выработать практические умения и навыки, способности следования принципам и правилам психологии и этики делового общения в деятельности медиатора; научить магистрантов коллективному анализу конкретных ситуаций для применения психологии делового общения в профессиональной деятельности медиатора.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина Б1.Д.03.02 «Психология делового общения» относится к Вариативной части (элективные дисциплины), предназначена для магистрантов 2-го года обучения. Дисциплина изучается в 3-м семестре (зачет).

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, формируемые предшествующими дисциплинами: *Нормативно-правовые и этические основы профессиональной деятельности, Конфликтология, Медиация в образовании, Психолого-педагогические технологии в профессиональной деятельности, Психология самопрезентации, Психология воздействия.*

Знания: знать основные приемы, методы и способы ведения переговорного процесса.

Умения: применять на практике основные приемы, методы и способы ведения переговорного процесса.

Навыки: владеть навыками применения на практике основных приемов, методов и способов ведения переговорного процесса.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: *Медиация в работе с тяжелобольными людьми, инвалидами и членами их семей, Медиация в работе омбудсмана, Медиация для работы с кадрами, Медиация в восстановительном правосудии и ювенальной юстиции, Психология детско-родительских отношений, Медиация в системе государственного и муниципального управления, Когнитивные и поведенческие технологии в медиации.*

Такая последовательность изучаемых дисциплин позволяет глубже понять особенности психологии переговоров, дает возможность проследить логическую и содержательно-методическую взаимосвязи с другими необходимыми для них знаниями, умениями и навыками. Данная дисциплина встраивается в логическую структуру последовательного освоения знаний, умений и навыков, необходимых для непрерывного процесса формирования компетенций у выпускника, включая освоение методов, приемов, техник, технологии и психологии переговоров.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины **Б1.Д.03.02 «Психология делового общения»** направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

а) универсальных (УК):

УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

**Таблица 1.
Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИУК-5.1.1 Знает психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия.	ИУК-5.2.1 Умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.	ИУК-5.3.1 Владеет организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) **Б1.Д.03.02 «Психология делового общения»** составляет 2 зачетные единицы (72 часа), в том числе 30 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, из них 15 часов – лекции, 15 часов – практические, семинарские занятия, и 42 часа – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа (в часах)			Самостоятельная работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
I.	Раздел I. Теоретико-методологические основы исследования делового общения	6		3	3			9	
1.	Тема 1. Общеметодологические основы исследования общения	6	1	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Упражнения 5. Реферат (самостоятельная работа)

2.	Тема 2. Деловое общение как вид общения	6	2	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. 5. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) Доклад (самостоятельная работа)
3.	Тема 3. Этапы, стратегия и тактика делового общения	6	3	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Кейс-задача 5. Эссе (самостоятельная работа) 6. Контрольная работа №1 - индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы
II.	Раздел II. Отечественная психологическая теория коллектива и Психология делового общения	6		3	3			9	

4.	Тема 4. Межличностное общение и массовая коммуникация	6	4	1	1			3	<ul style="list-style-type: none"> 1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Упражнения 5. Реферат (самостоятельная работа)
5.	Тема 5. Социально-психологическая теория коллектива и Психология делового общения	6	5	1	1			3	<ul style="list-style-type: none"> 1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Ролевая игра 5. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) 6. Доклад (самостоятельная работа)

6.	Тема 6. Лидерское управление и авторитет в деловом общении	6	6	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Дискуссия 5. Тест 6. Эссе (самостоятельная работа) 7. Контрольная работа №2 - индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы
III.	Раздел III. Этика деловых отношений и делового общения	6		3	3			9	
7.	Тема 7. Конфликты и этические нормы и правила делового общения	6	7	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. 5. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) 5. Реферат (самостоятельная работа)

8.	Тема 8. Кодекс делового общения	6	8	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для групповой работы 3. Кейс-задача 4. Ролевая игра 5. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) 6. Доклад (самостоятельная работа)
9.	Тема 9. Принципы делового общения	6	9	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Дискуссия 5. Тест 6. Эссе (самостоятельная работа) 7. Контрольная работа №3 - индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы
IV.	Раздел IV. Аспекты делового общения	6		3	3			9	
10.	Тема 10. Перцептивный аспект делового общения	6	10	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы

									3. Практическое задание для групповой работы 4. Дискуссия 5. Реферат (самостоятельная работа)
11.	Тема 11. Коммуникативный аспект делового общения	6	1 1	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) 5. Доклад (самостоятельная работа)
12.	Тема 12. Интерактивный аспект делового общения	6	1 2	1	1			3	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Творческое групповое задание и выступление 5. Эссе (самостоятельная работа) 6. Контрольная работа №4 - индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы

V.	Раздел V. Эффективность делового общения и его совершенствование	6		3	3			6	
13.	Тема 13. Основы эффективного делового общения	6	13-14	1	1			2	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы Упражнения 4. Реферат (самостоятельная работа)
14.	Тема 14. Деловая игра и ее особенности	6	15-16	1	1			2	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Ролевая игра 5. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) 6. Доклад (самостоятельная работа)
15.	Тема 15. Психология делового общения и деловое психологическое консультирование	6	17-18	1	1			2	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Дискуссия 5. Тест 6. Эссе (самостоятельная работа)
	ИТОГО: 72 ч.			15	15			4 2	ЗАЧЕТ

Условные обозначения:

Л – занятия лекционного типа; *ПЗ* – практические занятия, *ЛР* – лабораторные работы; *КР* – курсовая работа; *СР* – самостоятельная работа по отдельным темам

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

Темы, разделы дисциплин ы	Кол- во часо в	Компетенц ии	<i>Σ общее количество компетенций</i>
		УК-5	
Раздел I. Теоретико-методологические основы исследования делового общения	6		1
Тема 1. Общеметодологические основы исследования общения	2	+	1
Тема 2. Деловое общение как вид общения	2	+	1
Тема 3. Этапы, стратегия и тактика делового общения	2	+	1
Раздел II. Отечественная психологическая теория коллектива и психология делового общения	6		1
Тема 4. Межличностное общение и массовая коммуникация	2	+	1
Тема 5. Социально-психологическая теория коллектива и психология делового общения	2	+	1
Тема 6. Лидерское управление и авторитет в деловом общении	2	+	1
Раздел III. Этика деловых отношений и делового общения	6		1
Тема 7. Конфликты и этические нормы и правила делового общения	2	+	1
Тема 8. Кодекс делового общения	2	+	1
Тема 9. Принципы делового общения	2	+	1
Раздел IV. Аспекты делового общения	6		1
Тема 10. Перцептивный аспект делового общения	2	+	1
Тема 11. Коммуникативный аспект делового общения	2	+	1
Тема 12. Интерактивный аспект делового общения	2	+	1
Раздел V. Эффективность делового общения и его совершенствование	6		1
Тема 13. Основы эффективного делового общения	2	+	1
Тема 14. Деловая игра и ее особенности	2	+	1

Тема 15. Психология делового общения и деловое психологическое консультирование	2	+	1
Итого	30	+	1

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 1. Общеметодологические основы исследования общения

Отечественная психологическая теория общения. Понятие общения. Общие характеристики общения. Реализация в общении социальных отношений людей. Предмет изучения психологии общения. Сущность общения и факторы, его определяющие. Уровни общения. Структура общения. Процесс общения. Проблемы общения. Понятие «взаимодействие». Понятие «коммуникация». Понимание одного человека другим. Аспекты психологии делового общения. Психологическая теория общения и Психология делового общения.

Тема 2. Деловое общение как вид общения

Социально-деловая форма общения. Ситуативно-деловая форма общения детей. Основные категории мотивов общения. Виды общения. Деловое общение как вид общения. Искреннее общение. Инструментальное общение. Целевое общение. Биологическое общение. Социальное общение. Личностное общение. Виды общения: контакт масок - формальное общение; примитивное общение. Виды общения: формально-ролевое общение; духовное. Виды общения: межличностное общение; манипулятивное общение; светское общение. Деловое общение: когда учитывают особенности личности. Деловое общение: когда учитывают особенности характера. Деловое общение: когда учитывают особенности возраста. Деловое общение: когда учитывают особенности настроения собеседника. Деловое общение: когда интересы дела более значимы, чем возможные расхождения.

Тема 3. Этапы, стратегия и тактика делового общения

Этапы и процесс общения и делового общения. Этапы процедуры общения. Потребность в общении. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения. Ориентировка в личности собеседника. Планирование содержания своего сообщения. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения. Корректировка направления, стиля, методов общения. Начало делового общения и установление контакта. Деловое общение с одним собеседником. Традиционные приветственные слова. Стратегия и тактика общения, позиции в общении. Открытое общение. Монологическое общение. Закрытое общение. Открытые коммуникации. Использование закрытых коммуникаций. Жизненный стиль. Тактика общения. Техника общения. Позиции в общении.

Раздел II. ОТЕЧЕСТВЕННАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ КОЛЛЕКТИВА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 4. Межличностное общение и массовая коммуникация

Межличностное общение. Межличностные отношения. Уровни общения. Критерии межличностного общения. Роль эмоций в межличностных

отношениях. Функции межличностного общения. Деловые мотивы общения. Манипуляция. Манипулятор. Типы манипулятора. Причины манипулирования. Философия манипулятора. Стиль жизни манипулятора. Актуализатор. Честность, осознанность, свобода и доверие.

Тема 5. Социально-психологическая теория коллектива и психология делового общения

Социально-психологическая теория коллектива. Коллектив и его критерии. Групповая эффективность. Понятие системы коллектива. Система функционирования и развития коллектива. Типы групп и коллективов. Корпорация. Коллектив. Для высокоразвитого коллектива характерно. Индекс сплоченности группы. Структура коллектива организации. Введение форм коллективной деятельности.

Тема 6. Лидерское управление и авторитет в деловом общении

Лидер и авторитет в деловом общении. Общее лидерство в группе. «Эмоциональный» лидер. «Деловой» лидер. «Информационный» лидер. Наилучший лидер. Лидерское руководство малой группой. Управленческие стили. Девиз руководителя-авральщика «Давай- давай, потом разберемся». Лидеры-организаторы: «Моя точка зрения – одна из возможных». Функциональный авторитет определяется. Низкий функциональный авторитет руководителя.

Раздел III. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 7. Конфликты и этические нормы и правила делового общения

Конфликты в деловом общении. Деловое общение в организации. Этика, мораль и нравственность. Нравственное развитие и саморазвитие человека. Нравственное развитие человека в группу и коллективе. Нравственное развитие человека в детстве и на производстве. Этика общения и этика делового общения. Основные этические нормативы делового общения и поведения. Высшие стандарты этики делового общения.

Тема 8. Кодекс делового общения

Кодекс светского общения и кодекс делового общения. Кодекс светского общения. Кодекс делового общения. Принципы: кооперативности, достаточности информации качества информации. Принцип целесообразности. «Не отклоняйся от темы, сумей найти решение». «Выражай мысль ясно и убедительно для собеседника». «Умей слушать и понять нужную мысль». «Умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела». Группы факторов, от которых зависит должное протекание делового общения. Комплекс этических представлений, норм, оценок. Нормы и стандарты, привносимые извне.

Тема 9. Принципы делового общения

Этика делового общения и принципы этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Не допускать по отношению поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе. Необходима справедливость при наделении сотрудников необходимыми ресурсами. Обязательное исправление этического нарушения. Принцип максимума

прогресса. Принцип минимума прогресса. Этичное отношение как терпимое отношение сотрудников к моральным устоям других. Сочетание индивидуального и этического релятивизма с общечеловеческой этикой. Индивидуальное и коллективное начало равно признаваемые за основу. Не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Никакого насилия, то есть «нажима» на подчиненных. Постоянство воздействия, как непрекращающиеся усилия по развитию этики. При воздействии учитывать силу возможного противодействия. Целесообразность авансирования доверием – к чувству ответственности сотрудника. Стремиться к бесконфликтности. Конфликт в деловой сфере. Конфликт – благоприятная почва для этических нарушений. Свобода, не ограничивающая свободы других. Принцип способствования этичности. Не критикуй конкурента.

Раздел IV. АСПЕКТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 10. Перцептивный аспект делового общения

Специфика социальной перцепции. Эффекты социальной перцепции. Развитие представлений и основные направления исследования социальной перцепции. Роль установки в процессе восприятия человека человеком. Эффект ореола. Эффект первичности и новизны. Факторы, влияющие на социальную перцепцию. Механизмы восприятия. Механизмы познания и понимания других людей. Механизмы: идентификация, эмпатия и аттракция. Процесс стереотипизации, причины и последствия стереотипизации. Механизмы познания самих себя: коммуникативная (социальная) рефлексия. Механизмы прогнозирования поведения партнера по общению. Каузальная атрибуция. Фундаментальные ошибки атрибуции. Факторы, влияющие на выбор атрибуции. Типы атрибуций. Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.

Тема 11. Коммуникативный аспект делового общения

Общение как обмен информацией. Понятие социальной коммуникации. Средства коммуникации: вербальная и невербальная коммуникации. Схема коммуникации. Признаки и виды коммуникации. Виды информации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Основные знаковые системы. Коммуникативные барьеры. Понятие «коммуникативный барьер». Барьеры непонимания. Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию. Понятие психологического влияния. Виды влияния и противостояния влиянию. Причины влияния. Понятие конструктивного психологического влияния. Критерии конструктивного психологического влияния. Каналы восприятия и передачи информации. Влияние пространства и времени на уровень и глубину делового общения. Влияние пространства и времени на уровень и глубину делового общения. Умения, необходимые для общения: социальный интеллект. Умения, необходимые для общения: практически-психологический ум. Коммуникативная компетентность. Коммуникабельность. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Коммуникативная компетентность для построения эффективной коммуникации. Улучшение понимания ситуации и предмета общения. Неэффективная коммуникация. Для эффективной коммуникации характерно. Причиной плохой коммуникации.

Тема 12. Интерактивный аспект делового общения

Типы ситуаций взаимосвязанности людей. Психологические эффекты взаимодействия людей. Сущность интеракции. Психологическая совместимость. Уровни совместимости. Структура взаимодействия. Психологические эффекты взаимодействия людей. Признаки совместной деятельности. Стили поведения по отношению к партнерам. Типы взаимодействий. Альтруизм и агрессия. Теории взаимодействия. Теория действия. Теория социальной связи. Психоаналитическая теория взаимодействия. Теория управления впечатлением. Интеракционистская теория. Теория динамики межличностных отношений. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий. Теория кооперации. Теория транзактного анализа, виды транзакций.

Раздел V. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ЕГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

Тема 13. Основы эффективного делового общения

Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативные способности, знания и умения. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Коммуникативные драмы. Коммуникативные техники. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Техники активного слушания, задачи активного слушания, активное и пассивное слушание. Техники постановки вопросов. Техники регуляции напряжения. Основные методы и методики изучения потребностей общения, специфики и особенностей. Оставайтесь самим собой, или Эффективное деловое общение. Эффективное деловое общение предполагает наличие умений. Особое значение ведение деловых переговоров для людей, занятых бизнесом. Владение наукой и искусством общения и успех деятельности. Анализ принципов эффективного восприятия информации. Анализ навыков эффективного общения. Вопросы психологии делового общения. Восприятие информации и память клиента. Память как активный целенаправленный процесс. Управление памятью. Критерии повышения продуктивности памяти. Использование анализаторов (зрение или слух) при восприятии информации.

Тема 14. Деловая игра и ее особенности

Деловая игра как форма воссоздания предметного и социального содержания. Деловая игра как форма реальных противоречий и затруднений. На этапе разработки деловой игры следует. Деловая игра решает «серьезные» задачи по развитию личности специалиста. Виды деловой игра по уровню сложности. «Анализ конкретных производственно- профессиональных ситуаций». «Разыгрывание ролей». Исполнение ролей. Полномасштабная деловая игра.

Тема 15. Психология делового общения и деловое психологическое консультирование

Деловое психологическое консультирование по вопросам делового общения. Практические рекомендации по деловому психологическому консультированию. Принятие и реализация руководителем решений по личным вопросам подчиненных. Принятие и реализация решений по рабочим делам. Критерии различий управленческих решений и варианты классификаций решений.

Этапы процесса принятия управленческого решения. Деловое общение:

просьбы и убеждение. Обращение к людям с просьбами и правильное реагирование на просьбы. Психология делового общения и умение убеждать людей. Умение убеждать людей. Барьеры непонимания и преодоление проблем, обусловленных барьерами непонимания. Виды аргументации и целесообразность их применения. Убеждение другого человека в правильности своей позиции. Приемы управления вниманием и памятью в убеждении другого человека. Приемы, при помощи которых можно привлечь внимание, и их частные функции. Приемы, при помощи которых можно поддерживать внимание. Приемы, при помощи которых можно улучшить запоминание информация. Приемы, при помощи которых можно подчеркнуть убедительность информации. Составляющие эффективного делового общения в психологическом консультировании. Целесообразность вначале указать цель, цели. Начало как наиболее важная часть в первичном общении. Конец разговора как наиболее важная его часть. Для эффективности убеждения использование правила цели. Варианты перечисления. Психологическое айкидо как психологическая техника. Принцип амортизации. Амортизация как согласие со всеми утверждениями противника. Основные принципы амортизации. Спокойно принимай комплименты. Если предложение тебя устраивает, соглашайся с первого раза. Не предлагай своих услуг, и помогай, когда сделал свои дела. Предлагай сотрудничество только один раз. Не жди, когда тебя начнут критиковать, критикуй себя сам.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения

Организация аудиторных (лекций и практических (семинарских)) занятий.

Лекционные занятия предполагают освещение преподавателем с помощью презентаций учебного материала. Занятие выстраивается на основе актуализации поисковой активности магистрантов 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 Moodle.

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 магистрантов.

Организация самостоятельной работы.

Самостоятельная работа магистрантов 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 магистрантам 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. Магистранты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений магистрантов 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 магистрантов подразумевает в том числе и работу под руководством преподавателей (консультации), а также индивидуальную работу магистрантов 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.

Видами заданий для самостоятельной работы магистрантов могут быть: 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 магистранты 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 магистранта могут являться: уровень освоения магистрантом учебного материала; умение магистранта 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 магистранта:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на очередной лекции и практическом занятии;
- согласование тем докладов;
- предоставление магистрантам 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 магистрантов на практическом занятии.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Объем самостоятельной работы составляет **42 часа**.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология переговоров» включает вопросы для самостоятельного изучения (см. табл. «Самостоятельное изучение разделов дисциплины») и задания для самостоятельной работы (входят в состав фонда оценочных средств, выполняя одновременно как роль задания, так и роль оценочного средства сформированности категорий и уровней освоения компетенций).

Т

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы

Раздел I. Теоретико-методологические основы исследования делового общения		9	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 1. Общеметодологические основы исследования общения	<p>Проанализировать особенности и возможную взаимную обусловленность делового общения и следующих видов общения.</p> <p>«Контакт масок» – формальное общение: когда отсутствует стремление понять особенности личности собеседника; когда отсутствует стремление учитывать особенности личности собеседника; используются привычные маски (вежливости или строгости, безразличия или скромности, участливости и т. п.); когда используется набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику; необходимое в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.</p> <p>Примитивное общение: когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект; когда, если потенциальный собеседник нужен – то активно вступают с ним в контакт; когда, если потенциальный собеседник мешает – то его возможно оттолкнул. Примитивное общение: когда, если потенциальный собеседник мешает – то возможно последуют агрессивные грубые реплики; когда, если получили от собеседника</p>	3	<p>Доклад</p> <p>Продукт самостоятельной работы магистранта, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы</p>

	желаемое, то теряют интерес к нему и не скрывают этого.		
--	---	--	--

<p>Тема 2. Деловое общение как вид общения</p>	<p>Проанализировать особенности и возможную взаимную обусловленность делового общения и следующих видов общения. Формально-ролевое общение: когда регламентированы содержание общения; когда регламентированы средства общения; когда вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. Духовное (межличностное) общение друзей, когда: можно затронуть любую тему; не обязательно прибегать к помощи слов; друг поймет вас и по выражению лица; друг поймет вас и по движениям; друг поймет вас и по интонации. Духовное (межличностное) общение возможно тогда, когда: каждый участник имеет образ собеседника; каждый участник знает личность собеседника; каждый участник знает интересы собеседника; каждый участник знает убеждения собеседника; каждый участник знает отношение собеседника; каждый участник может предвидеть реакции.</p>	<p>3</p>	<p>Реферат Продукт самостоятельной работы магистранта, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее</p>
--	---	----------	---

<p>Тема 3. Этапы, стратегия и тактика делового общения</p>	<p>Проанализировать особенности и возможную взаимную обусловленность делового общения и следующих видов общения. Манипулятивное общение: направлено на извлечение выгоды от собеседника, в ущерб ему; предполагает, в зависимости от особенностей личности собеседника, использование такого приема как лесть; предполагает, в зависимости от особенностей личности собеседника, использование такого приема как запугивание; предполагает, в зависимости от особенностей личности собеседника, использование такого приема как «пускание пыли в глаза»; предполагает, в зависимости от особенностей личности собеседника, использование такого приема как обман; предполагает, в зависимости от особенностей личности собеседника, использование такого приема как демонстрация доброты. Светское общение: его суть в его беспредметности; когда люди говорят не то, что думают; когда люди говорят то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения. Светское общение как общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не определяют характера коммуникаций.</p>	<p>3</p>	<p>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</p>
--	---	----------	--

Раздел II. Отечественная психологическая теория коллектива и Психология делового общения		9	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 4. Межличностное общение и массовая коммуникация	Соотнести аспекты делового общения и типов манипулятора. Типы манипулятора: диктатор или тряпка; вычислитель или прилипала; хулиган или славный парень; судья или защитник.	3	Доклад Продукт самостоятельной работы магистранта, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно- практической, учебно- исследовательской или научной темы
Тема 5. Социально- психологическая теория коллектива и Психология делового общения	Соотнести аспекты делового общения и причины манипулирования. Причины манипулирования: основная причина манипуляции – в вечном конflikте человека с самим собой, поэтому человек никогда не доверяет себе полностью, однако и другим он не доверяет еще сильнее. Причины манипулирования: вторую причину манипулирования – желая получить любовь, манипулятор стремится получить полную власть над другой личностью: власть, которая заставляет другую личность делать то, что ОН хочет; думать то, что ОН хочет; чувствовать то, что ОН хочет. Причины манипулирования: третья причина манипуляций – поскольку риск и неопределенность окружают людей со всех сторон, то человек часто чувствует себя беспомощным, поэтому пассивный манипулятор говорит: «Я не могу контролировать всего, что может со мной случиться, поэтому я ничего не буду контролировать. Я сдаюсь, делайте со мной что хотите!»	3	Реферат Продукт самостоятельной работы магистранта, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее

	<p>– и при этом, в конечном счете, – добивается своих целей, используя свою внешнюю беспомощность. Активный манипулятор активно пользуется бессилием других людей, с удовольствием властвует над людьми, стремясь сделать их максимально зависимыми от себя. Причины манипулирования: четвертая причина манипуляций: манипулятор – это личность, которая стремится избежать интимности в отношениях и затруднительного положения, поэтому относится к людям ритуально. Причины манипулирования: пятая причина манипуляций: человек стремится получить одобрение всех и каждого, поэтому вынужден притворяться, скрывать свои чувства, мысли и желания, не может быть правдивым и честным с окружающими, но зато всеми правдами и неправдами старается угодить всем.</p>		
--	---	--	--

<p>Тема 6. Лидерское управление и авторитет в деловом общении</p>	<p>Соотнести аспекты делового общения и основные манипулятивные системы. Основные манипулятивные системы: Активный Манипулятор пытается управлять другими с помощью активных методов. Он избегает демонстрировать свою слабость в отношениях, принимая роль полного сил. Обычно привлекает к этому свое общественное положение (родитель, старший брат, учитель, начальник). Он играет «попирающего» и достигает удовлетворения, обретая контроль над другими людьми, но зависим в своем удовлетворении от чувства их бессилия. Он применяет технику учреждения прав и обязанностей, табелей рангов и т. д., управляя людьми как марионетками. Пассивный Манипулятор являет собой противоположность активному. Он решает, что поскольку он не может контролировать жизнь, то откажется от усилий и позволит распоряжаться собой активному Манипулятору. Он прикидывается беспомощным и глупым и разыгрывает из себя «попираемого». В то же время пассивный манипулятор выигрывает посредством поражения. Позволяя активному Манипулятору думать и работать на него,</p>	<p>3</p>	<p>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</p>
---	---	----------	--

	<p>он в определенном смысле побеждает «попирающего» своей вялостью и пассивностью.</p> <p>Соревнующийся Манипулятор рассматривает жизнь как состояние, требующее постоянной бдительности, поскольку здесь можно или выиграть, или проиграть, третьего не дано. Для него жизнь – это битва, где все остальные люди – соперники или враги, реальные или потенциальные. Он колеблется между методами «попирающего» и «попираемого» и поэтому может рассматриваться как нечто среднее между пассивным и активным Манипуляторами. Четвертая (основная) форма манипулятивной системы – это система безразличной манипуляции. Манипулятор: играет роль безразличного, ни на что не надеясь и пытаясь ускользнуть, устраниться от контакта с партнером; его ключевая фраза: «Мне наплевать». Он относится к другому человеку как к неживой кукле; его методы также то пассивны, то активны, иногда он играет «Скуку», иногда «Сварливую пилу», «Мученика» или «Беспомощного». Его секрет, безусловно, в том, что ему вовсе не наплевать, иначе бы он не продолжал свои манипуляции. Подобные отношения нередко существуют между мужьями и женами. Примером тому служит игра в «угрозу развода», когда Манипулятор надеется</p>	
--	--	--

	<p>подчинить себе партнера, а вовсе не разойтись с ним. Поскольку Манипулятор ведет себя с другим как с неодушевленным предметом, такое безразличное отношение исподволь убивает душу в нем самом. Вот почему называют его отношение к окружающим самоуничтожающим.</p>		
Раздел III. Этика деловых отношений и делового общения		9	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 7. Конфликты и этические нормы и правила делового общения	<p>Основные принципов этики деловых отношений и разрешение конфликта. Первый принцип. В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам своего служебного уровня, к клиентам и т. п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе.</p> <p>Второй принцип. Необходима справедливость при наделении сотрудников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.).</p>	3	<p>Доклад</p> <p>Продукт самостоятельной работы магистранта, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы</p>
Тема 8. Кодекс делового общения	<p>Третий принцип требует обязательного исправления этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено. Согласно четвертому принципу, называемому принципом максимума прогресса, служебное поведение и действия сотрудника признаются этическими, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной</p>	3	<p>Реферат</p> <p>Продукт самостоятельной работы магистранта, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее</p>

	точки зрения.		
Тема 9. Принципы делового общения	Логическим продолжением четвертого принципа является пятый – принцип минимума прогресса, в соответствии с которым действия сотрудника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм. Сущность шестого принципа в следующем: этичным является терпимое отношение сотрудников организации к моральным устоям, традициям и пр., имеющим место в других организациях, регионах, странах.	3	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 IV. Аспекты делового общения		9	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 10. Перцептивный аспект делового общения	Седьмой принцип рекомендует разумное сочетание индивидуального релятивизма и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой этики. Согласно восьмому принципу индивидуальное и коллективное начало равно признаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях.	3	Доклад Продукт самостоятельной работы магистранта, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Тема 11. Коммуникативный аспект делового общения	Девятый принцип напоминает, что не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако нонконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах. Десятый принцип – никакого насилия, то есть «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного	3	Реферат Продукт самостоятельной работы магистранта, 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

	разговора.		
Тема 12. Интерактивный аспект делового общения	Одиннадцатый принцип – постоянство воздействия, выражающееся в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а лишь с помощью непрекращающихся усилий со стороны и менеджера, и рядовых сотрудников. Двенадцатый принцип – при воздействии (на коллектив, на отдельного сотрудника, на потребителя) учитывать силу возможного противодействия. Дело в том, что, признавая ценность и необходимость этических норм в теории, многие сотрудники, сталкиваясь с ними в практической повседневной работе, по той или иной причине начинают им противодействовать.	3	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 V. Эффективность делового общения и его совершенствование		6	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 13. Основы эффективного делового общения	Тринадцатый принцип состоит в целесообразности авансирования доверием – к чувству ответственности сотрудника, к его компетенции, к чувству долга и т. п. Четырнадцатый принцип настоятельно рекомендует стремиться к бесконфликтности. Хотя конфликт в деловой сфере имеет не только дисфункциональные, но и функциональные последствия, тем не менее конфликт – благоприятная почва для этических нарушений.	2	Доклад Продукт самостоятельной работы магистранта, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

Тема 14. Деловая игра и ее особенности	Пятнадцатый принцип – свобода, не ограничивающая свободы других; обычно этот принцип, хотя и в неявной форме, обусловлен должностными инструкциями. Шестнадцатый принцип можно назвать принципом способствования: сотрудник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег.	2	Реферат Продукт самостоятельной работы магистранта, 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 15. Психология делового общения и деловое психологическое консультирование	Семнадцатый принцип гласит: не критикуй конкурента. Имеется в виду не только конкурирующая организация, но и «внутренний конкурент» – коллектив другого отдела, коллеги, в котором можно «усмотреть» конкурента	2	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, выполняемые обучающимися самостоятельно: реферат, доклад, эссе.

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.

Пример оформления титульного листа доклада приведен в приложении 2.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

6.1. Образовательные технологии

Название образовательной или информационной технологии	Темы, разделы дисциплины	Краткое описание применяемой технологии
Проведение эвристической беседы (подве группы)	используется на всех занятиях	Побуждение магистрантов к поиску самостоятельного ответа на поставленный вопрос путем постановки наводящих вопросов. Форма учебных занятий, развивающая у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества
Разбор кейс-задач	используется на занятии по темам: 3, 8	Кейс-технология - техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Разбор и анализ конкретных ситуаций с позиций изучаемых психологических положений

Выполнение практических заданий в двух группах, в парах, группах по 3-4, 5-6 человека (равный обучает равного)	используется на занятиях по темам: 1-15	Проведение анализа и оценки особенностей формирования и развития личности, ее психических свойств на примерах реальных представителей учебного процесса
Проведение психодиагностического обследования с последующим анализом результатов	используется на занятиях по темам: 1-15	Эмпирическое исследование и анализ психологических особенностей личности, ее личностных особенностей, сравнение получаемых показателей с нормой
Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга	используется на занятиях 6, 9, 10 и 15, отдельные элементы используются занятиях по темам: 1-5, 7-8, 10-12, 15	Дискуссия – обсуждение спорных вопросов, проблем. Важной характеристикой дискуссии является аргументированность. Дискуссия должна протекать в форме диалога как дополнения собеседниками мыслей и идей друг друга с применением знаний.
Ролевая игра как методическое средство тренинга (метафорическая игра, педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), игровое проектирование)	используется на занятии 5, 8 и 14, отдельные элементы используются занятиях по темам: 1-4, 6, 7, 9-12	В ролевой игре анализируются только социально-психологические проблемы. Акцент в ролевых играх делается на межличностное взаимодействие. Происходит разыгрывание участниками группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций участников образовательного процесса
Научно-практический проект с его презентацией	используется на занятии 2, 5, 7, 11 и 14, отдельные элементы используются занятиях по темам: 1-4, 6, 9-15	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся
Контрольная работа	используется на занятиях по темам: 3, 6, 9, 12, 15	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу

Тест	используется на занятиях по темам: 6, 9 и 15	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу. При его выполнении необходимо выбрать один правильный ответ.
Реферат	используется на занятиях по темам: 1, 4, 7, 10, 13	Продукт самостоятельной работы магистранта, 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.
Доклад, сообщение	используется на занятиях по темам: 2, 5, 8, 11, 14	Продукт самостоятельной работы магистранта, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Эссе	используется на занятиях по темам: 3, 6, 9, 12, 15	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
Групповое творческое задание и исполнение: мастер-класс	используется на занятиях по темам: 12	Групповое творческое задание и исполнение: Мастер-класс по применению знаний, получаемых по дисциплине, в предлагаемой смоделированной (или реальной) ситуации

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режиме on-line в формах: видеоконференции, собеседования в режиме чат, выполнения виртуальных практических работ.

6.2. Информационные технологии

Название образовательной или информационной технологии	Темы, разделы дисциплины	Краткое описание применяемой технологии
Информационная технология – использование возможностей	используется на занятиях по темам: 3, 6, 9, 12, 15	- использование возможностей Интернета в учебном процессе (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с

Интернета		оценками и т.д.))
Информационная технология – использование возможностей электронной почты преподавателя	используется на занятиях по темам: 3, 6, 9, 12, 15	- использование возможностей электронной почты преподавателя
Информационная технология – использование средств представления учебной информации	используется на занятиях по темам: 3, 6, 9, 12, 15	- использование средств представления учебной информации (применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.).
Информационные системы – использование виртуальной обучающей среды (или системы управления обучением LMS Moodle) или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров (Zoom)	используется на занятиях по необходимости	- использование средств представления учебной информации (применение виртуальной обучающей среды (или системы управления обучением LMS Moodle и Zoom – сервис для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения) или иных информационных систем, сервисов мессенджеров) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.).

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии: виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle) или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры.

6.3. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

а) Перечень лицензионного учебного программного обеспечения 2024-2025 уч.г.

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Moodle	Образовательный портал ФГБОУ ВО «АГУ»
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ

7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Far Manager	Файловый менеджер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер

б) информационно-справочные системы:

**Перечень современных профессиональных баз данных,
информационных
справочных систем**

<i>Учебный год</i>	<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
2021/2022	Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». https://library.asu.edu.ru
	Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: http://journal.asu.edu.ru/
	Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИВИС". http://dlib.eastview.com <i>Имя пользователя: AstrGU</i> <i>Пароль: AstrGU</i>
	Электронно-библиотечная система eLibrary. http://elibrary.ru
	Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) - сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
	Электронные версии периодических изданий, размещенные на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
	Справочная правовая система КонсультантПлюс. http://www.consultant.ru
	Информационно-правовое обеспечение «Система ГАРАНТ». http://garant-astrakhan.ru
	Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru
	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации https://minobrnauki.gov.ru/
	Министерство просвещения Российской Федерации https://edu.gov.ru

Официальный информационный портал ЕГЭ http://www.ege.edu.ru
Федеральное агентство по делам молодежи (Росмолодежь) https://fadm.gov.ru
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) http://obrnadzor.gov.ru
Сайт государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» http://zhit-vmeste.ru
Российское движение школьников https://рду.рф
Официальный сайт сетевой академии cisco: www.netacad.com

в) Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС)

<i>Учебный год</i>	<i>Наименование ЭБС</i>
2021/2022	Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». https://biblio.asu.edu.ru <i>Учетная запись образовательного портала АГУ</i>
	Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru . <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
	Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru , https://urait.ru/
	Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
	Электронно-библиотечная система BOOK.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине **Б.1.Д.03.02 «Психология делового общения»** проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 5.

Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел I. Теоретико-методологические основы исследования делового общения Тема 1. Общепсихологические основы исследования общения	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Упражнения 5. Реферат (самостоятельная работа)
2	Тема 2. Деловое общение как вид общения	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) 5. Доклад (самостоятельная работа)
3	Тема 3. Этапы, стратегия и тактика делового общения	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Кейс-задача 5. Эссе (самостоятельная работа) 6. Контрольная работа №1 - индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы
4	Раздел II. Отечественная психологическая теория коллектива и Психология делового общения Тема 4. Межличностное общение и массовая коммуникация	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Упражнения 5. Реферат (самостоятельная работа)

5	Тема 5. Социально-психологическая теория коллектива и Психология делового общения	УК-5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Ролевая игра 5. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) 6. Доклад (самостоятельная работа)
6	Тема 6. Лидерское управление и авторитет в деловом общении	УК-5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Дискуссия 5. Тест 6. Эссе (самостоятельная работа) 7. Контрольная работа №2 <p>- индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы</p>
7	Раздел III. Этика деловых отношений и делового общения Тема 7. Конфликты и этические нормы правила делового общения	УК-5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) 4. Реферат (самостоятельная работа)
8	Тема 8. Кодекс делового общения	УК-5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для групповой работы 3. Кейс-задача 4. Ролевая игра 5. Научно-практический проект с его презентацией (обратная связь) 6. Доклад (самостоятельная работа)
9	Тема 9. Принципы делового общения	УК-5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Дискуссия 5. Тест 6. Эссе (самостоятельная работа) 7. Контрольная работа №3 <p>- индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы</p>

10	Раздел IV. Аспекты делового общения Тема 10. Перцептивный аспект делового общения	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Дискуссия 5. Реферат (самостоятельная работа)
11	Тема 11. Коммуникативный аспект делового общения	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Научно-практический проект сего презентацией (обратная связь) 5. Доклад (самостоятельная работа)
12	Тема 12. Интерактивный аспект делового общения	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Творческое групповое задание и выступление 5. Эссе (самостоятельная работа) 6. Контрольная работа №4 - индивидуальное собеседование, - письменные ответы на вопросы
13	Раздел V. Эффективность делового общения и его совершенствование Тема 13. Основы эффективного общения	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы Упражнения 4. Реферат (самостоятельная работа)
14	Тема 14. Деловая игра и ее особенности	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Ролевая игра 5. Научно-практический проект сего презентацией (обратная связь) 6. Доклад (самостоятельная работа)

15	Тема 15. Психология делового общения и деловое психологическое консультирование	УК-5	1. Вопросы для обсуждения 2. Практическое задание для индивидуальной работы 3. Практическое задание для групповой работы 4. Дискуссия 5. Тест 6. Эссе (самостоятельная работа)
----	---	------	---

* Наименование темы (раздела) или тем (разделов) берется из рабочей программы дисциплины.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкалоценивания

Таблица 6
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 7
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, не способен применить знание теоретического материала при выполнении заданий, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Раздел I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 1. Общеметодологические основы исследования общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Отечественная психологическая теория общения.
- 2) Понятие общения. Общие характеристики общения.
- 3) Реализация в общении социальных отношений людей.
- 4) Предмет изучения психологии общения.
- 5) Сущность общения и факторы, его определяющие.
- 6) Уровни общения. Структура общения. Процесс общения. Проблемы общения.
- 7) Понятие «взаимодействие». Понятие «коммуникация».
- 8) Понимание одного человека другим.
- 9) Аспекты психологии делового общения.
- 10) Психологическая теория общения и Психология делового общения.

2. Практическое задание

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.

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка деловых качеств руководителя».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки деловых качеств человека как руководителя.
- 3) Разработайте рекомендации для развития деловых качеств руководителя. Практическое задание для групповой работы

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

- Упражнение 1. «Призвание»
- Упражнение 2. «Люблю заниматься»
- Упражнение 3. «Профессия – хобби».
- Упражнение 4. «Лучший мотив».
- Упражнение 5. «Яркие впечатления в профессии».
- Упражнение 6. «Препятствия – ловушки».
- Упражнение 7. Цепочка профессий».
- Упражнение 8. Человек – профессия». Упражнение 9. «Если бы я стал...».
- Упражнение 10. «Советчик».
- Упражнение 11. «Подарок».
- Упражнение 12. «Маскарад».
- Упражнение 13. «Самая – самая».
- Упражнение 14. «Постановка цели».
- Упражнение 15. «10 качеств».
- Упражнение 16. «Ищу друга».
- Упражнение 17. «Время выбирает нас».
- Упражнение 18. «Дунь – шаг за шагом».

Тема 2. Деловое общение как вид общения

1. Вопросы для обсуждения

Социально-деловая форма общения. Ситуативно-деловая форма общения детей.

- 1) Основные категории мотивов общения. Виды общения. Деловое общение как вид общения.
- 2) Искреннее общение. Инструментальное общение. Целевое общение.
- 3) Биологическое общение. Социальное общение. Личностное общение.
- 4) Виды общения: контакт масок - формальное общение; примитивное общение.
- 5) Виды общения: формально-ролевое общение; духовное.
- 6) Виды общения: межличностное общение; манипулятивное общение; светское общение.

2. Практическое задание Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

- 1) Выполните методику «Диагностика доброжелательности» (по шкале Кэмпбелла).
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод о доброжелательности испытуемого как представителя организации.
- 3) Разработайте рекомендации по развитию доброжелательности испытуемого как представителя организации.

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка деловых качеств руководителя».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки деловых качеств человека как руководителя.
- 3) Разработайте рекомендации для развития деловых качеств руководителя. Практическое задание для групповой работы

Практическое задание для групповой работы «**Научно-практический проект**»
Подготовленный группой магистрантов научно-практический проект на тему «Психология этика делового общения – стратегии взаимодействия». Подведение итогов выполнения практически значимого учебного **проекта** по дисциплине. Учебный

практически значимый проект в **презентации** «Деловое общение» в (15-25 слайдах). Типы ситуаций делового общения по критерию психологической дистанции конфликтующих (применительно к системе образования).

Тема 3. Этапы, стратегия и тактика делового общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Этапы и процесс общения и делового общения. Этапы процедуры общения.
- 2) Потребность в общении. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
- 3) Ориентировка в личности собеседника. Планирование содержания своего со-общения.
- 4) Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения.
- 5) Корректировка направления, стиля, методов общения.
- 6) Начало делового общения и установление контакта.
- 7) Деловое общение с одним собеседником.
- 8) Традиционные приветственные слова. Стратегия и тактика общения, позиции в общении.
- 9) Открытое общение. Монологическое общение. Закрытое общение.
- 10) Открытые коммуникации. Использование закрытых коммуникаций.
- 11) Жизненный стиль. Тактика общения. Техника общения. Позиции в общении.

2. Практическое задание

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка деловых качеств руководителя».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки деловых качеств человека как руководителя.

3) Разработайте рекомендации для развития деловых качеств руководителя. Практическое задание для групповой работы

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?».

- 1) Деловое общение: когда и как учитывают особенности личности.
- 2) Деловое общение: когда и как учитывают особенности характера.
- 3) Деловое общение: когда и как учитывают особенности возраста.
- 4) Деловое общение: как учитывают особенности настроения собеседника.
- 5) Деловое общение: интересы дела более значимы, чем возможные расхождения.
- 6) Типология феноменов межличностных отношений с доверием как фоновым условием.

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 = до- верию к другому	= >	Доверие к себе > доверия к другому	Манипулирование	Принуждение
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

Раздел II. ОТЕЧЕСТВЕННАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ КОЛЛЕКТИВА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 4. Межличностное общение и массовая коммуникация

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Межличностное общение. Межличностные отношения. Уровни общения.
- 2) Критерии межличностного общения.
- 3) Роль эмоций в межличностных отношениях.
- 4) Функции межличностного общения. Деловые мотивы общения.
- 5) Манипуляция. Манипулятор. Типы манипулятора. Причины манипулирования.
- 6) Философия манипулятора. Стиль жизни манипулятора. Актуализатор.
- 7) Честность, осознанность, свобода и доверие.

2. Практическое задание Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме споследующим анализом результатов.

- 1) Выполните методику «Экспресс-диагностика доверия» (по шкале Розенберга).
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях доверия испытуемого как представителя организации.
- 3) Разработайте рекомендации по развитию доверия испытуемого как представителя организации.

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Определение индивидуальности межличностного общения».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях индивидуальности межличностного общения.
- 3) Разработайте рекомендации для развития индивидуального стиля

межличностного общения.

Практическое задание для групповой работы

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

Упражнение 1. «Выбор». Упражнение 2. «Я хочу быть как...»

Упражнение 3. Профессиональная консультация.

Упражнение 4. «Выпускник – «образ»».

Упражнение 5. «Приемная комиссия».

Упражнение 6. «Отгадай профессию». Упражнение 7. «Коллаж».

Упражнение 8. «Холодно или горячо».

Упражнение 9. «Профессия – профессионально важные качества».

Упражнение 10. «Один день из жизни».

Упражнение 11. «Спящее царство» (спящий город).

Упражнение 12. «Цепочка профессий».

Тема 5. Социально-психологическая теория коллектива и психология делового общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Социально-психологическая теория коллектива.
- 2) Коллектив и его критерии. Групповая эффективность.
- 3) Понятие системы коллектива.
- 4) Система функционирования и развития коллектива.
- 5) Типы групп и коллективов. Корпорация. Коллектив.
- 6) Для высокоразвитого коллектива характерно.
- 7) Индекс сплоченности группы.
- 8) Структура коллектива организации.
- 9) Введение форм коллективной деятельности.

2. Практическое задание Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов.

Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов.

1) Выполните методику «Определение уровня конфликтоустойчивости» (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов).

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

3) Разработайте рекомендации по развитию конфликтоустойчивости испытуемого как представителя организации.

Практическое задание для индивидуальной работы

1) Подберите и выполните методики на тему «Определение индивидуального стиля межличностного общения».

2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях индивидуального стиля межличностного общения.

3) Разработайте рекомендации для развития индивидуального стиля межличностного общения.

Практическое задание для групповой работы

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, уваливает, 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.

Тема 6. Лидерское управление и авторитет в деловом общении

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Лидер и авторитет в деловом общении. Общее лидерство в группе.
- 2) «Эмоциональный» лидер. «Деловой» лидер. «Информационный» лидер.
- 3) Наилучший лидер. Управленческие стили.
- 4) Лидерское руководство малой группой.
- 5) Девиз руководителя-авральщика «Давай-давай, потом разберемся».
- 6) Лидеры-организаторы: «Моя точка зрения – одна из возможных».
- 7) Функциональный авторитет определяется.
- 8) Низкий функциональный авторитет руководителя.

2. Практическое задание

Практическое задание для индивидуальной работы

1) Подберите и выполните методики на тему «Определение индивидуальности межличностного общения».

2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях индивидуальности межличностного общения.

3) Разработайте рекомендации для развития индивидуального стиля межличностного общения.

4) Практические задания – Тестирование:

Факторы, от которых зависит умение убеждать:

1. от человека, которого убеждают;
2. от ситуаций, в которых требуются навыки убеждения;
3. от компетентности в отдельных вопросах;
4. от техник и приемов убеждения самого человека;
5. от коммуникативных навыков самого человека. Неумение убеждать

может локализоваться:

1. в сфере аргументации человека;
2. в индивидуальных особенностях убеждающего;
3. в индивидуальных особенностях собеседника.

Коммуникативное поведение клиента требует вмешательства со стороны психолога-консультанта:

1. когда оно выглядит неубедительным;
2. когда человек теряется в новой обстановке;
3. когда человек мямлит;
4. когда человек от волнения забывает слова;
5. и предполагает работу с коммуникативной культурой клиента;
6. и предполагает работу с другими сферами личности человека. Барьеры

непонимания:

1. фонетический (фонема – звук);
2. семантический (семантика – смысловое значение слов);
3. стилистический (стилистика – стиль изложения, соответствие формы

и содержания);

4. логический.

Преодоление проблем, обусловленных барьерами непонимания, в общении:

1. возможно при учете логики и жизненной позиции собеседника;

2. предполагает необходимость примерного представления себе позицию партнера, собеседника (кто он, с чем пришел, на каких позициях стоит и др.);

3. предполагает необходимость примерного представления себе позицию партнера, собеседника, выражающейся в его индивидуальных и социально-ролевых особенностях;

4. предполагает понимание того, что приемлемость или неприемлемость той или иной логики для партнера в основном зависит от его исходной направленности;

5. возможно при правильной аргументации. Виды аргументации и когда они применяются:

1. возрастающая, применяется, когда сила аргументов к концу общения возрастает;

2. убывающая, применяется, когда сила аргументов к концу сообщения ослабевает;

3. односторонняя, применяется, когда следуют аргументы только положительные или только отрицательные;

4. двусторонняя, применяется, когда используются различные – как положительные, так и отрицательные – аргументы;

Виды аргументации и целесообразность обращения к ним:

1. возрастающая, к которой целесообразно обращаться при высокой

заинтересованности собеседника в разговоре;

2. возрастающая, к которой целесообразно обращаться при высоком образовательном уровне собеседника;

3. убывающая, к которой целесообразно обращаться, когда сила аргументов к концу сообщения ослабевает;

4. односторонняя, к которой целесообразно обращаться, когда надо укрепить уже имеющиеся у людей взгляды, представления;

5. односторонняя, к которой целесообразно обращаться, когда позиции сторон сходны.

Виды аргументации и целесообразность обращения к ним:

1. односторонняя, к которой целесообразно обращаться, когда у объекта воздействия низкий образовательный уровень;

2. двусторонняя, к которой целесообразно обращаться, когда слушатель, собеседник безразлично или негативно настроен на восприятие данной информации;

3. двусторонняя, к которой целесообразно обращаться, когда аргументы противоречат сложившимся у собеседника представлениям, установкам;

4. двусторонняя, к которой целесообразно обращаться, когда у собеседника высокий образовательный уровень.

Невнимание собеседника выражается в том, что он:

1. уклоняется от контакта;

2. прилагает все усилия, чтобы не воспринимать сообщение;

3. невнимателен;

4. не слушает;

5. не смотрит на собеседника;

6. использует любой предлог для прекращения разговора. Факторы,

влияющие на наше внимание:

1. актуальность информации;

2. важность информации;

3. новизна информации;

4. нестандартность подачи информации;

5. неожиданность информации;

6. неожиданность подачи информации;

7. интенсивность передачи информации;

8. звучность голоса;

9. модуляция голоса.

Задачи, которые выполняет любая рамка и цепь, упорядочивая, связывая, организуя содержание:

1. позволяют улучшить запоминание;

2. помогают структурировать информацию в соответствии с ожиданиями собеседника;

Варианты перечисления:

1. простое перечисление – «во-первых, во-вторых, в-третьих...»;

2. ранжирование информации – «сначала о главном, теперь о составных элементах, наконец, менее существенное...»;

3. логическая цепь – «если это – то, тогда можно предположить, что..., а следовательно...»;

Логическое построение сообщения должно последовательно вести собеседника:

1. от привлечения внимания к интересу;

2. от интереса к основным положениям;

3. от основных положений к возражениям и вопросам;

4. от возражений и вопросов к заключению;

5. от заключения к призыву действовать.

Практическое задание для групповой работы «Дискуссия». Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Лидер и руководитель» – сходства и различия (виды, тапы и особенности взаимоотношений).

Раздел III. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 7. Конфликты и этические нормы и правила делового общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Конфликты в деловом общении.
- 2) Деловое общение в организации.
- 3) Этика, мораль и нравственность.
- 4) Нравственное развитие и саморазвитие человека.
- 5) Нравственное развитие человека в группу и коллективе.
- 6) Нравственное развитие человека в детстве и на производстве.
- 7) Этика общения и этика делового общения.
- 8) Основные этические нормативы делового общения и поведения.
- 9) Высшие стандарты этики делового общения.

2. Практическое задание Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов.

- 1) Выполните методику «Шкала совестливости» (В.В. Мельников, Л.Т. Ямпольский).
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод о совестливости испытуемого как представителя организации.
- 3) Разработайте рекомендации по развитию совестливости испытуемого как представителя организации.

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.
- 3) Разработайте рекомендации для развития самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.

Практическое задание для групповой работы

Практическое задание для групповой работы «**Научно-практический проект**» Подготовленный группой магистрантов научно-практический проект на тему «Психология и этика делового общения – стратегии взаимодействия». Подведение итогов выполнения практически значимого учебного **проекта** по дисциплине. Учебный практически значимый проект в **презентации** «Деловое общение» в (15-25 слайдах). Типы ситуаций делового общения по критерию психологической дистанции конфликтующих (применительно к системе образования).

Тема 8. Кодекс делового общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Кодекс светского общения и кодекс делового общения.
- 2) Кодекс светского общения. Кодекс делового общения.
- 3) Принципы: кооперативности, достаточности информации качества информации.
- 4) Принцип целесообразности. «Не отклоняйся от темы, сумей найти решение».
- 5) «Выражай мысль ясно и убедительно для собеседника».
- 6) «Умей слушать и понять нужную мысль».

- 7) «Умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».
- 8) Группы факторов, от которых зависит должное протекание делового общения.
- 9) Комплекс этических представлений, норм, оценок.
- 10) Нормы и стандарты, привносимые извне.

2. *Практическое задание*

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.
- 3) Разработайте рекомендации для развития самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.

Практическое задание для групповой работы

Кейс-задача – «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?».

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.

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

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 пред- мету;
- следование цели интервью – выяснение мнения, проблемы, внутренней картины болезни в логике индивидуальной судьбы человека, самоконтроля за профессиональным развитием.

Тема 9. Принципы делового общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Этика делового общения и принципы этики деловых отношений.
- 2) Основные принципы этики деловых отношений.
- 3) Не допускать по отношению поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе.
- 4) Необходима справедливость при наделении сотрудников необходимыми ресурсами.
- 5) Обязательное исправление этического нарушения.
- 6) Принцип максимума прогресса. Принцип минимума прогресса.
- 7) Этичное отношение как терпимое отношение сотрудников к моральным вопросам других.
- 8) Сочетание индивидуального и этического релятивизма с общечеловеческой этикой.
- 9) Индивидуальное и коллективное начало равно признаваемые за основу.
- 10) Не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов.
- 11) Никакого насилия, то есть «нажима» на подчиненных.
- 12) Постоянство воздействия, как непрекращающиеся усилия по развитию этики.
- 13) При воздействии учитывать силу возможного противодействия.
- 14) Целесообразность авансирования доверием – к чувству ответственности сотрудника.
- 15) Стремиться к бесконфликтности. Конфликт в деловой сфере.
- 16) Конфликт – благоприятная почва для этических нарушений.
- 17) Свобода, не ограничивающая свободы других.
- 18) Принцип способствования этичности. Не критикуй конкурента.

2. Практическое задание

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.
- 3) Разработайте рекомендации для развития самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.

Практические задания – Тестирование:

1. Управленческие решения классифицируются по следующим критериям:
1. по степени охвата и сложности объекта;
 2. длительности времени, в течение которого действует принятое решение;
 3. по значению, месту и роли решения в жизни общества;
 4. по объему и направленности решений;
 5. по степени директивности выполнения.

Информационная модель ситуации:

1. ее формирование происходит, когда движение мысли начинает подчиняться сугубоинтеллектуальным действиям ее осознания;
2. является отражением сохранения неразрывной связи с действительностью;
3. является отражением сохранения неразрывной связи с реальным положением дел.

Информационная модель ситуации:

1. ее формирование происходит, когда движение мысли начинает подчиняться сугубо ин-теллектуальным действиям ее осознания;
2. является отражением сохранения неразрывной связи с действительностью;
3. является отражением сохранения неразрывной связи с реальным положением дел.

Управленческое решение должны характеризоваться:

1. объективностью;
2. научной обоснованностью;
3. полнотой;
4. анализом всех главных элементов ситуации;
5. учетом всех главных элементов ситуации;
6. своевременности;
7. адресность;
8. исполнительность в срок.

Не способствуют плодотворной деятельности в системе вертикальных отношений:

1. неточные решения;
2. безадресные решения;
3. наставления общего характера;

Культура диалога в управленческих отношениях:

1. является предпочтительной;
2. дает возможность воссоздать реальную картину происходящего;

Основные этапы многоступенчатого процесса принятия управленческого решения:

- 1) постановка цели решения;
- 2) установление критериев решения;
- 3) разделение критериев;
- 4) выработка альтернатив;
- 5) сравнение альтернатив;
- 6) определение риска;
- 7) оценка риска;
- 8) принятие решения.

По мнению зарубежных специалистов, намечая цели решения, каждый руководитель должен ответить на следующие вопросы:

1. Какой выбор я пытаюсь сделать? 2. Почему эти решения необходимы? 3. Каким было последнее решение? 4. Кто я?

5. Куда иду?
6. Откуда я иду?

Опытный руководитель характеризуется:

1. сосредоточенностью его интеллектуальных сил;

2. готовностью к риску;
3. просчитыванием заранее возможных поворотов событий;
4. нахождением на заключительном этапе обоснованного решения.

Ключевые механизмы управления:

1. сосредоточенность интеллектуальных сил;
2. готовностью к риску; заранее
3. просчитывание возможных поворотов событий;
4. нахождение на заключительном этапе обоснованного решения.

Руководителю (управленцу) нельзя, в контексте обращения к нему с просьбами:

1. вселять ложные надежды в человека, обратившегося к нему с просьбой;
2. давать заранее невыполнимых обещаний, если он не знает, как будете решать проблему, с которой к нему обратились;
3. не оговорить сроки выполнения просьбы;
4. ставить друг друга в неловкое положение;
5. ухудшать взаимоотношений.

Руководителю (управленцу) не рекомендуется, в контексте обращения к нему с просьбами, использовать такие фразы, как:

1. «всегда готов помочь»;
2. «в любое удобное для вас время»;
3. «когда вам будет угодно»;
4. фразы, несущие в себе неопределенность;
5. фразы, несущие в себе расплывчатость.

Практическое задание для групповой работы: «Дискуссия». Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Принципы делового общения» – сходства и различия (виды, тапы и особенности взаимоотношений). Подготовить доклады на темы: Деловая игра и ее особенности. Этика и этикет делового общения. Этика делового общения. Ключевые понятия. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Общие этические принципы и характер делового общения. Из роли соответственного представителя ситуации делового общения осветите свою точку зрения (мировоззрение и конфликты), дайте рекомендации.

Раздел IV. АСПЕКТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 10. Перцептивный аспект делового общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Специфика социальной перцепции. Эффекты социальной перцепции.
- 2) Развитие представлений и направления исследования социальной перцепции.
- 3) Роль установки в процессе восприятия человека человеком.
- 4) Эффект ореола. Эффект первичности и новизны.
- 5) Факторы, влияющие на социальную перцепцию.
- 6) Механизмы восприятия. Механизмы познания и понимания других людей.
- 7) Механизмы: идентификация, эмпатия и аттракция.
- 8) Процесс стереотипизации, причины и последствия стереотипизации.
- 9) Механизмы познания самих себя: коммуникативная (социальная) рефлексия.
- 10) Механизмы прогнозирования поведения партнера по общению.
- 11) Каузальная атрибуция. Фундаментальные ошибки атрибуции.
- 12) Факторы, влияющие на выбор атрибуции. Типы атрибуций.
- 13) Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.

2. Практическое задание

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка деловых

качеств руководителя».

2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки деловых качеств человека как руководителя.

3) Разработайте рекомендации для развития деловых качеств руководителя.

Практическое задание для групповой работы

Практическое задание для групповой работы: «Дискуссия». Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Принципы и кодекс делового общения» – сходства и различия (виды, типы и особенности взаимоотношений). Подготовить доклады на темы: Деловая игра и ее особенности. Этика и этикет делового общения. Этика делового общения. Ключевые понятия. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Общие этические принципы и характер делового общения. Из роли соответственного представителя ситуации делового общения осветите свою точку зрения (мировоззрение и конфликты), дайте рекомендации.

Тема 11. Коммуникативный аспект делового общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Общение как обмен информацией. Понятие социальной коммуникации.
- 2) Средства коммуникации: вербальная и невербальная коммуникации.
- 3) Схема коммуникации. Признаки и виды коммуникации. Виды информации.
- 4) Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация.
- 5) Основные знаковые системы. Коммуникативные барьеры.
- 6) Понятие «коммуникативный барьер». Барьеры непонимания.
- 7) Феномен межличностного влияния и противостояния влиянию.
- 8) Понятие психологического влияния. Виды влияния и противостояния влиянию.
- 9) Причины влияния. Понятие конструктивного психологического влияния.
- 10) Критерии конструктивного психологического влияния.
- 11) Каналы восприятия и передачи информации.
- 12) Влияние пространства и времени на уровень и глубину делового общения.
- 13) Влияние пространства и времени на уровень и глубину делового общения.
- 14) Умения, необходимые для общения: социальный интеллект.
- 15) Умения, необходимые для общения: практически-психологический ум.
- 16) Коммуникативная компетентность. Коммуникабельность.
- 17) Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
- 18) Коммуникативная компетентность для построения эффективной коммуникации.
- 19) Улучшение понимания ситуации и предмета общения.
- 20) Неэффективная коммуникация. Для эффективной коммуникации характерно.
- 21) Причинами плохой коммуникации.

2. Практическое задание

Практическое задание для индивидуальной работы

1) Подберите и выполните методики на тему «Определение индивидуальности межличностного общения».

- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях индивидуальности межличностного общения.
- 3) Разработайте рекомендации для развития индивидуального стиля межличностного общения.

Практическое задание для групповой работы «**Научно-практический проект**»
Подготовленный группой магистрантов научно-практический проект на тему «Психология этика делового общения – стратегии взаимодействия». Подведение итогов выполнения практически значимого учебного **проекта** по дисциплине. Учебный практически значимый проект в **презентации** «Деловое общение» в (15-25 слайдах). Типы ситуаций делового общения по критерию психологической дистанции конфликтующих (применительно к системе образования).

Тема 12. Интерактивный аспект делового общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Типы ситуаций взаимосвязанности людей.
- 2) Психологические эффекты взаимодействия людей.
- 3) Сущность интеракции. Психологическая совместимость.
- 4) Уровни совместимости. Структура взаимодействия.
- 5) Психологические эффекты взаимодействия людей.
- 6) Признаки совместной деятельности.
- 7) Стили поведения по отношению к партнерам.
- 8) Типы взаимодействий. Альтруизм и агрессия.
- 9) Теории взаимодействия. Теория действия.
- 10) Теория социальной связи. Психоаналитическая теория взаимодействия.
- 11) Теория управления впечатлением. Интеракционистская теория.
- 12) Теория динамики межличностных отношений.
- 13) Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий.
- 14) Теория кооперации. Теория транзактного анализа, виды транзакций.

2. Практическое задание

Мастер-класс:

«Проведение научно-исследовательского семинара». Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.
- 3) Разработайте рекомендации для развития самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.

Практическое задание для групповой работы

Выполните творческое задание, и подготовьте групповое **творческое выступление** на темы: «Эффективность делового общения и его совершенствование. Основы эффективно- го общения».

Раздел V. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ЕГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

Тема 13. Основы эффективного делового общения

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Понятие коммуникативной компетентности.
- 2) Коммуникативные способности, знания и умения.
- 3) Восприятие и передача коммуникативных сигналов.

- 4) Коммуникативные драмы. Коммуникативные техники.
- 5) Психологические сигналы при вступлении в контакт.
- 6) Техники активного слушания, задачи активного слушания, активное и пассивное слушание.
- 7) Техники постановки вопросов. Техники регуляции напряжения.
- 8) Основные методы и методики изучения потребностей общения, специфики и особенностей.
- 9) Оставайтесь самим собой, или Эффективное деловое общение.
- 10) Эффективное деловое общение предполагает наличие умений.
- 11) Особое значение ведение деловых переговоров для людей, занятых бизнесом.
- 12) Владение наукой и искусством общения и успех деятельности.
- 13) Анализ принципов эффективного восприятия информации.
- 14) Анализ навыков эффективного общения. Вопросы психологии делового общения.
- 15) Восприятие информации и память клиента.
- 16) Память как активный целенаправленный процесс. Управление памятью.
- 17) Критерии повышения продуктивности памяти.
- 18) Использование анализаторов (зрение или слух) при восприятии информации.

2. Практическое задание

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка деловых качеств руководителя».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки деловых качеств человека как руководителя.

3) Разработайте рекомендации для развития деловых качеств руководителя. Практическое задание для групповой работы

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

Упражнение 1. «Хочу – могу – надо» в профессиональной деятельности.

Упражнение 2. «Ассоциативный ряд профессий» профессиональной деятельности.

Упражнение 2. «Образ человека» (метафорический) профессиональной деятельности. Выбор профессии – это процесс, состоящий из ряда этапов, каждому из которых соответствуют свои определения, социальная ситуация, своя среда и атмосфера; зависит от внешних условий и индивидуальных особенностей субъекта выбора профессии.

Тема 14. Деловая игра и ее особенности

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Деловая игра как форма воссоздания предметного и социального содержания.
- 2) Деловая игра как форма реальных противоречий и затруднений.
- 3) На этапе разработки деловой игры следует.
- 4) Деловая игра решает «серьезные» задачи по развитию личности специалиста.
- 5) Виды деловой игра по уровню сложности.
- 6) «Анализ конкретных производственно-профессиональных ситуаций».
- 7) «Разыгрывание ролей». Исполнение ролей. Полномасштабная деловая игра.

2. *Практическое задание*

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Определение индивидуальности межличностного общения».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях индивидуальности межличностного общения.
- 3) Разработайте рекомендации для развития индивидуального стиля межличностного общения.

Практическое задание для групповой работы «Ролевая игра».

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

а) Сыграть роль одного из типов руководителей во взаимодействии 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 всеведения, 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.

Практическое задание для групповой работы «**Научно-практический проект**» Подготовленный группой магистрантов научно-практический проект на тему «Психология этика делового общения – стратегии взаимодействия». Подведение итогов выполнения практически значимого учебного **проекта** по дисциплине. Учебный практически значимый проект в **презентации** «Деловое общение» в (15-25 слайдах). Типы ситуаций делового общения по критерию психологической дистанции конфликтующих (применительно к системе образования).

Тема 15. Психология делового общения и деловое психологическое консультирование

1. Вопросы для обсуждения

- 1) Деловое психологическое консультирование по вопросам делового общения.
- 2) Практические рекомендации по деловому психологическому консультированию.
- 3) Принятие и реализация руководителем решений по личным вопросам подчиненных.
- 4) Принятие и реализация решений по рабочим делам.
- 5) Критерии различий управленческих решений и варианты классификаций решений.
- 6) Этапы процесса принятия управленческого решения.
- 7) Деловое общение: просьбы и убеждение.
- 8) Обращение к людям с просьбами и правильное реагирование на просьбы.
- 9) Психология делового общения и умение убеждать людей.
- 10) Умение убеждать людей, аргументировать.
- 11) Барьеры непонимания и преодоление проблем с барьерами непонимания.
- 12) Виды аргументации и целесообразность их применения.
- 13) Убеждение другого человека в правильности своей позиции.
- 14) Приемы управления вниманием и памятью в убеждении другого человека.
- 15) Приемы, при помощи которых можно привлечь внимание, и их частные функции.
- 16) Приемы, при помощи которых можно поддерживать внимание.
- 17) Приемы, при помощи которых можно улучшить запоминание информации.
- 18) Приемы, при помощи которых можно подчеркнуть убедительность информации.
- 19) Составляющие эффективного делового общения в психоконсультировании.
- 20) Целесообразность вначале указать цель, целей.
- 21) Начало как наиболее важная часть в первичном общении.

- 22) Конец разговора как наиболее важная его часть.
- 23) Для эффективности убеждения использование правила цели.

Варианты перечисления.

- 24) Психологическое айкидо как психологическая техника. Принцип амортизации.
- 25) Амортизация как согласие со всеми утверждениями противника.
- 26) Основные принципы амортизации. Спокойно принимай комплименты.
- 27) Если предложение тебя устраивает, соглашайся с первого раза.
- 28) Не предлагай своих услуг, и помогай, когда сделал свои дела.
- 29) Предлагай сотрудничество только один раз.
- 30) Не жди, когда тебя начнут критиковать, критикуй себя сам.

2. *Практическое задание*

Практическое задание для индивидуальной работы

- 1) Подберите и выполните методики на тему «Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций».
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод об особенностях самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.
- 3) Разработайте рекомендации для развития самооценки практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций.

4) **Практические задания – Тестирование:**

Деловое общение:

1. вид межличностного общения;
2. общение, направленное на достижение какой-то предметной договоренности;
3. эмоционально-насыщенное – профессиональный фактор риска выгорания;
4. всегда характеризуется целью;
5. в нем, решаемые проблемы затрагивают не интересы «маски», а самого индивида, и он мобилизуется.

Деловое общение:

1. деловые переговоры;
 2. деловые выступления;
 3. деловые обсуждения;
 4. много места занимают среди рабочих дел.
- Деловое общение:
1. обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей;
 2. служит средством повышения качества совместной деятельности;
 3. его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир;

Среди рабочих дел много места могут занимать:

1. Деловое общение (переговоры, выступления, обсуждения и т.д.);
2. Личное общение (на темы, не связанные с работой);
3. Общественная работа;
4. Учеба, получение новой информации, повышение квалификации;
5. Работа творческого характера;
6. Работа, непосредственно влияющая на заработок (сдельная, дополнительная);
7. Работа, связанная с ответственностью перед другими;
8. Свободное время;
9. Перекуры;
10. Отдых.

Психологические проблемы внутреннего характера:

1. интересы, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека;
2. потребности, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека;
3. поиск смысла жизни;
4. определение своего отношения к значимому человеку,
5. определение своего отношения к тому, что происходит вокруг;

6. разрешение какого-либо внутреннего конфликта.

Карта делового общения, помогающая уточнить позиции и проявить их:

1. как человек воспринимает свое Я;
2. чего он хочет (не хочет);
3. что он может (не может);
4. что он чувствует (не чувствует);
5. что он думает (не думает);
6. что для него свое, а что - чужое. Деловые черты характера человека:

1. развиваются и закрепляются в работе;
2. развиваются и закрепляются в практической деятельности человека;
3. развиваются и закрепляются в деловом общении с людьми;
4. надо формировать с детского возраста;
5. формируется, когда человек занимается серьезным делом;
6. должно своевременно достигнут достаточно высокого уровня развития;

Психолог-консультант разбирает следующие проблемы, связанные с деловыми взаимоотношениями:

1. делегирование полномочий;
2. контроль и оценка деятельности подчиненных;
3. система поощрений и санкций за успехи и неудачи подчиненных;
4. предоставление подчиненным самостоятельности в деятельности;
5. предоставление подчиненным возможности для творчества. Основные виды

поощрения в деловом общении:

1. признание работы;
2. предоставление ответственности и самостоятельности;
3. возможность профессионального продвижения и роста;
4. увеличение зарплаты, премии,
5. подарки, предоставление льгот и др.

Поощрения должны удовлетворять следующим требованиям:

1. создавать у людей чувство уверенности;
2. создавать у людей чувство защиты;
3. быть действительно заслуженными;
4. быть действительно соразмерными заслугам;
5. быть своевременными. Профессиональные факторы риска выгорания:

1. когнитивно-сложные коммуникации;
2. эмоционально-насыщенное деловое общение;
3. высокие требования к постоянному саморазвитию;
4. высокие требования к повышению профессиональной компетентности;
5. высокая ответственность за дело и за других людей; Профессиональные

факторы риска выгорания:

1. эмоционально-насыщенное деловое общение;
2. высокая динамичность и большое количество служебных контактов;
3. необходимость быстрой адаптации к новым людям;
4. необходимость быстрой адаптации к быстро меняющимся профессиональным ситуациям;
5. высокие требования к самоконтролю и интерперсональной чувствительности.

Практическое задание для групповой работы. «*Дискуссия*».

Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Этика и психология делового общения» – сходства и различия (виды, тапы и особенности взаимоотношений).

Контрольная работа №1:

Вариант 1: Теоретико-методологические основы исследования делового общения.

Вариант 2: Общеметодологические основы исследования общения.

Вариант 3: Деловое общение как вид общения.

Вариант 4: Этапы, стратегия и тактика делового общения.

Контрольная работа №2:

Вариант 1: Отечественная психологическая теория коллектива и Психология делового общения.

Вариант 2: Межличностное общение и массовая коммуникация.

Вариант 3: Социально-психологическая теория коллектива и Психология делового общения.

Вариант 4: Лидерское управление и авторитет в деловом общении.

Контрольная работа №3:

Вариант 1: Этика деловых отношений и делового общения.

Вариант 2: Конфликты и этические нормы и правила делового общения.

Вариант 3: Кодекс делового общения.

Вариант 4: Принципы делового общения.

Контрольная работа №4:

Вариант 1: Аспекты делового общения.

Вариант 2: Перцептивный аспект делового общения.

Вариант 3: Коммуникативный аспект делового общения. Вариант 4: Интерактивный аспект делового общения.

Контрольная работа №5:

Вариант 1: Эффективность делового общения и его совершенствование.

Вариант 2: Основы эффективного делового общения. Вариант 3: Деловая игра и ее особенности.

Вариант 4: Психология делового общения и деловое психологическое консультирование.

Тематика рефератов:

1: Восприятие информации и Психология делового общения.

2: Память и Психология делового общения.

3: Деловая игра и ее особенности: «Разыгрывание ролей».

4: Разработка полномасштабной деловой игры.

5: Виды деловой игра по уровню сложности.

6: «Анализ конкретных производственно-профессиональных ситуаций».

7: Практические рекомендации по деловому консультированию.

8: Деловое консультирование по вопросам делового общения.

9: Деловое общение: просьбы и убеждение.

10: Обращение к людям с просьбами и правильное реагирование на просьбы.

11: Деловое общение: просьбы и убеждение.

12: Обращение к людям с просьбами и правильное реагирование на просьбы.

13: Этика и психологии делового общения и умение убеждать людей.

14: Барьеры непонимания и преодоление проблем, ими обусловленных.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт

- 1) Теоретико-методологические основы Психологии делового общения.
- 2) Общепсихологические основы исследования общения.
- 3) Отечественная психологическая теория общения.
- 4) Аспекты психологии делового общения.
- 5) Психологическая теория общения и Психология делового общения.
- 6) Деловое общение как вид общения
- 7) Социально-деловая форма общения.
- 8) Деловое общение и виды общения.
- 9) Деловое общение, и какие параметры в нем учитываются.

- 10) Деловое общение и совместная продуктивная деятельность людей.
- 11) Деловое общение и повышение качества совместной деятельности.
- 12) Деловое общение и его содержание.
- 13) Виды делового общения.
- 14) Этапы делового общения.
- 15) Процесс делового общения.
- 16) Стратегия делового общения.
- 17) Тактика делового общения.
- 18) Позиции в деловом общении.
- 19) Отечественная психологическая теория коллектива.
- 20) Межличностное общение и массовая коммуникация
- 21) Манипуляция, манипулятор и деловое общение.
- 22) Типы манипулятора и деловое общение.
- 23) Основные манипулятивные системы и деловое общение.
- 24) Философия манипулятора и деловое общение.
- 25) Стиль жизни манипулятора и деловое общение.
- 26) Философия жизни актуализатора и деловое общение.
- 27) Социально-психологическая теория коллектива и Психология делового общения.
- 28) Группы, корпорация, коллектив и деловое общение.
- 29) Деловые и моральные качества человека.
- 30) Высокоразвитый коллектив и деловое общение.
- 31) Сплоченность, индексом сплоченности и деловое общение.
- 32) Структура коллектива, формы коллективной деятельности и деловое общение.
- 33) Лидерское управление и авторитет в деловом общении.
- 34) Компоненты общего лидерства в группе и деловое общение.
- 35) Типы лидеров и деловое общение.
- 36) Наилучший лидер, чаще всего, встречающийся лидер и деловое общение.
- 37) Лидерское руководство малой группой как условие развития коллективного акме.
- 38) Управленческие стили и психология делового общения.
- 39) Функциональный авторитет и моральный авторитет.
- 40) Низкий функциональный авторитет руководителя и психология делового общения.
- 41) Этика деловых отношений и делового общения.
- 42) Конфликты и этические нормы и правила делового общения.
- 43) Конфликты в деловом общении.
- 44) Деловое общение в организации, с неудовлетворительными информационными коммуникациями.
- 45) Этика, мораль и нравственность.
- 46) Нравственное развитие и саморазвитие человека.
- 47) Нравственное развитие человека в группу и коллективе, на производстве.
- 48) Основные этические нормативы делового общения и поведения.
- 49) Улучшение делового общения на различных уровнях.
- 50) Улучшение делового общения в разных сферах деятельности организации.
- 51) Улучшение делового общения предупреждения конфликтов.
- 52) Высшие стандарты этики делового общения.
- 53) Деловое общение и профессионально-этические нормы и стандарты.
- 54) Кодекс делового общения.
- 55) Кодекс светского общения и кодекс делового общения.
- 56) Принципы кодекса делового общения.
- 57) Деловое отношение и Психология делового общения.

- 58) Группы факторов, от овладения которых зависит должное протекание делового общения, то есть в соответствии с профессионально-этическими нормами и стандартами.
- 59) Принципы этики делового общения.
- 60) Этика делового общения и принципы этики деловых отношений.
- 61) Аспекты делового общения.
- 62) Перцептивный аспект делового общения.
- 63) Коммуникативный аспект делового общения.
- 64) Умения, необходимые для делового общения.
- 65) Коммуникация, коммуникативная компетентность и Психология делового общения.
- 66) Деловые коммуникации и деловое общение.
- 67) Улучшение понимания ситуации и предмета делового общения.
- 68) Неэффективная и эффективная коммуникация.
- 69) Причинами плохой коммуникации.
- 70) Интерактивный аспект делового общения.
- 71) Типы ситуаций взаимосвязанности людей в деловом общении.
- 72) Эффективность делового общения и его совершенствование.
- 73) Основы эффективного общения.
- 74) Деловая игра и ее особенности.
- 75) Виды деловой игра по уровню сложности.
- 76) «Анализ конкретных производственно-профессиональных ситуаций».
- 77) «Разыгрывание ролей».
- 78) Полномасштабная деловая игра, имитирующая профессиональную деятельность и по-следствия принимаемых профессиональных решений.
- 79) Психология делового общения и деловое психологическое консультирование.
- 80) Деловое психологическое консультирование по вопросам делового общения.
- 81) Практические рекомендации по деловому психологическому консультированию.
- 82) Принятие и реализация руководителем решений по личным вопросам подчиненных.
- 83) Принятие и реализация решений по рабочим делам.
- 84) Критерии различий управленческих решений и варианты классификаций решений.
- 85) Этапы процесса принятия управленческого решения.
- 86) Деловое общение: просьбы и убеждение.
- 87) Обращение к людям с просьбами и правильное реагирование на просьбы.
- 88) Психология делового общения и умение убеждать людей.
- 89) Умение убеждать людей.
- 90) Барьеры непонимания и преодоление проблем, обусловленных барьерами непонимания.
- 91) Виды аргументации и целесообразность их применения.
- 92) Убеждение другого человека в правильности своей позиции.
- 93) Приемы управления вниманием и памятью в убеждении другого человека.
- 94) Приемы, при помощи которых можно привлечь внимание, и их частные функции.
- 95) Приемы, при помощи которых можно поддерживать внимание.
- 96) Приемы, при помощи которых можно улучшить запоминание информация, и подчеркнуть ее убедительность.
- 97) Составляющие эффективного делового общения в психологическом консультировании.
- 98) Варианты перечисления и Психология делового общения.
- 99) Психологическое айкидо как психологическая техника.

100) Амортизация и основные принципы амортизации.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
1.	Посещение занятий	2 балла за занятие	18	по расписанию
2.	Активность магистранта на занятии	2 балла за занятие	18	по расписанию
3.	Выступления на семинарских занятиях			по расписанию
3.1.	полный ответ на вопрос	5 баллов	20	
3.2.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	4 балла	4	
3.3.	дополнения	0,5-1 балл	10	
4.	Контрольные работы	5 баллов за к/р	10	по расписанию
5	Зачетное занятие	10 баллов	10	
Итого:			90	

Система штрафов

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

Начисление бонусов

Показатель	Баллы
Отсутствие пропусков лекций (посетил все лекции)	+2
Отсутствие пропусков практических занятий	+3
Постоянная активность магистранта на занятиях	+2
Участие в конференции	+3

Фонда оценочных средств (ФОС) предусматривает:

- анализ комплекса **показателей** - дескрипторов освоения компетенций в виде результатов обучения, которые магистрант может продемонстрировать. Для контроля достижения каждого из них должны быть предусмотрены оценочные средства в виде вопросов, заданий ит.д.;
- обозначение **критериев** - правил принятия решения по оценке достигнутых результатов обучения и сформированности компетенций. В качестве таких критериев принимаются достижение обучающимся заданного уровня результатов обучения;
- в качестве **шкалы оценивания** принимается 100-бальная система с выделением с градацией оценок в соответствии с положением о текущем контроле и промежуточной аттестации:

Рейтинг	Оценка на экзамене, дифференцированном зачёте	Оценка на зачёте
---------	---	------------------

90 – 100	отлично	зачтено
70 - 89	хорошо	зачтено
60 – 69	удовлетворительно	зачтено
0-59	неудовлетворительно	не зачтено

Преподаватель, реализующий дисциплину, в зависимости от уровня подготовленности обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

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

а) Основная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Г.В. Бороздина. – Минск: РИПО, 2019. – 228 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855035009.html> (ЭБС «Консультант студента»).
2. Истратова О.Н., Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / Истратова О. Н. – Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. – 192 с. – ISBN 978-5-9275-2848-6 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>
3. Прохорова И.Ф. Психологии делового общения: учебное пособие / И.Ф. Прохорова; Сев. (Арктич.) федер. ун-т им. М.В. Ломоносова. – Архангельск: ИД САФУ, 2017. – 103 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html> (ЭБС «Консультант студента»).
4. Цуранова С.П. Психология и этика деловых отношений. **Практикум** [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич – 5-е изд. стер. – Минск : РИПО, 2018. – 191 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855037676.html> (ЭБС «Консультант студента»).

б) Дополнительная литература:

1. Беспалова Ю.М., Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М. – М. : ФЛИНТА, 2016. – 386 с. – ISBN 978-5-9765-2778-2 – Текст : электронный// ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html>
2. Букина Е.Я., Деловое общение : учебно-методическое пособие/ Букина Е.Я., Климакова Е.В. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. – 135 с. – ISBN 978-5-7782-1699-0 – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778216990.html>
3. Загорская Л.М., Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие / Л.М. Загорская – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2020. – 292 с. – ISBN 978-5-7782-2017-1 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220171.html>
4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: рек. М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для магистрантов вузов, обуч. по спец. "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, Захаров, Д.К., Коновалова, В.Г. – изд. 2-е ; перераб. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 383 с. (20 экз.)
5. Коноплева Н.А., Психология делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2021. – 408 с. – ISBN 978-5-9765-0118-8 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL :

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html>

6. Островская И.В., Психология : учебник / Островская И.В. – 2-е изд., испр. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2019. – 480 с. – ISBN 978-5-9704-2374-5 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970423745.html>

7. Островская И.В., Психология общения : учебник / Островская И.В. – М. : ГЭОТАР- Медиа, 2018. – 192 с. – ISBN 978-5-9704-4736-9 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html>

8. Прохорова И.Ф., Психология делового общения / Прохорова И.Ф. – Архангельск : ИД САФУ, 2018. – 103 с. – ISBN 978-5-261-00833-0 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>

9. Психология делового общения : метод. рекомендации для магистрантов, обучающихся по спец. 032001 Документирование и документационное обеспечение управление / сост. Т.А. Вострикова. – Астрахань: Астраханский ун-т, 2021. – 26 с. (25 экз.).

10. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров; Рек. М-вом образования РФ в качестве учебника для магистрантов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. – 6-е изд. ; перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2018. – 591 с. (20 экз.).

11. Столяренко Л.Д., Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин – Ростов н/Д : Феникс, 2020. – 317 с. (Среднее профессиональное образование) – ISBN 978-5-222-32949-8 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222329498.html>

12. Трухачев В.И., Международные деловые переговоры: учебное пособие / В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева, К.Ю. Михайлова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Финансы и статистика, 2017. – 400 с. – ISBN 978-5-279-03122-1 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279031221.html>

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля):

1.Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» <https://biblio.asu.edu.ru>

2.Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные аудитории; библиотека филиала АГУ; учебные видеоролики, фильмы; средства мультимедиа и компьютерная техника.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).