

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.03.01 Психология делового общения |
| Направление подготовки: | 46.03.02 Документоведение и архивоведение |
| Направленность (профиль): | «Документоведение и документационное обеспечение управления» |
| Уровень высшего образования: | бакалавриат |
| Программа: | Прикладного бакалавриата |
| Форма обучения: | заочная |
| | |
| Разработчики: | Кандидат педагогических наук, доцент Ткачева И. А. |

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

1. Цели и задачи дисциплины:

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

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов представления о теоретических и прикладных проблемах психологии делового общения;
- ознакомление студентов с методами и формами социального воздействия в процессе делового общения;
- формирование умения 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-25 | владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки |

Планируемые результаты обучения:

| Код компетенции | Основные признаки освоения | | |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| | Знать | Уметь | Владеть |
| ПК-25 | комплекс принципов ведения деловой переписки; систему правил составления и оформления документов | самостоятельно составлять документы с использованием языковых вариантов, уверенно оформлять документы в соответствии с требованиями государственных стандартов | уверенными навыками работы с документами для эффективного управления организацией |

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 46.03.02 Документоведение и архивоведение направленность (профиль) «Документоведение и документационное обеспечение управления».

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

Документоведение, Документная лингвистика, Стилистика и литературное редактирование, Редактирование служебных документов

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

Производственная практика: технологическая практика, Производственная практика: преддипломная практика

4. Объем дисциплины

Заочная форма обучения:

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс |
|--------------------------|-------------|------|
| | | 4 |
| Аудиторные занятия (АЗ): | 10 | 10 |

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| В том числе: | | |
| Лекционные занятия (Лек) | 6 | 6 |
| Лабораторные занятия (Лаб) | 0 | 0 |
| Практические занятия (Пр) | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа студента (СР) | 191 | 191 |
| В том числе: | | |
| Курсовая работа | 0 | 0 |
| Другие виды самостоятельной работы* | 191 | 191 |
| Контроль самостоятельной работы (КСР) | 6 | 6 |
| Контактная работа (КоР) | 16 | 16 |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет |
| Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР) | 4 | 4 |
| Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ | 216/6 | 216/6 |

* - подготовка к аудиторным занятиям.

5. Содержание дисциплины

Заочная форма обучения:

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Курс | Количество учебных часов | | | СР | Практическая подготовка* |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------|----|-----|-----|--------------------------|
| | | | В том числе по видам аудиторных занятий | | | | |
| | | | Лек | Пр | Лаб | | |
| 1 | Структура общения и его составляющие. | 4 | 2 | 0 | 0 | 39 | 2 |
| 2 | Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии. | 4 | | 0 | 0 | 38 | 4 |
| 3 | Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы. | 4 | 2 | 0 | 0 | 38 | 4 |
| 4 | Психология эффективного переговорного процесса. | 4 | | 2 | 0 | 38 | 4 |
| 5 | Способы и правила разрешения конфликтов. | 4 | 2 | 2 | 0 | 38 | 4 |
| Итого: | | | 6 | 4 | 0 | 191 | 18 |

* 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-25 | Доклады №1 |

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------|
| <p>Тема 2: "Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии"</p> | <p>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. Публицистика. Практические занятия/Самостоятельная работа: Причины неэффективных коммуникаций. Лабораторная работа: -</p> | <p>ПК-25</p> | <p>Тестирование №1</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> | <p>ПК-25</p> | <p>Контрольная работа №1</p> |
| <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> | <p>ПК-25</p> | <p>Коллоквиум №1</p> |
| <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> | <p>ПК-25</p> | <p>Коллоквиум №2</p> |
| <p>Курсовая работа</p> | <p>Не предусмотрено учебным планом</p> | | |

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена 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.

Заочная форма обучения:

| № п/п | Наименование темы/ лекционного (практического) занятия | Тип занятия | Кол-во часов | Форма проведения занятий |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------------------|
| 1 | Психология эффективного переговорного процесса: Техника ведения переговоров. | Пр | 2 | Конференция |
| 2 | Способы и правила разрешения конфликтов.: Антистрессовая программа в конфликтных ситуациях. | Пр | 2 | Дискуссия |

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>

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

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. 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 : 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: arhiv.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 [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 [Электронный ресурс] : психологический образовательный сайт. -URL: <https://psylist.net/>
11. 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

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

ем; 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 устройства), 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

Заочная форма обучения:

| Код компетенции | Название дисциплины | Форма промежуточной аттестации | Семестр/курс | Этап формирования компетенции |
|-----------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------|--------------|-------------------------------|
| ПК-25 | Документоведение | зачет | 1 | 1 |
| ПК-25 | Документоведение | экзамен | 1 | 1 |
| ПК-25 | Документная лингвистика | экзамен | 3 | 2 |
| ПК-25 | Стилистика и литературное редактирование | экзамен | 3 | 2 |
| ПК-25 | Редактирование служебных документов | экзамен | 4 | 3 |
| ПК-25 | Психология делового общения | экзамен | 4 | 3 |
| ПК-25 | Этикет и протокол делового общения | экзамен | 4 | 3 |
| ПК-25 | Производственная практика: технологическая практика | зачет с оценкой | 5 | 4 |
| ПК-25 | 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 кон-

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

трольной 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 |
| 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

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

ТЕСТИРОВАНИЕ

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Выполнение теста оценивается по следующим показателям:

- Правильность выполнения заданий теста за отведенный промежуток времени.

Критерии и шкала оценивания теста

Выполнение заданий теста оценивается по единой схеме, основанной на вычислении коэффициента результативности (КР) учебных достижений. Для этого подсчитывается количество правильных ответов к заданиям теста (А), при этом каждое тестовое задание оценивается в бинарной шкале «правильно – не правильно». Далее фиксируется максимальное количество заданий данного теста (А_{max}).

Величина коэффициента результативности учебных достижений студентов в рамках тестирования вычисляется по следующей формуле: $KP = A / A_{max}$ (значения КР изменяются в пределах от 0 до 1).

| | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| Коэффициент результативности (КР) | $KP < 0,4$ | $0,4 \leq KP < 0,6$ | $0,6 \leq KP \leq 0,8$ | $0,8 < KP \leq 1$ |
| Баллы в БРС университета | 0 | 6 | 8 | 10 |
| Уровень сформированности компетенций | Не сформирована | Пороговый | Высокий | Повышенный |

ДОКЛАД

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Показатели и критерии оценивания доклада-презентации

| № п/п | Показатели оценки | Критерии оценивания |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Структура (количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления, например: для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов, включая титульный слайд и слайд с выводами) | Каждый из предложенных показателей оценивается по критерию « выполнен - частично выполнен - не выполнен », что соответствует следующему распределению баллов « 2 балла - 1 балл - 0 баллов » |
| 2 | Наглядность (иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается, например: используются средства наглядности информации в виде таблиц, схем, графиков и т. д.) | |
| 3 | Дизайн и настройка (оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления) | |
| 4 | Содержание (презентация отражает основные этапы исследования – проблему, цель, гипотезу, ход выполнения работы, выводы, т. е. содержит полную, понятную информацию по теме доклада при наличии орфографической и пунктуационной грамотности) | |
| 5 | Требования к выступлению (выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории, выступающий точно укладывается в рамки регламента). | |

Шкала оценивания доклада

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

| Баллы в БРС Университета | 10-9 | 8-7 | 6-5 | Менее 5 |
|--------------------------------------|------------|---------|-----------|-----------------|
| 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;
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 искавшие 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 | 10 баллов |

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| нескольких наводящих вопросов преподавателя. | |
| 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 |

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 проводится в устной или письменной форме. Процедура проведения экзамена изложена в «Положении о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации и балльно-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов».

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 |

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 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, 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-25 | Пороговый | отдельные принципы ведения деловой переписки; некоторые правила составления и оформления документов | Уметь: составлять отдельные документы с использованием языковых вариантов | отдельными навыками работы с документами для эффективного управления организацией |
| | Высокий | основные принципы ведения деловой переписки; основные правила составления и оформления документов | составлять основные документы с использованием языковых вариантов, оформлять документы в соответствии с требованиями государственных стандартов | основными навыками работы с документами для эффективного управления организацией |
| | Повышенный | комплекс принципов ведения деловой переписки; систему правил составления и оформления документов | самостоятельно составлять документы с использованием языковых вариантов, уверенно оформлять документы в соответствии с требованиями государственных стандартов | уверенными навыками работы с документами для эффективного управления организацией |

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

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 | |
| | | | | |
| Итоговый уровень: | | | | |

* пороговый, высокий или повышенный

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

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

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.

Тематика докладов №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.
8. Культура ведения полемики.
9. Как «читать» партнера по деловому разговору.
10. Типовые ситуации общения. Манипуляции и защита от них.
11. Деловое совещание: подготовка и проведение.
12. Особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах.
13. Эффективные презентации.
14. Национальные и культурные традиции в споре.
15. Речевая ситуация и ее составляющие.
16. Слушание. Стили, виды слушания. Приемы эффективного слушания.
17. Основные характеристики делового общения. Уровни общения.
18. Психологические роли в общении.
19. Стили делового общения.
20. Виды делового общения (общая характеристика).
21. Особенности деловых бесед (кадровых, проблемных, организационных, творческих).
22. Презентация как разновидность делового общения.
23. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
24. Переговоры и их особенности.
25. Собrania, совещания как разновидности делового общения.
26. Конфликты в деловом общении. Причины возникновения. Стратегии поведения.

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

27. Речевой этикет в деловом общении.

28. Имидж делового человека. Пути создания имиджа.

29. Основные требования культуры спора.

30. Доказательства и аргументация в споре.

31. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.

32. Коммуникативные качества речи (точность, логичность, выразительность, правильность, доступность).

33. Жанровое разнообразие деловой речи: общение с клиентами, прием посетителей, выступление на совещании, организация и ведение дискуссии.

34. Логическая культура делового разговора.

35. Свойства и средства устной речи.

36. Контроль и оценка деловых контактов.

37. Особенности диалога и монолога в деловом общении.

Контрольная работа №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.

Тестирование №1

1. Человека с каким темпераментом труднее всего склонить на свою точку зрения?

1. Сангвиника.
2. Холерика.
3. Флегматика.

4. Меланхолика.

2. Какого типа решения не существует?

1. Серединного.
2. Асимметричного.
3. Пропорционального.
4. Принципиально – нового.

3. Какое соглашение должно быть принято на переговорах?

1. Мудрое.
2. Умное.
3. Разумное.
4. Универсальное.

4. Что не входит в структуру общения:

1. перцептивная составляющая,
2. коммуникативная составляющая,
3. мотивационная составляющая,
4. интерактивная составляющая.

5. Основное правило этики общения:

1. "Держи дистанцию в общении".
2. Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к Вам.
3. Принцип Паретто.
4. Правило золотого сечения.

6. Что древние мудрецы называли основой счастья и здоровья?

1. Уважительность.
2. Увлечательность.
3. Умеренность.
4. Уверенность.

7. Кинесика, просодика, такесика это-

1. вербальные средства общения;
2. невербальные средства общения;
3. паралингвистические средства общения;
4. эмоциональная реакция человека.

8. Паралингвистические средства общения – это:

1. взаимное расположение собеседников в пространстве,
2. смысл слов,
3. особенности произнесения речи,
4. пантомимика.

9. К проксемическим характеристикам относится:

1. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними,
2. динамические прикосновения,
3. ритмикоинтонационные стороны речи,
4. паузы в речи.

10. К экстралингвистической системе относится:

1. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними,
2. динамические прикосновения,
3. ритмикоинтонационные стороны речи,
4. паузы в речи.

11. К такесике относится:

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

1. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними,
2. динамические прикосновения,
3. ритмикоинтонационные стороны речи,
4. паузы в речи.

12. К просодике относится:

1. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними,
2. динамические прикосновения,
3. ритмикоинтонационные стороны речи,
4. паузы в речи.

13. Согласно А. Мейерабиану, с помощью невербальных средств передается:

1. 15%;
2. 25%;
3. 40%;
4. 55% информации.

14. Какая из перечисленных зон является оптимальной зоной деловой дистанции?

1. Интимная.
2. Личная.
3. Социальная.
4. Общественная.

15. К психологическим стереотипам восприятия людей не относятся стереотипы:

1. морфофизиологические;
2. физические;
3. профессиональные;
4. эстетические.

16. К особенностям восприятия человека человеком относится:

1. эффект «Ореола»;
2. эффект «Хотторна»;
3. эффект ассимиляции;
4. эффект контраста.

17. Эмпатия - это...

1. сопереживание, стремления эмоционально откликнуться на проблемы другого человека;
2. отождествление себя с другим;
3. понимание того, как другой воспринимает меня;
4. познание другого человека.

18. Процесс, с помощью которого мы приходим к объяснению причин чего-либо называется:

1. апперцепцией,
2. атрибуцией,
3. сенсбилизацией,
4. рефлексией.

19. Готовность действовать и думать определенным образом – это:

1. проекция,
2. установка,
3. стереотипность,
4. оценочность.

20. Усиление энергии человека в присутствии других людей – это:

1. фацилитация
2. конформность
3. экстремизация
4. унификация

21. Сознательная уступчивость человека мнению большинства группы – это:

1. фацилитация
2. конформность
3. экстремизация
4. унификация

22. В схеме слушания по М. Беркли-Ален искажение рассказа не может быть в форме:

1. «утраты» деталей,
2. «замены» деталей,
3. «заимствования» деталей,
4. добавления от себя.

23. Какой прием не включает активное слушание:

1. дословное повторение,
2. перефразирование,
3. переосмысливание,
4. резюмирование.

24. Пассивное – это слушание, при котором слушающий:

1. молчит,
2. не соглашается с говорящим,
3. только кивает,
4. использует короткие реплики: да-да, понимаю...

25. Какой из перечисленных способов является воздействием на сознание человека:

1. заражение
2. внушение
3. подражание
4. убеждение.

26. Что не является цивилизованным методом влияния на человека:

1. аргументация,
2. контраргументация,
3. самопродвижение,
4. навязывание своих советов.

27. Что не является варварским методом влияния на человека:

1. оскорбление личности человека,
2. оскорбление его дел и поступков,
3. конструктивная критика,
4. напоминание о постыдных фактах биографии.

28. Манипуляции – это:

1. цивилизованный метод влияния,
2. варварский метод влияния,
3. переходная ступень,
4. вообще не способ влияния.

29. У кого ведущим каналом восприятия информации являются чувства, ощущения:

1. визуалов,
2. аудиалов,

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.01 Психология делового общения

Форма обучения: заочная

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

Обновлена на 2023/2024 учебный год

3. кинестетиков,
4. дискретов.

30. Какой стратегии поведения в конфликте придерживаются, как правило, агрессивные люди:

1. выигрыш-проигрыш;
2. проигрыш - выигрыш;
3. выигрыш – выигрыш;
4. проигрыш – проигрыш.

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену

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.

Перечень практических заданий к экзамену

1.1. Упражнения, направленные на отработку навыков вступления в контакт и техник малого разговора

1.1. Ролевая игра «Сухарь»

Цель – отработка навыков вступления в контакт и техник малого разговора.

Содержание. Вы - менеджер по продажам крупной промышленной фирмы. Вам назначена встреча с руководителем отдела закупок. Вы уже общались с этим человеком полгода назад. Вы знаете о том, что его сын поступал в театральный институт, а сам он – заядлый рыбак. Войдя в кабинет, вы видите на стене новый диплом о повышении квалификации в области маркетинга. Начните общение с руководителем, используя техники малого разговора.

Руководитель - у вас много работы и мало времени на встречу, поэтому излишняя разговорчивость вас раздражает. Вы вообще человек малоэмоциональный. Вы знаете, что вас ваши подчиненные про себя называют «Сухарь». Ваш сын провалился на вступительных экзаменах в театральный институт, вы не хотите об этом говорить. Однако, если разговор пойдет о вашем новом дипломе, вы с удовольствием поддержите беседу. Последняя рыбалка была неудачной, просидели с удочкой долгой, но клева не было. Однако, если собеседник у вас вызовет доверие, вы с удовольствием расскажите ему о своих переживаниях, связанных с рыбалкой.

После ролевой игры участники группы делятся своими впечатлениями по поводу использования техник малого разговора в различных сферах жизни.

1.2. Упражнение «Найди сходство»

Цель – отработка техники малого разговора – «подчеркивание общности с партнером».

Содержание. Тренер делит группу на несколько подгрупп по 3-4 человека. Задача каждой подгруппы найти как можно больше качеств, которые их объединяют. Качества могут быть самые различные – касаться семейного положения, социальных ролей, особенностей профессиональной или личной жизни, внешности. Та группа, которая обнаружила максимальное количество общих качеств, считается победителем.

1.3. Ролевая игра «Конфликт»

Цель – урегулировать конфликтные отношения между участниками игровой ситуации, используя техники регуляции эмоционального напряжения.

Содержание. Тренер раздает участникам карточки с описанием конфликтных ситуаций. Задача второго участника – снизить напряжение первого, используя техники.

Возможные ситуации

Врач прописывает лекарство, после которого больная чувствует себя хуже. Она приходит к Главврачу поликлиники с жалобой на врача.

Офис-менеджер не успела вовремя отправить факс. Начальник в негодовании.

Подросток задержался на дискотеке, хотя обещал отцу прийти раньше и помочь в гараже, чтобы подготовить машину для завтрашней поездки на дачу. Отец возмущен.

Посетитель в баре высказывает претензии администратору смены, что коктейль, проданный ему в баре – разбавлен.

Руководитель высказывает претензии психологу-тренеру, что после тренинга отношения между сотрудниками еще больше обострились.

Мать старшеклассника-отличника возмущена тройкой за сочинение у сына, считая, что ее сын очень одарен в литературе и педагог просто сводит с ним счеты из-за его конфликтного характера.

Муж подарил жене чайник на день рождения. Когда вся семья села пить чай, то выяснилось, что чайник не работает. Настроение у жены было испорчено, что привело к ссоре между супругами. Вы в гневе приходите в магазин, в котором приобрели чайник и высказываете свои претензии продавцу и администратору смены.

После проигрывания ситуаций участники меняются ролями. Упражнение заканчивается обсуждением трудностей, связанных с использованием техник, снижающих напряжение. Основной вывод, к которому приходят участники - нет универсальной техники, выбор техники зависит и от особенностей ситуации, и от особенностей собеседника. Наибольшей эффективности в использовании техник достигают те участники, которые выбирают техники, наиболее сочетающиеся с особенностями их личности.

2. Упражнения, направленные на получение обратной связи

2.1. Игра «Ассоциации»

Цель – получение участником тренинга обратной связи от группы, высказанной в образной, метафорической форме ассоциаций.

Содержание. Одному из играющих предлагают выйти за дверь. В это время группа выбирает из присутствующих того, кого надо будет угадать. Угадывать предстоит игроку, который выходил за дверь. Вернувшись в комнату, он начинает задавать группе вопросы, предлагая сравнивать загаданного участника с различными предметами и явлениями. Вопросы могут строиться примерно так: «С каким цветом (растением, временем года, животным, с какой страной, с каким видом транспорта и т. д.) ассоциируется этот человек»? Когда разгадывающий чувствует, что догадался, о ком идет речь, он делает попытку назвать имя загаданного человека. Разгадывающему дается три попытки при численности группы не более 15 человек.

2.2. Игра «Прошлое, настоящее и будущее»

Цель - получение участником тренинга обратной связи от группы, повышение точности взаимного восприятия участниками группы друг друга.

Содержание. В кресло, расположенное удобно для всеобщего обзора, приглашается кто-либо из желающих. Остальные некоторое время внимательно разглядывают его, всматриваются, изучают. Затем группа делится впечатлениями, которые вызвал игрок, сидящий в центре. Сначала участники обсуждения сообщают сидящему на «горячем» стуле свои догадки и предположения о том, каким этот человек был в раннем детстве. Как он учился в школе, как его дразнили, чем любил заниматься и т. д. Протагонист не имеет права вступать в разговор, он лишь старается внимательно слушать высказывания своих товарищей. Затем группа сообщает

игроку свои догадки и предположения относительно того, каков он в настоящей жизни – кто он по профессии, нравится ли ему работа, какие отношения в семье, какие социальные роли он выполняет в настоящее время. И, наконец, группа сообщает участнику о том, что, по ее мнению, ждет этого человека в будущем, каким он будет через двадцать или через десять лет, каким он сам желает быть, чего хочет добиться.

После этого слово предоставляется участнику, занимающему «горячий стул». В это время участники группы должны внимательно слушать своего товарища, не перебивая и не оправдываясь.

2.3. Упражнение «Позитивная обратная связь»

Цель: развитие навыков эффективной обратной связи.

Содержание. Переформулируйте высказывания, представленные в таблице 3, изменив их в соответствии с правилами обратной связи.

Формы обратной связи

Таблица 3.

| Негативная обратная связь | Позитивная обратная связь |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| «Сергей, ты слишком груб» | |
| «Андрей, твоё высокомерие нам мешает» | |
| «Алиса, ты - болтушка» | |
| «Светлана, твои эмоции становятся неуправляемыми» | |
| «Катя, ты очень медлительна» | |
| «Егор, ты во всех упражнениях стремишься проявить себя как лидер. Ты не обращаешь внимания, что другим тоже хочется быть в центре внимания» | |

2.4. Упражнение «Рисунок Я»

Цель – получение обратной связи от группы, развитие навыков общения с использованием техники обратной связи.

Содержание. Каждый участник получает лист формата А 4 и фломастеры и садится поудобнее, не обязательно по кругу. Тренер предлагает участникам нарисовать свой собственный образ в аллегорической форме. Фломастеры или карандаши, розданные группе, должны быть одного цвета. Для рисования дается 10 минут. Рисуйте все, что хочется. Это может быть картина природы, абстракция, фантастический мир, остросюжетная ситуация, подражание детским рисункам, - в общем, все что угодно, но с чем вы ассоциируете, сравниваете себя, свое жизненное состояние, свою личность. Качество рисунка значения не имеет. Более важна искренность и спонтанность. Рисунки подписывать не надо. Собирая рисунки, ведущий просит авторов пометить, где у рисунка «верх». Когда участники заканчивают работу, они отдают рисунки тренеру, который перетасовывает их. После этого тренер переходит к основной процедуре, он берет из стопки один рисунок и, демонстрируя его группе, просит каждого участника поделиться впечатлениями, что за человек мог нарисовать его. Желательно, чтобы высказались все, включая авторов рисунков. Автору предлагается высказываться для маскировки, не называя своего авторства.

Обсуждение игры разумно начинать с обмена впечатлениями о новом, неожиданном, удивившем в высказываниях и интерпретациях рисунков.

2.5. Упражнение «Дружеская пародия»

Цели: передать и получить обратную связь, которая касается типичных невербальных проявлений в общении; развить умение пользоваться невербальными средствами общения;

учиться концентрировать внимание на партнере по общению.

Содержание. Посмотрите на товарищей по группе, выберите себе объект для пародии и подготовьтесь к показу. Для этого у вас есть 10 минут. Ваша цель – продемонстрировать группе характерные невербальные сигналы, привычки, жесты, которые удалось заметить у своих товарищей. Группа после вашего показа должна будет назвать человека, которому пародия адресована. Слово «дружеская» подчеркивает очень важный элемент игры: пародия на товарища по группе – это улыбка, а не саркастический смех, это уважительное указание на невербальные стереотипы или жесты-паразиты, которые, возможно, трудно определить самому, без подсказки.

Во время обсуждения игры важно узнать у участников удалось ли им не обидеть друг друга? Осталась ли пародия дружеской шуткой или кто-то воспринял ее с обидой. Почему так произошло?

2.6. Упражнение «Разговор начистоту»

Цель: обеспечить каждому участнику тренинга возможность получения индивидуальной и групповой оценки его личности, а также дать ему возможность обратной связи с группой. Для проведения данного упражнения тренер должен приготовить листы бумаги, скотч, ножницы, ручки.

Содержание. Каждому участнику предлагается написать на листе бумаги свои положительные и отрицательные качества, которые проявляются в межличностном общении. На составление этого списка участникам дается 5 минут. На этом первый этап данного упражнения заканчивается. Второй этап упражнения позволит вам сравнить собственное представление о себе с тем, как мы выглядим в глазах других. Для этого участники должны взять еще один чистый лист бумаги, который тренер при помощи скотча каждому прикрепляет на спину. Этот лист будут заполнять участники группы. Если вы хотите, чтобы вам говорили исключительно о ваших положительных качествах, то нарисуйте в верхнем углу листа солнышко. Так вы обозначите для окружающих свое пожелание стать обладателем коллекции комплиментов. В том случае, если у вас по какой-то причине есть потребность больше узнать своих «минусов», если вы не боитесь критики, то нарисуйте в углу листа тучу и молнию. Если вам интересно узнать о себе и плохое, и хорошее, то нарисуйте в углу листа вопросительные знаки. Участники свободно передвигаются по комнате и делают записи на спинах товарищей по группе. Упражнение проходит под негромкую музыку.

Когда все участники сделали записи в листах друг друга, они рассаживаются в круг. Тренер предлагает желающим прочесть самое интересное из того, что написала о них группа. Тренер может дать возможность участникам обратиться к товарищам с тем, чтобы узнать авторство тех или иных оценок, уточнить смысл высказываний и т. д.