

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

На заседании кафедры педагогики и
психологии
Протокол № 10 от 29.05.2023

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор
Авдашкевич С.В.
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	«Управление персоналом»
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Программа:	Прикладного бакалавриата
Форма обучения:	Очная, заочная
Разработчики:	Кандидат педагогических наук, доцент Ткачева И.А.

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины: формирование у студентов представлений об основных понятиях, категориях, явлениях, связанных с практическими проблемами социального и делового взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов представления о теоретических и прикладных проблемах психологии делового общения;
- познакомить студентов с методами и формами социального воздействия в процессе делового общения;
- сформировать умение использовать психологические знания в сфере делового общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Содержание компетенции
ПК-1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Планируемые результаты обучения:

Код компетенции	Основные признаки освоения		
	Знать	Уметь	Владеть
ПК-1	<ul style="list-style-type: none"> - основные теории личности и личностного саморазвития, основные теории мотивации, лидерства и власти; - процессы групповой динамики и принципы формирования команды; - методологию исследования социально-значимых проблем и процессов, современные теоретические подходы к анализу социальных проблем и процессов; - теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать разнообразные теории лидерства и власти для решения управленческих и профессиональных задач; - эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды; - анализировать различные проблемы взаимоотношений социальных групп, общностей и этносов. 	<ul style="list-style-type: none"> - различными навыками организации групповой работы; - различными навыками анализа профессиональной деятельности и личностных особенностей; - различными навыками эффективного взаимодействия личности с социальным окружением; - различными навыками эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и социальных связей.
ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> - разнообразные способы разрешения конфликтных ситуаций в межкультурной деловой среде; - сущность, содержание и 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать взаимодействие в группе; - обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных 	<ul style="list-style-type: none"> - различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

	принципы партнерства и толерантности; - процессы групповой динамики и принципы формирования команды; - виды управленческих решений и методы их разработки.	особенностей общения; - применять различные коммуникативные техники и технологии делового общения.	коммуникаций; - навыками оценки эффективности применяемых деловых коммуникаций в группе; - навыками сравнения коммуникативных методов и приемов делового общения в профессиональной сфере; - различными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.
--	--	---	--

3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Психология делового общения» входит в Блок 1 «Дисциплины (модуля)» (Вариативная часть) образовательной программы высшего образования по направлению 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) «Управление персоналом».

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые формируются в процессе изучения следующих дисциплин (практик):

Введение в менеджмент, Основы менеджмента, Социология управления, Конфликтология, Управление человеческими ресурсами, Управление персоналом организации, Эффективность труда персонала, Кадровые технологии, Современные теории управления персоналом, Организация труда персонала, Кадровая политика и кадровое планирование, Основы кадрового аудита и контроллинга, Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Управление социальным развитием организации, Психофизиология профессиональной деятельности, Психология личности руководителей и подчиненных, Мотивация и стимулирование трудовой деятельности, Оплата труда персонала, Психология сотрудничества и формирования управленческой команды.

Знания, умения и навыки, приобретенные в процессе изучения данной дисциплины, будут использованы обучающимся при изучении дисциплин (практик):

Производственная практика: преддипломная практика.

4. Объем дисциплины

Очная форма обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		8
Аудиторные занятия (АЗ):	42	42
В том числе:		
Лекционные занятия (Лек)	14	14
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	28	28
Самостоятельная работа студента (СР)	60	60
В том числе:		
Курсовая работа	0	
Другие виды самостоятельной работы*	60	60
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	48	48

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Форма промежуточной аттестации		Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* - подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии).

Заочная форма обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		5
Аудиторные занятия (АЗ):	24	24
В том числе:		
Лекционные занятия (Лек)	12	12
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	12	12
Самостоятельная работа студента (СР)	107	107
В том числе:		
Курсовая работа	0	
Другие виды самостоятельной работы*	107	107
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	28	28
Форма промежуточной аттестации		Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

* - подготовка к аудиторным занятиям.

5. Содержание дисциплины

Очная форма обучения:

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов			СР	Практическая подготовка*
			В том числе по видам аудиторных занятий				
			Лек	Пр	Лаб		
1	Структура общения и его составляющие.	8	2	4	0	12	4
2	Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии.	8	2	6	0	12	6
3	Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы.	8	4	6	0	12	6
4	Психология эффективного переговорного процесса.	8	2	6	0	12	6
5	Способы и правила разрешения конфликтов.	8	4	6	0	12	6
	Итого:		14	28	0	60	28

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Заочная форма обучения:

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка *
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Структура общения и его составляющие.	5	2	2	0	22	4
2	Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии.	5	2	2	0	22	6
3	Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы.	5	2	2	0	22	6
4	Психология эффективного переговорного процесса.	5	2	2	0	22	6
5	Способы и правила разрешения конфликтов.	5	4	4	0	19	6
Итого:			12	12	0	107	28

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия обучающихся, курсовая работа	Компетенции	Оценочное средство текущего контроля
1	2	3	4
Тема 1: Структура общения и его составляющие.	Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки специалиста; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине; рекомендации по самостоятельной работе. Понятие общения. Виды общения. Деловое общение. Три Стороны общения. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Средства общения: вербальные и невербальные. Искусство общения. Коммуникативные приемы и навыки. Практические занятия/ Самостоятельная работа: Вербальные и невербальные средства общения. Лабораторная работа: -	ПК-1,ПК-2	Контрольная работа №1
Тема 2: Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии.	Понятие управленческого общения. Формы управленческого общения. Принципы управленческого общения. Уровни и стадии управленческого общения. Функции коммуникаций. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Причины неэффективных коммуникаций. Преодоление коммуникативных барьеров. Подготовка к выступлению. Риторическая тренировка. Телефонные разговоры. Письменная речь. Личная корреспонденция. Работа над рекламным текстом.	ПК-1,ПК-2	Задания творческого уровня №1

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

	<p>Публицистика. Практические занятия/ Самостоятельная работа: Причины неэффективных коммуникаций. Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 3: Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы.</p>	<p>Понятие делового общения. Компоненты делового общения. Понятие группы. Виды групп. Состав групп, структура. Понятие "малая социальная группа". Факторы развития группы. Стадии и уровни развития группы. Процессы дифференциации и интеграции. Коллектив, его основные характеристики. Закономерности групповой деятельности. Стили руководства: директивный (авторитарный), демократический и либеральный. Стили руководства (К. Левин), концепция Д. Макгрегора, системы Р. Лайкерта, управленческая решетка Блейка и Моутона. Ситуационные подходы (модель Фидлера, "путь-цель" Митчела и Хауса). Построение конструктивных взаимоотношений с подчиненными. Индивидуальный стиль руководства. Решение практических задач делового общения в группе. Практические занятия/ Самостоятельная работа: Решение практических задач делового общения в группе. Лабораторная работа: -</p>	ПК-1,ПК-2	Задания творческого уровня №1; Дискуссия №1
<p>Тема 4: Психология эффективного переговорного процесса.</p>	<p>Понятие о переговорном процессе. Шкала социальной дистанции. Семь оснований переговорного процесса. Модели поведения в переговорах. Методы достижения согласия в процессе переговоров. Конструктивные модели ведения переговоров. Стили взаимодействия в переговорах. Техника ведения переговоров. Типы «трудных» людей на переговорах. Ситуации, угрожающие успешным переговорам и психологически грамотное поведение ведущего. Практические занятия/ Самостоятельная работа: Техника ведения переговоров. Лабораторная работа: -</p>	ПК-1,ПК-2	Задания творческого уровня №1; Коллоквиум №1
<p>Тема 5: Способы и правила разрешения конфликтов.</p>	<p>Понятие о конфликте. Причины и стадии конфликта. Основные стили поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов. Применение административных мер и психологических подходов при разрешении конфликта. Методы профилактики и правила разрешения конфликта. Эффективные коммуникации и специфика переговорного процесса в условиях конфликта. Антистрессовая программа в конфликтных ситуациях. Институт медиаторства (посредничества) и его роль в разрешении конфликтов. Заключение. Обзор изученного материала по дисциплине. Перспективы развития учебной дисциплины. Пути дальнейшего самостоятельного совершенствования знаний. Рекомендации по подготовке к зачету. Практические занятия/ Самостоятельная работа: Антистрессовая программа в конфликтных ситуациях. Лабораторная работа: -</p>	ПК-1,ПК-2	Творческое задание №1; Коллоквиум №2
<p>Курсовая работа</p>	<p>Не предусмотрено учебным планом</p>		

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

--	--	--	--

6. Формы проведения занятий

При реализации дисциплины применяются инновационные формы учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества.

Очная форма обучения:

№ п/п	Наименование темы/ лекционного (практического) занятия	Тип занятия	Кол-во часов	Форма проведения занятий
1	Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы.: Решение практических задач делового общения в группе.	Пр	6	Дискуссия
2	Психология эффективного переговорного процесса.: Техника ведения переговоров.	Пр	6	Деловая игра

Заочная форма обучения:

№ п/п	Наименование темы/ лекционного (практического) занятия	Тип занятия	Кол-во часов	Форма проведения занятий
1	Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы.: Решение практических задач делового общения в группе.	Пр	2	Дискуссия
2	Психология эффективного переговорного процесса.: Техника ведения переговоров.	Пр	2	Деловая игра

7. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511944>.

2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491405>

3. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494141>

Дополнительная литература:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515611>

2. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496320>

3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение

Дополнительно при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются:

1. LMS Moodle
2. Вебинарная платформа

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arsh.neicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. [PsyJournals.ru](http://psyjournals.ru) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://psyjournals.ru/>. - Текст: электронный
9. Флогистон [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://flogiston.ru/>. - Текст: электронный
10. [Psylist](https://psylist.net/) [Электронный ресурс] : психологический образовательный сайт. - Режим доступа: <https://psylist.net/>. - Текст: электронный
11. [Psychojournal.ru](https://psychojournal.ru/) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://psychojournal.ru/>. - Текст: электронный

12. Научно-популярный психологический портал 5psy.RU [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://5psy.ru/>. - Текст: электронный

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованные: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенного специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, программным обеспечением; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской.

Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, программным обеспечением.

При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением. Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля).

12. Оценочные материалы по дисциплине

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения:

Код компетенции	Название дисциплины	Форма промежуточной аттестации	Семестр/курс	Этап формирования компетенции
ПК-1	Введение в менеджмент	зачет	2	1
ПК-1	Основы менеджмента			
ПК-1	Социология управления	зачет	3	2
ПК-1	Конфликтология			
ПК-1	Управление человеческими ресурсами	зачет	4	3
ПК-1	Управление персоналом организации	экзамен	5	4
ПК-1	Эффективность труда персонала	зачет	5	4
ПК-1	Кадровые технологии	экзамен	6	5
ПК-1	Современные теории управления персоналом	экзамен	6	5

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

ПК-1	Организация труда персонала	зачет	6	5
ПК-1	Кадровая политика и кадровое планирование	экзамен	6	5
ПК-1	Основы кадрового аудита и контроллинга			
ПК-1	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	зачет с оценкой	6	5
ПК-1	Управление социальным развитием организации	экзамен	7	6
ПК-1	Психофизиология профессиональной деятельности	зачет	7	6
ПК-1	Психология личности руководителей и подчиненных			
ПК-1	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности	экзамен	8	7
ПК-1	Оплата труда персонала	экзамен	8	7
ПК-1	Психология сотрудничества и формирования управленческой команды	экзамен	8	7
ПК-1	Психология делового общения			
ПК-1	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	8	7
ПК-2	Социология управления	зачет	3	1
ПК-2	Конфликтология			
ПК-2	Управление человеческими ресурсами	зачет	4	2
ПК-2	Управление персоналом организации	экзамен	5	3
ПК-2	Эффективность труда персонала	зачет	5	3
ПК-2	Кадровые технологии	экзамен	6	4
ПК-2	Организация труда персонала	зачет	6	4
ПК-2	Кадровая политика и кадровое планирование	экзамен	6	4
ПК-2	Основы кадрового аудита и контроллинга			
ПК-2	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	зачет с оценкой	6	4
ПК-2	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности	экзамен	8	5
ПК-2	Психология сотрудничества и формирования управленческой команды	экзамен	8	5
ПК-2	Психология делового общения			
ПК-2	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	8	5

Заочная форма обучения:

Код компетенции	Название дисциплины	Форма промежуточной аттестации	Семестр/курс	Этап формирования компетенции
ПК-1	Введение в менеджмент	зачет	1	1
ПК-1	Основы менеджмента			
ПК-1	Социология управления	зачет	2	2
ПК-1	Конфликтология			
ПК-1	Управление человеческими ресурсами	зачет	3	3
ПК-1	Управление персоналом организации	экзамен	3	3
ПК-1	Эффективность труда персонала	зачет	3	3
ПК-1	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	зачет с оценкой	3	3
ПК-1	Кадровые технологии	экзамен	4	4
ПК-1	Современные теории управления персоналом	экзамен	4	4
ПК-1	Организация труда персонала	зачет	4	4
ПК-1	Кадровая политика и кадровое планирование	экзамен	4	4
ПК-1	Основы кадрового аудита и контроллинга			
ПК-1	Психофизиология профессиональной деятельности	зачет	4	4
ПК-1	Психология личности руководителей и подчиненных			

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

ПК-1	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности	экзамен	4	4
ПК-1	Оплата труда персонала	экзамен	4	4
ПК-1	Управление социальным развитием организации	экзамен	5	5
ПК-1	Психология сотрудничества и формирования управленческой команды	экзамен	5	5
ПК-1	Психология делового общения			
ПК-1	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	5	5
ПК-2	Социология управления	зачет	2	1
ПК-2	Конфликтология			
ПК-2	Управление человеческими ресурсами	зачет	3	2
ПК-2	Управление персоналом организации	экзамен	3	2
ПК-2	Эффективность труда персонала	зачет	3	2
ПК-2	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	зачет с оценкой	3	2
ПК-2	Кадровые технологии	экзамен	4	3
ПК-2	Организация труда персонала	зачет	4	3
ПК-2	Кадровая политика и кадровое планирование	экзамен	4	3
ПК-2	Основы кадрового аудита и контроллинга			
ПК-2	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности	экзамен	4	3
ПК-2	Психология сотрудничества и формирования управленческой команды	экзамен	5	4
ПК-2	Психология делового общения			
ПК-2	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	5	4

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе изучения дисциплины, описание шкал оценивания

2.1 Текущий контроль

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная письменная аналитическая работа студента, которая способствует закреплению и систематизации знаний по одной или нескольким темам дисциплины. Цель контрольной работы – получить специальные знания и продемонстрировать навыки их практического применения.

Контрольная работа оценивается по следующим показателям:

1. Выполнение работы в полном объеме и без ошибок;
2. Зрелая, творческая, полностью самостоятельная работа;
3. Выполнение работы в соответствии с требованиями к оформлению.

Критерии оценивания контрольной работы

Полное, правильное и обоснованное решение; полностью самостоятельная работа; работа выполнена в соответствии с требованиями к оформлению	10 баллов
Решение в целом правильное и обоснованное, но допущены незначительные ошибки либо решение является неполным, допускается незначительная подсказка со стороны преподавателя; работа выполнена в соответствии с требованиями к оформлению	8 баллов
Решение содержит обоснование, ход рассуждений в целом верный, но при этом допущены существенные ошибки, студент продемонстрировал недостаточное умение правильно применять знания, полученные в процессе изучения дисциплины, либо работа выполнена при существенной помощи преподавателя; работа выполнена с некоторыми нарушениями требований к оформлению	6 баллов

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Отсутствует решение задачи, либо отсутствует обоснование решения, либо решение содержит обоснование, но допущены грубые ошибки, приведшие к абсолютно неверной квалификации; работа выполнена без учета требований к оформлению	0 баллов
---	----------

Шкала оценивания контрольной работы

Зависимость баллов и уровня сформированности компетенций на данном этапе изучения дисциплины представлены в следующей таблице:

Баллы в БРС Университета	10	8	6	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

ДИСКУССИЯ

Оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Дискуссия оценивается по следующим показателям:

1. Полное понимание обсуждаемой проблемы;
2. Собственное суждение по вопросу, исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы;
3. Аргументированное и обоснованное выступление по теме;
4. Соблюдение регламента выступления, логичное структурирование и изложение материала;
5. Умение обозначить проблемные вопросы.

Критерии оценивания участия в дискуссии

Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументированно отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления, выделяет проблемные вопросы	10 баллов
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер	8 баллов
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков	6 баллов
Не принимает участия в обсуждении	0 баллов

Шкала оценивания участия в дискуссии

Зависимость баллов и уровня сформированности компетенций на данном этапе изучения дисциплины представлены в следующей таблице:

Баллы в БРС Университета	10	8	6	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

КОЛЛОКВИУМ

Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.

Коллоквиум оценивается по следующим показателям:

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала;
2. Полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания;
3. Владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ;

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

4. Владение профессиональной терминологией;
5. Полный конспект лекционных материалов.

Критерии оценивания коллоквиума

Студент полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию и символику; продемонстрировал сформированность и устойчивость полученных знаний. Возможны одна-две неточности при ответе на дополнительные вопросы, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.	20 баллов
Ответ студента имеет один из недостатков: в изложении вопроса допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, не исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, легко исправленные по замечанию преподавателя.	15 баллов
Студент неполно раскрыл содержание вопроса, но показал общее понимание материала и продемонстрировал умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имеет затруднения или допустил ошибки в определении понятий, использовании терминологии и исправил их после нескольких наводящих вопросов преподавателя.	10 баллов
Студент обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала по дисциплине или не смог ответить ни на один из дополнительных вопросов по изучаемому материалу.	0 баллов

Шкала оценивания коллоквиума

Зависимость баллов и уровня сформированности компетенции на данном этапе изучения дисциплины представлены в следующей таблице:

Баллы в БРС Университета	20	15	10	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

ЗАДАНИЯ ТВОРЧЕСКОГО УРОВНЯ

Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Показатели и критерии оценивания заданий творческого уровня

№ п/п	Показатели оценки	Критерии оценки
Базовая система знаний		
1	степень понимания студентом учебного материала	Каждый из предложенных показателей оценивается по критерию « выполнен - не выполнен », что соответствует следующему распределению баллов « 1 балл - 0 баллов »
2	теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате	
3	научность подхода к решению задания	
4	владение терминологией	
Творческая часть		
1	оригинальность замысла	Каждый из предложенных показателей оценивается по критерию « выполнен - выполнен частично - не выполнен », что соответствует следующему распределению
2	уровень новизны: комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы /преобразование известных способов при решении новой проблемы/новая идея	

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

3	характер представления результатов (наглядность, оформление и др.).	баллов «2 балла - 1 балл - 0 баллов»
---	---	--------------------------------------

Шкала оценивания творческого задания

Баллы в БРС Университета	10-9	8-7	6-5	Менее 5
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

2.2 Курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом.

2.3 Промежуточная аттестация в форме зачета

Не предусмотрено учебным планом.

2.4 Промежуточная аттестация в форме экзамена

Экзамен, проводимый в устной форме, оценивается по следующим показателям:

1. Знание программного материала (теоретические вопросы/ ситуационные задачи);
2. Владение терминологией;
3. Представление о междисциплинарных связях;
4. Умение анализировать;
5. Последовательное и логичное изложение материала, стиль, грамотность;
6. Ответы на дополнительные вопросы экзаменатора (решение задач повышенной сложности).

Критерии оценивания экзамена, проводимого в устной форме

Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме рабочей программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; Свободно владеет терминологией в рамках дисциплины; Имеет представление о междисциплинарных связях; Умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи; Самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы экзаменационного билета; Четко формирует ответы на дополнительные вопросы или решает задачи повышенной сложности.	30 баллов
Студент владеет знаниями и умениями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); Владеет терминологией в рамках дисциплины; Имеет представление о междисциплинарных связях; Не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; Самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; Умеет решать средней сложности задачи или не отвечает на вопросы повышенной сложности	24 балла
Студент владеет обязательным объемом знаний по дисциплине; Путается в терминологии в рамках дисциплины; Не умеет анализировать; Проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; В процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов; Способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом знаний	18 баллов
Студент не освоил обязательного минимума знаний дисциплины, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.	0

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине,

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

завершающейся экзаменом

Баллы в БРС Университета	30	24	18	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

Баллы по дисциплине*	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине*	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

*Оценка, полученная студентом за промежуточную аттестацию, выставляется с учетом баллов, полученных за текущий контроль (сумма баллов за экзамен и текущий контроль).

2.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, сформированных дисциплиной

После выполнения студентом всех видов оценочных средств, указанных в рабочей программе дисциплины, производится оценка уровня сформированности компетенций по дисциплине:

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции	Основные признаки освоения компетенций		
		Знать	Уметь	Владеть
ПК-1	Пороговый	- некоторые признаки коллектива и его характеристики как социальной группы; - отдельные теории личности и личностного саморазвития; - отдельные положения психологии делового общения, некоторые коммуникативные техники и технологии делового общения.	- использовать некоторые теории лидерства и власти для решения управленческих и профессиональных задач; - организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды; - анализировать отдельные проблемы взаимоотношений социальных групп, общностей и этносов.	- отдельными навыками организации групповой работы; - отдельными навыками анализа профессиональной деятельности и личностных особенностей.
	Высокий	- основные признаки коллектива и его характеристики как социальной группы; - основные теории личности и личностного саморазвития, основные теории мотивации, лидерства и власти; - процессы групповой динамики и принципы формиро-	- использовать основные теории лидерства и власти для решения управленческих и профессиональных задач; - эффективно организовать групповую работу на основе знания основных процессов групповой динамики и	- основными навыками организации групповой работы; - основными навыками анализа профессиональной деятельности и личностных особенностей; - навыками взаимодействия личности с социальным

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения

Форма обучения: очная, заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

		<p>вания команды;</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы психологии делового общения, основные коммуникативные техники и технологии делового общения. 	<p>принципов формирования команды;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать основные проблемы взаимоотношений социальных групп, общностей и этносов. 	<p>окружением.</p>
	Повышенный	<ul style="list-style-type: none"> - основные теории личности и личностного саморазвития, основные теории мотивации, лидерства и власти; - процессы групповой динамики и принципы формирования команды; - методологию исследования социально-значимых проблем и процессов, современные теоретические подходы к анализу социальных проблем и процессов; - теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать разнообразные теории лидерства и власти для решения управленческих и профессиональных задач; - эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды; - анализировать различные проблемы взаимоотношений социальных групп, общностей и этносов. 	<ul style="list-style-type: none"> - различными навыками организации групповой работы; - различными навыками анализа профессиональной деятельности и личностных особенностей; - различными навыками эффективного взаимодействия личности с социальным окружением; - различными навыками эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и социальных связей.
ПК-2	Пороговый	<ul style="list-style-type: none"> - отдельные способы разрешения конфликтных ситуаций в деловой среде; процессы групповой динамики; отдельные виды управленческих решений. 	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать в группе, поддерживать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; - применять отдельные коммуникативные техники и технологии делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - отдельными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; - навыками оценки эффективности применяемых деловых коммуникаций в группе; - отдельными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.
	Высокий	<ul style="list-style-type: none"> - основные способы разрешения конфликтных ситуаций в межкультурной деловой среде; - сущность, основное содержание и принципы партнерства и толерантности; - основные процессы групповой динамики и принципы формирования команды; - основные виды управленческих решений и методы их разработки. 	<ul style="list-style-type: none"> - участвовать в организации взаимодействия в группе; - обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; - применять основные коммуникативные техники и технологии делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - основными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; - основными навыками оценки эффективности применяемых деловых коммуникаций в группе; - основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

	Повышенный	<ul style="list-style-type: none"> - разнообразные способы разрешения конфликтных ситуаций в межкультурной деловой среде; - сущность, содержание и принципы партнерства и толерантности; - процессы групповой динамики и принципы формирования команды; - виды управленческих решений и методы их разработки. 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать взаимодействие в группе; - обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; - применять различные коммуникативные техники и технологии делового общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; - навыками оценки эффективности применяемых деловых коммуникаций в группе; - навыками сравнения коммуникативных методов и приемов делового общения в профессиональной сфере; - различными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.
--	------------	---	---	---

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методика формирования оценки по дисциплине. Успеваемость студента оценивается в баллах и состоит из:

- суммы баллов за выполнение заданий текущего контроля (обучающийся может получить в сумме не более 70 баллов);
- баллов за посещаемость (не более 10 баллов);
- баллов за активность на занятиях (занятия в интерактивной форме – п. 6. Формы проведения занятий), выполнение дополнительных заданий и пр. по усмотрению преподавателя, ведущего дисциплину – премиальные баллы (не более 20 баллов).

Полученные итоговые баллы по дисциплине переводятся в оценку по традиционной пятибалльной шкале оценивания и по 100-балльной шкале оценок Европейской системы перевода и накопления баллов (ECTS) в соответствии с таблицами, представленными в п.Таблицами. 1, 2. Оценки в пятибалльной шкале выставляются в ведомости и зачетные книжки, в 100-балльной – в ведомости.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета (Положение «О текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации и балльно-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов», Положение «Об оценочных средствах», Положение «О контроле самостоятельности выполнения письменных работ обучающимися университета с использованием системы «Антиплагиат ВУЗ» и др.).

Уровень сформированности компетенции № 1 (№ N) определяется перечнем оценочных средств:

Оценочное средство (в том числе экзамен, зачет с оценкой при наличии)	Уровень сформированности компетенции*			Средний уровень сформированности компетенций по каждому оценочному средству
	Студент №1	...	Студент № N	
.....			

38.03.02 Менеджмент, направленность «Управление персоналом»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.ДВ.11.02 Психология делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Итоговый уровень:			
--------------------------	-------	--	--	--

* пороговый, высокий или повышенный

Итоговый (общий/средний) уровень рассчитывается как среднее арифметическое с округлением в сторону более высокого уровня.

Далее делается вывод об общем уровне освоения компетенций студентами в ходе изучения дисциплины:

Оценочный лист по дисциплине

ФИО студента	Уровень сформированности компетенций								
	Общекультурные компетенции			Общепрофессиональные компетенции			Компетенции по видам деятельности		
	№ 1	№ N	Уровень сформированности общекультурных компетенций	№ 1	№ N	Уровень сформированности общепрофессиональных компетенций	№ 1	№ N	Уровень сформированности компетенций по виду деятельности № 1
Студент № 1									
Студент № 2									
.....									

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Контрольная работа №1

1. Искусство общения.
2. Три составляющие делового общения.
3. Стили делового общения.
4. Личностный фактор на переговорах.
5. Деловой этикет.
6. Различные виды психологического влияния: цивилизованное, варварское и манипулятивное.
7. Стресс и регуляция эмоциональных состояний.

Задания творческого уровня №1

1. Опишите конкретные жизненные и профессиональные ситуации, в которых необходимы психологические знания и умения.
2. Приведите примеры проявления психических процессов, свойств и состояний в конкретных ситуациях управленческого общения.
3. Напишите рекомендации о том, как можно использовать закономерности психических явлений в профессиональной деятельности переводчика.
4. Причины конфликтов в ситуации делового общения.

Тема дискуссии №1

Решение практических задач делового общения в группе: эффективность различных стилей руководства: директивного (авторитарного), демократического и либерального.

Тематика вопросов коллоквиума №1

1. Первая стадия переговорного процесса: подготовительная.
2. Вторая стадия переговорного процесса: собственно переговоры.
3. Третья стадия переговорного процесса: стадия принятия решения.
4. Типы решений: компромиссное, асимметричное и принципиально-новое. Анализ завершившихся переговоров. Показатели успешности завершившихся переговоров.
5. Понятие стратегия, типы стратегий на переговорах.
6. Цели каждой стратегии и факторы, влияющие на выбор определенной стратегии.
7. Переговоры, основанные на интересах и позиционный торг.
8. Два варианта позиционного торга: мягкий и жесткий.
9. Тактические приемы, с помощью которых реализуются стратегические цели.
10. Тактики уловок.

Тематика вопросов коллоквиума №2

1. Анализ конфликтной ситуации.
2. Психологические аспекты конфликтного поведения на переговорах.
3. Структура конфликта.
4. Динамика конфликта.
5. Типы поведения в конфликтных ситуациях.
6. Переговоры в ситуации конфликта.
7. Структура общения.
8. Виды психологического влияния в ситуации конфликта: варварское и манипулятивное.
9. Противостояние нецивилизованным видам влияния.
10. Стратегии и тактические приемы в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия.

Примерный перечень вопросов для проведения экзамена

1. Понятие общения.
2. Виды общения.
3. Деловое общение.
4. Три стороны общения.
5. Восприятие и понимание в процессе общения.
6. Общение как коммуникация.
7. Общение как взаимодействие.
8. Средства общения: вербальные и невербальные.
9. Коммуникативные приемы и навыки.
10. Понятие управленческого общения.
11. Формы управленческого общения.
12. Принципы управленческого общения.
13. Уровни и стадии управленческого общения.
14. Функции коммуникаций.
15. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.

16. Причины неэффективных коммуникаций.
17. Преодоление коммуникативных барьеров.
18. Подготовка к выступлению.
19. Понятие делового общения.
20. Компоненты делового общения.
21. Понятие группы. Виды групп. Состав групп, структура.
22. Понятие "малая социальная группа". Факторы развития группы.
23. Стадии и уровни развития группы.
24. Процессы дифференциации и интеграции.
25. Коллектив, его основные характеристики.
26. Закономерности групповой деятельности.
27. Стили руководства: директивный (авторитарный), демократический и либеральный.
28. Построение конструктивных взаимоотношений с подчиненными.
29. Понятие о переговорном процессе.
30. Шкала социальной дистанции.
31. Семь оснований переговорного процесса.
32. Модели поведения в переговорах.
33. Методы достижения согласия в процессе переговоров.
34. Конструктивные модели ведения переговоров.
35. Стили взаимодействия в переговорах.
36. Техника ведения переговоров.
37. Типы «трудных» людей на переговорах.
38. Ситуации, угрожающие успешным переговорам и психологически грамотное поведение ведущего.
39. Понятие о конфликте.
40. Причины и стадии конфликта.
41. Основные стили поведения в конфликте.
42. Способы разрешения конфликтов.
43. Применение административных мер и психологических подходов при разрешении конфликта.
44. Методы профилактики и правила разрешения конфликта.
45. Эффективные коммуникации и специфика переговорного процесса в условиях конфликта.
46. Антистрессовая программа в конфликтных ситуациях.
47. Институт медиаторства (посредничества) и его роль в разрешении конфликтов.

Примерный перечень практических заданий для подготовки к зачету

Задание 1. Определите, к какой группе психических явлений - психическим процессам, свойствам личности или психическим состояниям - относится каждое явление, описанное ниже.

А. Учитель информатики не раз замечал, что некоторые ребята с большим трудом усваивают материал непосредственно после уроков физкультуры и значительно лучше, если урокам информатики предшествует другая учебная деятельность. Б. Ученик Вова Ч. испытывал всегда большое удовольствие, если его товарищи плохо отвечали по изучаемым предметам. В. Таня К. всегда прямо осуждала товарищей за недобросовестное отношение к уборке класса. Г. Витя Г. регулярно посещает кружок кораблестроения. Д. Рассматривая картину Врубеля «Демон и Тамара», человек непроизвольно вспоминает образы лермонтовских героев. Е. Лёша М. придя из колледжа в общежитие, сразу решил выучить тему «Госстандарт». Однако, как он ни старался,

определение Госстандарта он не мог правильно запомнить. После небольшого отдыха студент безошибочно запомнил его. (По В. С. Мерлину.)

Задание 2. Определите, к какой группе психических явлений - психическим процессам, свойствам личности или психическим состояниям - относится каждое явление, описанное ниже. Дополните каждую группу ещё двумя своими примерами. Утомление, выдержка, воображение, ярость, любовь к Родине, преодоление усталости, запоминание, активность во время урока, эмоциональная неустойчивость, страх, трусость, борьба мотивов.

Задание 3. Какие методы психологии применены в следующих примерах? А. Человек помещается в изолированную кабину, в специальном шлеме укрепляются приборы, с помощью которых исследуются биотоки мозга под действием различных раздражителей или состояний организма (бодрствование, сон). Испытуемый перед проведением опыта получает соответствующую инструкцию. Все получаемые показатели фиксируются точной аппаратурой. Б. На основании детских рисунков психолог устанавливает особенности восприятия детьми предметов; тщательно анализируя письменные работы школьников и сопоставляя данные с результатами других экспериментов, исследователь делает выводы об особенностях индивидуального стиля старшеклассников. В. Для изучения эмоционального состояния испытуемому предъявляют «страшные» картинки и регистрируют при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току. Г. Изучаются индивидуальные особенности ритмических движений детей. Проводится весёлая игра - «Танец кукол». Всё идёт хорошо, пока группа участвует в общем танце. Дети уверенно двигаются по кругу, делают незамысловатые па. Но вот руководительница предлагает Ларисе выйти на середину круга и танцевать там. Девочка отказывается. Таня, хотя и не отказывается от предложения руководительницы, но, выйдя на середину круга, стоит, растерянно смотрит по сторонам и начинает танцевать лишь с помощью воспитательницы. Только Галя (самая бойкая девочка в группе) начинает танцевать сразу, но её движения неуверенные, чувствуется скованность. Д. Для изучения индивидуальных особенностей памяти испытуемые заучивают 10 иностранных слов. Протоколист записывает, сколько слов запоминает каждый испытуемый после каждого повторения и сколько требуется повторений, чтобы запомнить все десять слов. (По В. С. Мерлину.)

Задание 4. К какой форме поведения животных относится каждый из приводимых ниже примеров? Расположите эти примеры в порядке ступеней экологического развития. А. В заповеднике Аскания-Нова были проведены наблюдения над птенцами страуса. Один пробил отверстие в скорлупке и выглядывал из яйца, другой только что освободился от скорлупы и поднялся на ножки. Как только вблизи раздавался шум, первый страусёнок замирал в своей скорлупке, а второй - припадал к земле и переставал шевелиться. («Практикум по психологии».) Б. В Сингапуре имеется специальный обезьяний питомник, где подготавливают обезьян к "работе" ботаников. Обезьяны довольно легко запоминают около 25 слов, которыми пользуются люди, отдавая распоряжения четвероногим помощникам, прыгающим на ветвях на высоте пятиэтажного дома. Обезьяны обламывают и приносят людям отдельные листья и цветы, которые достать другим способом бывает невозможно. Таких обезьян учёные используют при сборе гербариев в тропиках. («Практикум по психологии».) В. Дождевых червей тренировали передвигаться по одной из аллей Т-образного лабиринта, ведущей в тёмную влажную камеру, и избегать другой

аллеи с подключенным электрическим током и раздражающим соевым раствором. Для выработки таких движений потребовалось около 200 подкреплений. Черви были способны сохранять выработанную реакцию после удаления первых пяти сегментов тела с мозговым ганглием. («Практикум по психологии».) Г. Дельфины чрезвычайно быстро обучаются. Чтобы дельфины усвоили новый сигнал, им достаточно лишь два-три раза показать требуемое действие. Так, дельфины обучались ловить пищу на лету, аккуратно брать её с тарелочки, хватать корм из рук и даже изо рта дрессировщика, находившегося на высоте почти 5 метров от поверхности воды. Дельфины позволяли запрягать себя в упряжку, чтобы возить плотик с человеком. Они охотно играли в баскетбол и с большой точностью с шестиметрового расстояния забрасывали мяч в корзину, поднятую над водой почти в человеческий рост. Дельфины ухитрялись звонить в колокольчик, дёргая за шнурок во время изящного прыжка, и даже вытаскивали платки из карманов зрителей. («Практикум по психологии».) Д. Над широкой площадкой вольеры на высоте 4 м от земли висит, покачиваясь от ветра, гроздь винограда. Рафаэль (обезьяна) видит её через окно лаборатории, но входная дверь заперта. Обезьяна бежит в одну из комнат, находит подходящий ключ и открывает дверь, ведущую в помещение, непосредственно примыкающее к летней вольере. Здесь Рафаэль наталкивается ещё на одно препятствие - ящик с огнём, преграждающий ему путь. Повернув кран бака, помещённого над ящиком, обезьяна заливает огонь и выходит в вольеру, в разных местах которой разбросаны ящики. Единственный способ достать виноград - соорудить вышку из ящиков. Последовательно, в порядке убывающей величины, обезьяна ставит ящик на ящик и овладевает приманкой. («Практикум по психологии».) 7 Е. У молодых овец при первом отгоне на выпас совершенно отсутствовали многие реакции, присущие взрослым животным: натуральные слюнные условные рефлексы на движение по направлению к выпасу, на вид и запах зелёного корма, на вид пасущихся других овец, звук проходящего на выпас стада и т. д. Эти реакции начинают проявляться у животных только через две - четыре недели. (По А. Д. Слониму.) Ж. По наблюдениям французского учёного Фабра, роющие осы-сфексы, протыкая жалом три ганглия у сверчков, парализуют их, а затем помещают в норку. Личинка секса питается таким парализованным, но ещё живым сверчком, сохраняющим необходимые для развития личинки питательные качества. Фабр с удивлением описывает точность, с которой сфекс находит ганглия у сверчков, как будто он знаком с анатомией насекомых. Вместе с тем характерно, что сфекс втаскивает сверчка в вырытую норку только за усики. Если обрезать парализованному сверчку усики, то сфекс оказывается совершенно беспомощным и не делает никаких попыток втащить сверчка в норку. (По К. Лоренцу.) З. У гусей обнаруживается реакция на предмет, который вырисовывается на фоне неба, не производит крыльями хлопающих движений, движется медленно. Поэтому гуси обычно пугаются самолётов, пока не привыкнут к ним. Известный биолог Лоренц описывает гусыню Мартини, которая вывелась в инкубаторе и совершенно не реагировала на самолёты до определённого момента. Затем она стала ужасно пугаться самолётов. Через некоторое время Мартини вновь успокоилась, привыкнув к виду самолётов. (По К. Лоренцу.) И. Молодые бобры были выращены вдали от родителей и ничего не могли у них перенять. Когда бобры выросли, им положили в клетку строительный материал. Они немедленно построили плотину по всем правилам, хотя никогда не видели не только плотины, но и реки. (По Г. З. Рогинскому.)[5]

Задание 5. К какой форме поведения животных относится каждый из приводимых ниже примеров? Чем навыки животных отличаются от навыков человека? 1. Дождевой червь уползает с освещённого места. 2. Марк Твен писал: «Кошка, один раз сев на горячую плиту, больше не будет садиться на горячую плиту... и на холодную тоже». 3. В газетах описывали случай как дикий дельфин спас тонущего человека. 4. Курица, высиживая утят, бросается за ними в воду, пыта-

ясь их спасти, а утята, как ни в чём не бывало, после купания следуют за курицей.

Задание 6. В научно-фантастическом рассказе описано следующее. Однажды экспедиция археологов обнаружила пещеру, в которой жили человекоподобные существа, названные учёными троппи. Троппи питаются мясом, которое коптят на кострах самым примитивным образом. У троппи подвижные руки, напоминающие руки пигмеев, с длинными, хорошо развитыми пальцами. Указательным пальцем они часто показывают на отдалённые предметы. Они высекают огонь, обточенными кремнями над лишайником. Членам экспедиции удалось обучить троппи нескольким словам, но связной речи у них не наблюдалось. Они произносили отдельные звуко сочетания: Одни, когда им было больно; другие - когда было радостно; третьи - когда угрожала опасность. Одного троппи удалось научить узнавать букву «Р», показывая ему банки с ветчиной, на которых была написана эта буква. Он научился писать эту букву карандашом. Троппи обтёсывают камни, ударяя по камню с необычайной точностью, отбивая от 8 него сначала крупные, а потом всё более мелкие кусочки. Когда им показали, как обтёсывать камни при помощи настоящего молота и долота, троппи так и не научились пользоваться долотом, но из-за молота началась настоящая ссора. (По Веркору. Люди или животные?)[5] 1. Кто такие троппи - люди или животные? 2. По каким признакам это можно установить?

Задание 7. Определите, о каких составляющих сознания (чувственной ткани сознания, значениях или личностном смысле) идёт речь в следующих описаниях. Поясните свой ответ. 1. Вижу, вижу яркие гроздья рябин. Вижу, вижу дом её номер один... 2. Один говорит другому: «Хотел приколоться, а получилось - обломался!» 3. «Что за прелесть эти сказки!» (А. С. Пушкин.) 4. «Ставлю тебе за ответ пятёрку!» Тема 1.4. Понятие о личности и путях её формирования.

Задание 8. Прочитайте. Выделите особенности, которые отражают поведение индивида, и особенности, которые отражают поведение личности. Дайте обоснование своего выбора. Старательность, низкая адаптация к темноте, общительность, хорошая координация обеих рук, медленная скорость узнавания, большая эмоциональная возбудимость, трудолюбие, аккуратность, высокая чувствительность органов чувств, трудности в овладении новым двигательным навыком. (По В. С. Мерлину.)[5]

Задание 9. Прочитайте. Выделите особенности, которые отражают поведение индивида, и особенности, которые отражают поведение личности. Дайте обоснование своего выбора. Добросовестность, робость, высокая скорость двигательных реакций, высокая скорость усвоения навыка, скромность, правдивость, пластичность, упрямство, реактивность, малая чувствительность к общественной оценке, подвижность, быстрый темп деятельности. (По В. С. Мерлину.)[5]

Задание 10. Даны образцы проявления в поведении людей свойств индивида и свойств личности. Выберите те образцы поведения, которые характеризуют индивида, и те, которые характеризуют личность. А. У девочки наблюдается медлительность в моторике, в речи, в мышлении в протекании других познавательных процессов, в возникновении чувств. Она медленно и с трудом переключается с одной деятельности на другую. (По Ильиной А. И. и Палею И. М.)

Б. Студент рассказал о том, как он распределяет время между учёбой, спортом и личной жизнью. В. Гражданин М. вступил в политическую партию. Г. Преподаватель Г. отличается выразительной мимикой, резкими движениями и быстрой походкой. Д. Учитель внёс предложения, осуществление которых значительно повысило успеваемость в школе. Е. У инженера Ш. прекрасная дикция и приятный голос. (По В. С. Мерлину.)[5]

Задание 11. Установите соответствие. А. убеждения; 9 Б. мотивы; В. уровень притязаний.
1. Никогда не меняю свои решения. 2. Не хочу учить психологию - лучше посплю. 3. Мне достаточно четырёх баллов. 4. Учусь, потому что нужен диплом. 5. Обманывать иногда можно, если это во благо другого человека. 6. Хочу первый взрослый разряд по баскетболу. 7. Учитель не должен оскорблять ребёнка. 8. Учусь потому, что хочу быть учителем. 9. Хочу, чтобы меня уважали учителя и одноклассники. 10. Человек в жизни должен попробовать всё. Тема 1.5. Понятие о деятельности.

Задание 12. Определите, в каких случаях говорится о деятельности. По каким признакам вы это установили? 1. Ученик обдумывает решение задачи. 2. Монах молится, перебирая чётки. 3. Отец, лёжа на диване, читает газету. 4. Каждый вечер спортсмен пробегает 3 километра. 5. Дети играют в хоккей. 6. Пенсионер гуляет по парку. 7. Старушки на лавочке обсуждают «нонешнюю» молодёжь. 8. Мальчик вывел собаку на прогулку. 9. Ребёнок трёх лет стучит ложкой по столу. (По Б. Ц. Бадмаеву.)[1]

Задание 13. В каких примерах проявляются умения, навыки, привычки? А. В цехе работает мостовой кран. В кабине крановщика три рычага: один - поднимает и опускает груз, другой - продвигает кран поперёк цеха, третий перемещает мост крана вдоль оси. Работая всеми рычагами, крановщик перемещает груз по трём осям так, что груз движется по прямой линии. Б. неопытный крановщик передвигает груз по каждой оси, работая по очереди каждым рычагом. Груз движется как бы скачками и по ломаной линии: пойдёт, остановится, затем пойдёт в другом направлении. В. Когда начинающий спортсмен учится перезаряжать винтовку, он нередко шепчет: «Раз - повернуть налево, два - потянуть к себе, три - толкнуть от себя, четыре - повернуть направо». Г. Переходя улицу с односторонним движением и посмотрев налево, навстречу движущемуся транспорту, вы, дойдя до середины, почувствуете потребность посмотреть направо, хотя и знаете, что транспорт оттуда не может идти. (По Платонову К.К.) Д. В первое время ученик думает над тем, ставить или не ставить запятую в предложении. Для этого он вспоминает правила пунктуации, выбирает из них подходящие данному случаю. Он затрудняется сразу определить, нужно или не нужно ставить запятую в предложении. Е. По мере обучения ученик быстро, не тратя времени на определение типа предложения, безошибочно ставит знаки препинания. (По В. С. Мерлину.)[5]

Задание 14. Из приведённых ниже признаков выберите те, которые характеризуют всякую деятельность; те, которые характеризуют только игру, только учение, только труд. 10 а) Условие развития психики; б) деятельность, направленная на усвоение способов выполнения действий; в) условие проявления всех психических реакций; г) деятельность, направленная на получение результата, удовлетворяющего материальные и духовные потребности людей; д) де-

тельность, направленная на усвоение и применение системы понятий; е) деятельность, удовлетворяющаяся самим процессом выполнения. (По В. С. Мерлину.)[5]

Задание 15. По каким внешним признакам следует судить о невнимании ученика на уроке? Миша К. сидит лицом к учителю. Он спокоен, его взгляд устремлён в окно, точнее во двор. Миша ничем не нарушает дисциплину, но за ходом урока не следит. Один из учеников ошибся у доски, весь класс смеётся. Миша так же спокоен, так же пристально смотрит в окно. Учитель переводит взгляд туда же. Он видит: во дворе мальчики играют в футбол. Они горячо спорят, что-то доказывая одному из вратарей. Миша тоже возмущён, он порывается что-то крикнуть. Учитель задаёт Мише вопрос. Миша недоумённо молчит. (По Э. Ш. Натанзон.)[5]

Задание 16. Какие индивидуальные особенности внимания проявляются у первого и второго учеников? Два ученика, сидя за своими столами, успешно выполняли лабораторную работу по химии. В это время за учительским столом третий ученик выполнял ту же работу, но часто ошибался. Учитель поочерёдно предлагал двум сидящим ученикам исправлять ошибки работающего у стола. При этом первый ученик быстро подходил и сразу исправлял недочёты в работе товарища. Второй ученик не мог сразу оторваться от своей работы, а, подойдя к столу, смотрел на приборы «невидящим» взглядом. Когда же учитель обращался к нему с одним - двумя вопросами, ученик быстро и хорошо исправлял ошибки товарища. (По В. С. Мерлину.)[5]

Задание 17. Какое свойство внимания проявляется в описанном случае? По каким признакам это можно установить? Ученик музыкальной школы однажды утром слышал интересную радиопередачу для школьников. Вдруг он вспомнил, что к сегодняшнему уроку музыки он должен разобрать заданную пьесу. Продолжая слушать радио, он сел за пианино и стал негромко разбирать пьесу. Когда радиопередача была закончена, мальчик закрыл пианино, выключил радио и отправился в музыкальную школу. Там его похвалили за хорошо разобранный пьесу, а по дороге домой он подробно рассказывал друзьям содержание прослушанной радиопередачи. (По В. С. Мерлину.)[5]

Задание 18. Какие свойства внимания и как проявляются у спортсмена баскетболиста в игре? Поясните свой ответ на основе теоретических знаний.

Задание 19. Какие свойства внимания необходимы учителю физической культуры для работы на уроке? Обоснуйте свой ответ. Оцените особенности своего внимания. Поставьте задачи по саморазвитию.

Задание 20. Какие приёмы организации внимания на уроке являются педагогически наиболее целесообразными? На открытом уроке по биологии молодая учительница, объясняя новый материал, демонстрировала многочисленные иллюстрации перелётных птиц. Это вызвало оживление в классе. Однако при закреплении нового материала оказалось, что некоторая часть учащихся поверхностно усвоили материал: они легко могли и рассказать об образе жизни той или иной птицы и были совершенно беспомощны в объяснении других фактов. Как буд-

то их не было в классе. Для поддержания внимания учащихся при анализе были предложены следующие приёмы: 1. нужно было сделать ученикам замечание; 2. после каждого объяснения следовало закрывать наглядное пособие; 3. нужно было дождаться полной тишины в классе, прежде чем начинать объяснение; 4. после каждого объяснения следовало делать небольшую паузу. (По В. С. Мерлину.) [5]

Задание 21. Укажите, какие условия нужны для возникновения и поддержания произвольного, а какие - непроизвольного внимания? а) Постановка вопросов и решение небольших задач на протяжении определённого отрезка времени. б) Особенности воздействующих раздражителей: их новизна, абсолютная и относительная сила, контраст между ними, изменение в раздражителях. в) Осознание текущих результатов деятельности в форме внутреннего словесного отчёта. г) Наилучший распорядок деятельности, создание привычных условий для работы. д) Использование определённых потребностей, с удовлетворением которых связан учебный материал. е) Использование определённых установок и психических состояний. ж) Постановка существенно значимых целей и задач деятельности. (По В. С. Мерлину.) [5]