

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Кафедра общей и социальной психологии
факультета психологии и философии**

Образовательная программа:

02.03.02– Фундаментальная информатика и информационные технологии

Профиль подготовки:

Информатика и компьютерные науки

Уровень высшего образования:

Бакалавриат

Форма обучения:

очная

Статус дисциплины:

вариативная

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в 2017 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 02.03.02 «Фундаментальная информатика и информационные технологии» (уровень бакалавриата) от 12.03.2015 № 224 (ред. от 09.09.2015)

Разработчик: к.ф.н., доцент кафедры общей и социальной психологии Вагабова Н.М.

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры общей и социальной психологии от 16.02 2017 г.,

протокол № 6 зав. кафедрой Казиева Н.Н. [подпись]

(подпись)

на заседании методической комиссии кафедры общей и социальной психологии от 25.02.17г., протокол № 6

Председатель [подпись] Омарова М.К.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим

управлением « 13 » 03 2017г. [подпись]

(подпись)

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Психология делового общения» входит в вариативную часть дисциплин по выбору образовательной программы *бакалавриата* по направлению 02.03.02 «Фундаментальная информатика и информационные технологии».

Дисциплина реализуется на факультете математики и компьютерных наук кафедрой общей и социальной психологии.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с представлениями о психологии делового общения, а также формированию основных психологических и менеджерских компетенций. В программу курса заложены основы для формирования навыков психологического познания и рефлексии студентов, что предполагает теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки; основных психологических моделях и феноменах делового общения, ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения; приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров; овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: **общекультурных** – (ОК-6; ОК-7).

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: *лекции, практические занятия, самостоятельная работа.*

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля успеваемости в форме – *опроса, контрольной работы, тестовых заданий* и промежуточного контроля в форме *зачета.*

Объем дисциплины 2 зачетных единиц, в том числе в академических часах по видам учебных занятий 72 часа.

Се- мест р	Учебные занятия-						СРС, в том числе экза- мен	Форма промежуточ- ной аттестации зачет
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с препода- вателем							
	Все- го	из них						
Лек- ции		Лабора- торные занятия	Практи- ческие занятия	КСР	подго- товка к экз.			
5	12		14			46	Опрос, КР, тесты СР	
5	72	12		14		46	Зачет	

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения» являются: формирование у студентов системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.

Данная рабочая программа по дисциплине «Психология делового общения» должна способствовать усвоению знаний по психологии делового общения, а также формированию основных психологических и менеджерских компетенций.

Усвоение студентами основных теоретических положений и практических навыков психологии делового общения необходимо для повышения уровня их общей психологической грамотности и является важным компонентом практической подготовки будущих специалистов.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Психология» входит в вариативную часть дисциплин по выбору образовательной программы *бакалавриата* по направлению 02.03.02 «Фундаментальная информатика и информационные технологии».

Развивающий потенциал курса связан с переходом от изучения фактов к осмыслению и сравнительному анализу, а на этой основе – к развитию психологического мышления студентов. Особое внимание уделяется формированию навыков социально-психологической рефлексии применительно к полю своей профессиональной деятельности, пониманию значения психологических знаний для саморазвития и самосовершенствования личности.

Критерий качества учебного курса связан не с усвоением информации, а с овладением основами психологии делового поведения и общения в организациях, навыками толерантного общения, управления конфликтами в деловой и межличностной сфере.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: особенности и принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов; толерантного общения с носителями различных социокультурных, этнических, конфессиональных и иных ценностей</p> <p>Уметь: работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами и выполнять задачи профессиональной деятельности, ориентироваться и совместно решать задачи в мультикультурной среде</p> <p>Владеть: приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности, навыками совместного решения профессиональных задач на основе научного мировоззрения, уважения к гуманистическим убеждениям других членов коллектива</p>

<p>ОК-7</p>	<p>способность самоорганизации самообразованию</p>	<p>к и</p> <p>Знать: особенности самоорганизации личности, сущность, формы и способы самообразования, способы построения межличностных отношений в группах разного возраста</p> <p>Уметь: пользоваться при решении профессиональных задач знаниями о самоорганизации, повышать уровень своего образования в соответствии с решаемыми профессиональными задачами, бесконфликтно общаться с различными субъектами делового общения</p> <p>Владеть: навыками самоорганизации и самообразования, формами и способами планирования и осуществления повышения квалификации, различными средствами коммуникации в профессионально-педагогической деятельности; способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами делового общения.</p>
--------------------	--	---

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

4.2. Структура дисциплины

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
Модуль 1. Общение как социально-психологический феномен									
1	Тема 1. Психология общения.	5		2	2			8	Опрос, КР, тесты
2	Тема 2. Структура общения.	5		2	2			8	Опрос, КР, тесты
3	Тема 3. Психология конфликта	5		2	2			8	Опрос, КР, тесты
5	Итого по модулю 1	5		6	6			24	Опрос, КР, тесты
6	Модуль 2. Психология делового общения								
7	Тема 4. Психологические основы деловых отношений	5		2	4			8	Опрос, КР, тесты
8	Тема 5. Личность в организации и проблемы повышения личностной эффективности в деловой коммуникации	5		2	2			6	Опрос, КР, тесты
9	Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса	5		2	2			8	Опрос, КР, тесты

10	Итого по модулю 2	5		6	8			22	Опрос, КР, тесты
	Итого за 5 семестр	5		12	14			46	Зачет

Модуль I. Общение как социально-психологический феномен

Тема 1. Психология общения

Понятие об общении. Содержание, цели и средства общения. Понятия «общение» и «коммуникация». Функции общения. Виды общения: по уровням, по видам взаимодействия. Средства общения. Вербальные и невербальные системы значений. Проблема пространственно-временной организации общения. Кинесика и другие подструктуры невербальной коммуникации. Этапы общения.

Общение как обмен информацией. Общение и язык. Вербальная коммуникация - речь как процесс общения с помощью языка. Невербальная коммуникация.

Общение как понимание людьми друг друга. Психологические механизмы восприятия человека человеком. Причинная интерпретация поведения другого человека. Эффект первичности. Особенности и порядок восприятия и переработки информации о личности. Условия правильности восприятия и оценки человека как личности. Факторы, препятствующие правильному восприятию и пониманию людей.

Этапы, приемы и виды слушания (активное, пассивное, эмпатическое слушание).

Общение как межличностное взаимодействие. Приемы и техники эффективного общения. Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Деловое общение. Феномен манипулятивного общения. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в общении.

Тема 2. Структура общения.

Структура общения. Перцептивная сторона общения. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого».

Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.

Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции.

Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.

Предрассудки и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др.

Проблема восприятия человека человеком. Межличностная аттракция. Классификация невербальных средств общения. Мимические коды эмоциональных состояний. Особенности невербального отражения. Социокультурные модели жестикულიций и табуирование жестов.

Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика).

Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении.

Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Правильность, точность, ясность, логичность, простота, богатство, сжатость, живость, благозвучие речи. Понятие экспромта. Риторические уловки. Энергетика речи. Ассоциативность речи. Особенности произношения, акцент.

Коммуникативная сторона общения. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Совместимость и ее принципы.

Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.

Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли.

Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типология игр и сценариев трансакций. Виды и области взаимодействий. Техника Я-высказываний.

Тема 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Классификация конфликтов: сферы проявления конфликта; степень длительности и напряженности конфликта; субъекты конфликтного взаимодействия; социальные последствия; предмет конфликта.

Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта.

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Киллмена. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения.

Типы конфликтных личностей. Внутренние ресурсы и их использование в конфликтных ситуациях. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами.

Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание. Целевые установки конфликтантов. Этика деловых отношений. Технологии рационального поведения в конфликте.

Тема 4. Психологические основы деловых отношений.

Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.

Виды делового общения. Деловая беседа (по телефону и лицом к лицу). Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Бесе-

да при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.

Дискуссии. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Формы делового общения: интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики. Условия реализации делового общения: обязательность контактов, предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, коммуникативный контроль, формальные ограничения. Уровни делового общения: между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными.

Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

Тема 5. Личность в организации и проблемы повышения личностной эффективности в деловой коммуникации

Личность в организации. Многомерность личности делового партнера. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Защитные механизмы. Репрезентативные системы.

Руководитель в организации, его функции, коммуникативные способности. Стили управления.

Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса

Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры». Направления в переговорных технологиях. Основные стили ведения переговоров: этический, аналитико-агрессивный, общительный и гибко-агрессивный. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения. Социально-психологическая эффективность переговоров.

Типы вопросов собеседников и их характеристики: закрытые, открытые, риторические вопросы, «переломные» вопросы, вопросы для обдумывания.

Техника парирования замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на собеседников.

Психологический климат во время переговоров.

Активное слушание как психологический прием. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бу-меранга», метод игнорирования, метод видимой поддержки, техника дискредитации партнера, техника отсрочки и др.

Подведение итогов переговоров: выработка соглашения. Подключение к совместной деятельности как фактор влияния в процессе переговоров. Национальные особенности и школы переговорщиков. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

Темы практических занятий

Тема 1. Психология общения

1. Общение как базовая категория в психологии. Функции и виды общения.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Виды и техника слушания.
4. Приемы и техники эффективного общения.

Тема 2. Структура общения

1. Перцептивная сторона общения.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Общение и межличностные отношения. Техника Я-высказываний.

Тема 3. Психология конфликта

1. Конфликт, его структура и динамика.
2. Виды и типы конфликтов и их функции.
3. Стратегии поведения в конфликте.
4. Принципы управления конфликтным процессом.

Тема 4. Психологические основы деловых отношений

Практическое занятие 1.

1. Специфика общения в организации.
2. Виды делового общения.
3. Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы.
4. Особенности деловой беседы по телефону.

Практическое занятие 2.

1. Формы делового общения: интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики.
2. Дискуссии. Убеждающая коммуникация.
3. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Тема 5. Личность в организации и проблемы повышения личностной эффективности в деловой коммуникации

1. Личность в организации.
2. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.
3. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Типы ролей и ролевое поведение.
4. Руководитель в организации, его функции, коммуникативные способности.
5. Стили управления.

Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса

1. Основные стили ведения переговоров
2. Основные стратегии взаимодействия на переговорах
3. Этапы проведения переговоров
4. Психологические приемы влияния на собеседников.

5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВОпо направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловые и ролевые игры, психологические тренинги, анализ конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме, определяется главной целью программы, и в целом учебном процессе они составляют 30 %. Учебный процесс, для освоения дисциплины предполагает использование следующих технических средств обучения:

- компьютерное оборудование;
- видео- аудиовизуальные средства обучения;
- пакет прикладных обучающих программ;
- электронную библиотеку;
- интернет-ресурсы
- деловые и ролевые игры
- психологический тренинг

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа студентов предполагает практическую реализацию психологических знаний и осуществляется в следующих видах:

1. подготовка к письменным работам и тестированию;
2. подготовка к практическим занятиям;
3. конспектирование по основным темам дисциплины;
4. написание рефератов;
5. подготовка к промежуточному контролю.

Проверка качества усвоения знаний осуществляется в течение всего семестра как в устной (отчеты по индивидуальным заданиям, работа на практических занятиях и т.д.), так и письменной форме (групповые, самостоятельные и контрольные работы, тестирование).

Задания для самостоятельной работы, по рассматриваемым вопросам, являются первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и защита одного реферата. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использо-

ванной литературы. Во вводной части реферата следует указать актуальность рассматриваемой темы. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы. В заключении реферата на основании изученных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

Темы для самостоятельной исследовательской работы студентов по общей психологии:

1. Психологический анализ привычек людей.
2. Теории развития языка и речи.
3. Отличие речи человека как средства общения от речи животных.
4. Соотношение речи и мышления.
5. Понятие внутренней речи.
6. Феномен эгоцентрической речи.
7. Развитие общения у людей.
8. Содержание, цели и средства общения у людей на разных уровнях интеллектуального и личностного общения.
9. Виды общения у человека.
10. Способности, одаренность и талант: взаимосвязь и различия в этих явлениях.
11. Природа индивидуальных различий в способностях людей.
12. Развитие способностей у человека.
13. Способности и задатки: что выступает в качестве задатков к развитию человеческих способностей.
14. Условия ускоренного развития человеческих способностей.
15. Типы темпераментов, их психологическая характеристика.
16. Темперамент, его органические основы.
17. Личность и темперамент.
18. Определение характера человека.
19. Сопоставительный анализ различных типологий характеров.
20. Формирование характера.
21. Место характера в общей структуре личности.
22. Аргументы «за» и «против» существования типов характера.
23. Социально-нравственные типы характера.
24. Характер и личность: общее и различное в этих понятиях.
25. Эмоции и личность. Персональный эмоциональный анализ индивидуальности творческих личностей.

Разделы, темы и литература для самостоятельного изучения	Виды и содержание самостоятельной работы
Раздел. Личность в деятельности и общении	
Тема: Теории личности Список литературы №1,2,3,4,5	1. Познакомиться с разными подходами к пониманию личности в психологии. Изложить в виде тезисов сущность разных позиций.
Тема: Особенности личности Список литературы №1,2,3,4,5	2. Подобрать методики для изучения самооценки, мотивации и направленности личности. Провести самодиагностику одной из особенностей личности (на выбор), оформить протокол проведения методики, обработать и интерпретировать полученные результаты.
Тема: Виды общения человека Список литературы №6, 10	3. Описать виды общения. Оформить в виде таблицы. 4. Описать основные техники эффективного общения.
Тема: Виды речи Список литературы №2,3,4,5	5. Составить схему видов речи. Дать краткую характеристику каждого вида.
Тема: Особенности делового общения Список литературы №11, 12,16,17	6. Описать основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы. Деловая беседа (по телефону и лицом к лицу). 7.. Рассмотреть технологию кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. 8. Деловое совещание: подготовка и проведение. 9. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. 10. Деловые переговоры. Тактики ведения переговоров.
Раздел. Индивидуально-психологические особенности личности	
Тема: Темперамент и характер Список литературы №2,3,4,5	1. Подобрать методики для изучения темперамента и характера. Провести диагностику темперамента или характера (на выбор) личности, обработать и интерпретировать полученные результаты.
Тема: Теории темперамента Список литературы №2,3,4,5	2. Познакомиться с разными теориями объяснения сущности темперамента, и изложить в виде тезисов сущность разных позиций.
Тема: Структура характера Список литературы №2,3,4,5	3. Составить схему структуры характера и выделить соответствующие группы черт, выражающие отношение личности к различным сторонам действительности.

Тема: Способности и их классификация Список литературы №2,3,4,5	4. Рассмотреть и оформить в виде таблицы разные классификации способностей, указать критерии классификации.
--	---

Темы для рефератов

1. Виды и функции речи.
2. Феномен эгоцентрической речи.
3. Соотношение речи и мышления и их развитие.
4. Мотивация агрессивного и просоциального поведения.
5. Типы темпераментов, их психологическая характеристика.
6. Типология характеров.
7. Место характера в общей структуре личности.
8. Характер и личность: общее и различное в этих понятиях.
9. Виды общения у человека.
10. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга.
11. Общение и развитие личности.
12. Барьеры общения. Конфликты.
13. Самосознание и самооценка личности.
14. Духовные переживания личности.
15. "Мы" и "Они". Особенности их функционирования.
16. Влияние микросреды на формирование личности.
17. Малые группы и особенности взаимодействия в них.
18. Конфликты и конфликтные отношения.
19. Лидерство и руководство.
20. Компетентность в общении.
21. Искусство общения.
22. Конфликты в нашей жизни и их разрешение.
23. Малые группы.
24. Психологическая характеристика личности.
25. Психологический анализ общения.
26. Межгрупповые взаимодействия.
27. Эмоциональные аспекты социально–психологических аспектов.
28. Толпа и ее эмоциональные характеристики.
29. Рольное поведение личности.
30. Влияние установок и стереотипов на конфликтное поведение.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ОК-6	Знать: особенности и принципы функционирования	Устный опрос,

	<p>профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов; толерантного общения с носителями различных социокультурных, этнических, конфессиональных и иных ценностей</p> <p>Уметь: работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами и выполнять задачи профессиональной деятельности, ориентироваться и совместно решать задачи в мультикультурной среде</p> <p>Владеть: приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности, навыками совместного решения профессиональных задач на основе научного мировоззрения, уважения к гуманистическим убеждениям других членов коллектива</p>	письменный опрос
ОК-7	<p>Знать: особенности самоорганизации личности, сущность, формы и способы самообразования, способы построения межличностных отношений в группах разного возраста</p> <p>Уметь: пользоваться при решении профессиональных задач знаниями о самоорганизации, повышать уровень своего образования в соответствии с решаемыми профессиональными задачами, бесконфликтно общаться с различными субъектами делового общения</p> <p>Владеть: навыками самоорганизации и самообразования, формами и способами планирования и осуществления повышения квалификации, различными средствами коммуникации в профессионально-педагогической деятельности; способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами делового общения.</p>	Устный опрос, написание рефератов, письменный опрос

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

Схема оценки уровня формирования компетенции

ОК-беспособность работать в коллективе, толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические,	Знает особенности и принципы функционирования профессионального	Знает особенности и принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль	Знает особенности и принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов;

	<p>конфессиональные и культурные различия</p>	<p>коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов; Умеет работать в коллективе и команде</p>	<p>корпоративных норм и стандартов; толерантного общения с носителями различных социокультурных, этнических, профессиональных и иных ценностей. Умеет работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами и выполнять задачи профессиональной деятельности, ориентироваться и совместно решать задачи в мультикультурной среде. Владеет теоретическими знаниями в объеме, позволяющем вести организационно-управленческую работу коллективом приемами взаимодействия с сотрудниками,</p>	<p>толерантного общения с носителями различных социокультурных, этнических, профессиональных и иных ценностей Умеет работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами и выполнять задачи профессиональной деятельности, ориентироваться и совместно решать задачи в мультикультурной среде. Владеет теоретическими и практическими знаниями в объеме, позволяющем вести организационно-управленческую работу коллективом на современном уровне и приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности, навыками совместного решения профессиональных задач на основе научного мировоззрения, уважения к гуманистическим убеждениям других членов коллектива</p>
--	---	---	---	--

ОК-7 способность к самоорганизации и самообразованию

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

<p>Пороговый</p>	<p>способность к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>Знает особенности самоорганизации личности, сущность, формы и способы самообразования способы построения межличностных отношений в группах разного возраста. Умеет пользоваться при решении профессиональных задач знаниями о самоорганизации,</p>	<p>Знает особенности самоорганизации личности, сущность, формы и способы самообразования, способы построения межличностных отношений в группах разного возраста Умеет пользоваться при решении профессиональных задач знаниями о самоорганизации, повышать уровень своего образования в соответствии с решаемыми профессиональными задачами, бесконфликтно общаться с различными субъектами делового общения</p>	<p>Знает особенности самоорганизации личности, сущность, формы и способы самообразования, способы построения межличностных отношений в группах разного возраста Умеет грамотно и корректно формулировать и пользоваться при решении профессиональных задач знаниями о самоорганизации, повышать уровень своего образования в соответствии с решаемыми профессиональными задачами, бесконфликтно общаться с различными субъектами делового общения Владеет навыками самоорганизации и самообразования, формами и способами планирования и осуществления повышения квалификации, различными средствами коммуникации в профессионально-педагогической деятельности; способами установления контактов и поддержания взаимодействия с субъектами делового общения.</p>
------------------	--	---	--	---

7.3. Типовые контрольные задания

Контрольные вопросы к итоговому контролю

1. Психология делового общения.
2. Понятия «общение» и «коммуникация». Функции общения.
3. Виды общения.
4. Средства общения. Знак, значение, символ.
5. Проблема пространственно-временной организации общения.
6. Этапы общения.
7. Общение и межличностные отношения. Социальная дистанция. Эмоциональная основа межличностных отношений.
8. Перцептивная сторона общения. Социально-психологические механизмы восприятия.
9. Ошибки восприятия в общении.
10. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры.
11. Интерактивная сторона общения.
12. Виды и приемы слушания. Я-высказывания.
13. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.
14. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия.
15. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
16. Защитные механизмы личности.
17. Факторы, обуславливающие поведение человека в организации.
18. Социальные установки. Я-концепция.
19. Понятие роли. Виды ролей в организации.
20. Типы темпераментов. Личностные и профессиональные особенности их носителей.
21. Характерологические типы и специфика их поведения в профессиональной деятельности.
22. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Структура управленческой коммуникации.
23. Коммуникативная структура организации. Ее оценка.
24. Виды коммуникативных потоков в организации.
25. Виды делового общения.
26. Деловая беседа.
27. Основные этапы и психологические сложности этапов деловой беседы.
28. Деловые переговоры. Стратегии и тактики ведения переговорного процесса.
29. Деловые совещания.
30. Личность руководителя, его функции и коммуникативные способности. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Стили управления.
31. Конфликт, его структура,
32. Классификация и динамика конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Формула конфликта. Конфликтогены.
33. Типы конфликтов и их функции. Управление конфликтами.

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

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 45-50 % и промежуточного контроля - 51%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий 10 баллов,
- участие на практических занятиях 15 баллов,
- выполнение домашних (аудиторных) контрольных работ 20-25 баллов.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос 15-20 баллов,
- письменная контрольная работа 50 баллов,
- тестирование 50 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

а) основная литература:

1. Ахмедханов А.М. Общая психология. Курс. Лекций. Махачкала. 2013.
2. Ванштейн Л.А. Общая психология. Минск, 2009.
3. Кравченко А.И. Общая психология. М., 2010.
4. Крысько В.Г. Общая психология в схемах и комментариях. С.-Пб., 2009.
5. Маклаков А.Г. Общая психология. - СПб., 2012.
6. Психология Лукацкий М.А., Остренкова М.Е. 2008, ГЭОТАР-Медиа
7. Психология. п/р Сосновского Б.А. 2008, Высшее Образование.
8. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. Курс лекций - М.,2005.-336с.
9. Гамезо М.В., Домашенко И.А. Атлас по психологии. М.,2009.
10. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. - М.: Аспект Пресс, 2010. - 364 с.
11. Бороздина, Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. - М. : ИПФРА-М, 2006. - 224 с.
12. Володина, Л. В. Деловое общение и основы теории коммуникации / Л. В. Володина, О. К. Карпухина. - М., 2008.
13. Деркач, А. А. Психология развития профессионала / А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин, А. К. Маркова. - М. : РАГС, 2010. - 124 с.
14. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: Учебник / М.И. Еникеев. - 2-е изд., перераб. и доп. - ил., (Гриф) – М. Норма, Инфра-М, 2010г. – 640с.
15. Зазыкин, В. Г. Психология проницательности / В. Г. Зазыкин. - М.: РАГС, 2010.- 130 с.
16. Коноваленко, В. А. Управление персоналом: креативный менеджмент / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М.: ИТК "Дашков и К", 2008. - 224 с.
17. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М. :Юрайт, 2012. -415 с.
18. Коноваленко, М. Ю. Методы диагностики обмана в деловом общении / М. Ю. Коноваленко. - М. : РГТЭУ, 2010. ^ 209 с.

19. Куницына, В. Н. Межличностное общение / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. - СПб. : Питер, 2001.
20. Панасюк, А. Ю. Как победить в споре, или искусство убеждать / А. Ю. Панасюк. - М. : Олимп ; ООО "Издательство АСТ-ЛТД", 2008. - 304 с.
21. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. - СПб. : Знание, ИВЭСЭП, 2001. - 496 с.
22. Руденский, Е. В. Основы психотехнологии общения менеджера / Е. В. Руденский. - М. : ИНФРА-М; Новосибирск : НГАЭиУ, 1998. - 180 с.
23. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. - М., 2010. - 158 с.
24. Халперн, Д. Психология критического мышления / Д. Халперн. - СПб. : Питер, 2000. - 512 с.
25. Шарков, Ф. И. Коммуникология: энциклопедический словарь-справочник / Ф. И. Шарков. - М. : ИТК "Дашков и К", 2009. - 768 с.

б) дополнительная литература

1. Аткинсон Р. Человеческая память и процесс обучения. М., 2009.
2. Беркли-Ален, М. Забытое искусство слушать / М. Беркли-Ален. - СПб., 2009
3. Бодалев, А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 2008. - 200 с.
4. Коноваленко, А. В. Психология политической рекламы / А. В. Коноваленко. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. - 96 с.
5. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора – М.: изд. Эксмо, 2008.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. www.azps.ru/handbook (психологический словарь)
2. www.pedlib.ru (педагогическая библиотека)
3. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. - М., 2010. - 364 с. <http://psylib.org.ua/books/andrg01/index.htm>.
4. Лурия А.Р. Лекции по общей психологии / под ред. Е. Строгановой
5. - СПб., 2006. — 320 с: http://pedlib.ru/Books/6/0495/6_0495-1.shtml
6. Петухов В.В. Человек как субъект познания <http://psychology-online.net/articles/doc-79.html>
7. Соколова Е.Е.. Введение в общую психологию. <http://psychology-online.net/articles/doc-13.html>
1. Столяренко А.М. Психология и педагогика: Учеб. пособие для вузов - М., 2001. – 423с.http://pedlib.ru/katalogy/katalog.php?id=3&find_me=!C&page=6
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. 100 экзаменационных ответов по психологии. Экзаменационный экспресс-справочник -Р-на-Д. Издательский центр "МарТ", 2001 <http://psylib.org.ua/books/stolsam/index.htm>
3. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии – СПб, 2000. <http://psylib.org.ua/books/rubin01/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Организация самостоятельной работы в процессе подготовки к практическим и семинарским занятиям предполагает анализ материалов лекционных занятий. Лекци-

онный материал создает основу для подготовки студентов к семинарским занятиям, проработки учебных пособий, монографий и периодических изданий.

Самостоятельная работа студентов на занятии предполагает конспектирование наиболее существенных идей темы. Опорный конспект состоит из основных теоретических положений, фактов, сущности экспериментов и т.д.

При чтении литературы, при прослушивании лекций студенту следует постоянно мысленно соотносить полученные знания с реальным поведением людей, собственными мыслями, чувствами, переживаниями, критически их анализируя и оценивая с новых, уже не житейский, а научных позиций. При подготовке к семинарскому занятию при прочтении дополнительной литературы необходимо обращать внимание не на общую тематику источника, но выделять информацию, связанную с темой занятия.

Анализировать информацию об одном вопросе, полученную из нескольких источников. Для лучшего восприятия пройденной темы студенту необходимо при чтении конспекта лекций, вспомнить, о чем говорилось на лекции; дополнить конспект некоторыми мыслями, примерами из жизни. Прочитать по учебнику то, в краткой лекции не могло быть раскрыто.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

1. Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word ит. д);
2. Дистанционное взаимодействие со студентами;
3. Образовательная платформа ДГУ MOODL;
4. Программное обеспечение электронного ресурса ДГУ;
5. Статьи из журналов перечня ВАК профессорско-преподавательского состава кафедры;
6. Электронное издание УМК.

Информационные справочные системы

В ходе реализации целей и задач учебной практики обучающиеся могут при необходимости использовать возможности информационно-справочных систем, электронных библиотек и архивов.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы

- справочная правовая система ГАРАНТ (интернет-версия). URL: <http://www.garant.ru/iv/>
- Консультант Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_160060/

- Деловая онлайн-библиотека. URL: <http://kommersant.org.ua/>
- Электронные архивы.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

В соответствии с требованиями ФГОС для проведения лекционных занятий факультет имеет специально оборудованную учебную аудиторию. Имеются также специальные помещения для практических занятий с группами студентов.

Помещение для лекционных занятий оборудовано комплектом электропитания ЩЭ, специализированной мебелью и оргсредствами, которые представлены – доской аудиторной для письма мелом и фломастером, стойкой-кафедрой, столом лектора, аудиторными двухместными столами, аудиторными стульями.