

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.В.ДВ.03.02  
(шифр дисциплины)

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

*(наименование дисциплины)*

по направлению подготовки (специальности)

20.04.01 Техносферная безопасность

*(код и наименование направления подготовки, специальности в соответствии с ФГОС ВПО/ФГОС ВО)*

Надзорная и инспекционная деятельность в сфере труда

*(направленность (профиль)/специализация)*

Форма обучения заочная

Год набора: 2019

### Распределение часов дисциплины по семестрам и видам занятий (по учебному плану)

Количество ЗЕТ	4		(по учебному плану)				
Часов по РУП	144						
Виды контроля на курсах	Экзамены	Зачеты	Курсовые проекты	Курсовые работы	Контрольные работы (для заочной формы обучения)		
		2					
	№№ курса						
	1	2	3	4	5	6	Итого
ЗЕТ по курсам		4					4
Лекции		2					2
Лабораторные							
Практические		8					8
Контактная работа		10					10
Сам. работа		130					130
Контроль		4					4
Итого		144					144

Тольятти, 2018

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВПО/ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки (специальности) 20.04.01 Техносферная безопасность

*(код и наименование направления подготовки, специальности в соответствии с ФГОС ВПО/ ФГОС ВО)*

### Рецензирование рабочей программы дисциплины:



Отсутствует



Учебная (рабочая) программа одобрена на заседании кафедры «Теоретической и прикладной психологии» (протокол заседания № 1 от «04» сентября 2018 г.).



Рецензент

\_\_\_\_\_  
*(должность, ученое звание, степень)*

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

\_\_\_\_\_  
*(И.О. Фамилия)*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Срок действия рабочей программы до «01» февраля 2022 г.**

### Информация об актуализации рабочей программы дисциплины:

Протокол заседания кафедры № 2 от «9» сентября 2019 г.

Протокол заседания кафедры № 2 от «7» сентября 2020 г.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### СОГЛАСОВАНО

Заместитель ректора–директор института инженерной и экологической безопасности  
*(выпускающей направление (специальность))*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

Л.Н. Горина  
*(И.О. Фамилия)*

### УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

«Теоретическая и прикладная психология»  
*(разработавшего РПД)*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

\_\_\_\_\_  
*(И.О. Фамилия)*

**АННОТАЦИЯ**  
**дисциплины (учебного курса)**  
**Б1.В.ДВ.03.02 Психология делового общения**  
(индекс и наименование дисциплины (учебного курса))

**1. Цель и задачи изучения дисциплины «Психология делового общения»**

Цель - формирование целостного представления о психологии делового общения как необходимого элемента успешной деловой коммуникации.

Задачи:

1. Ознакомление с основными понятиями психологии делового общения, со структурными компонентами, функциональными стилями и видами делового общения.
2. Овладение основными приёмами профессиональной коммуникации на основе знаний об индивидуально-психологических особенностях людей.
3. Ознакомление с основными нормами и правилами поведения людей в условиях деловой коммуникации.
4. Ознакомление с техниками ведения переговоров, правилами деловой переписки и признаками качественной презентации.
5. Ознакомление с основными феноменами и эффектами социальной перцепции.
6. Формирование представлений о конфликтах в сфере управления организации и методах их разрешения.
7. Ознакомление с причинами возникновения барьеров в общении и формирование навыков их преодоления

**1. Место дисциплины (учебного курса) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) вариативная часть, дисциплины по выбору.

Дисциплины, учебные курсы, на освоении которых базируется данная дисциплина (учебный курс) – «Письменная деловая коммуникация».

Дисциплины, учебные курсы, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины (учебного курса) – «Правовые основы охраны труда», «Организация и проведение расследования несчастных случаев и профессиональных заболеваний», а также в процессе организации собственного научного исследования и в практике профессиональной деятельности.

**3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (учебному курсу), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

<b>Формируемые и контролируемые компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>
- способность организовывать и возглавлять работу небольшого коллектива инженерно-технических работников, работу небольшого научного	Знать: специфику поведения людей в ситуации назревающего и возникшего конфликта; способы регулирования и профилактики конфликтов
	Уметь: грамотно взаимодействовать с людьми на разных этапах их профессиональной деятельности
	Владеть: методами групповой работы с целью обеспечения благоприятного психологического климата и повышения эффективности работы

коллектива, готовность к лидерству (ОК-1)	
- владение навыками публичных выступлений, дискуссий, проведения занятий (ОК-12)	Знать: основные приемы и методы воздействия на группу с точки зрения повышения коммуникативной эффективности
	Уметь: организовывать и проводить деловые дискуссии, переговоры, приемы и совещания
	Владеть: навыками публичных выступлений и обеспечения наибольшего контакта с аудиторией
- способность акцентированно формулировать мысль в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке (ОПК-3)	Знать: психологические механизмы восприятия текста и главные условия его адекватного понимания
	Уметь: осуществлять поиск информации для ее актуализации в режимах письменной и устной речи
	Владеть: навыками составления, анализа и актуализации текстов различного уровня трудности
- способность организовывать работу творческого коллектива в обстановке коллективизма и взаимопомощи (ОПК-4);	Знать: основные методы и приемы коллективного взаимодействия
	Уметь: определять критерии эффективности работы индивида, группы, команды с целью дальнейшего прогнозирования эффективности работы
	Владеть: современными технологиями эффективного воздействия на индивидуальное и групповое поведение
- способность организовывать и руководить деятельностью подразделений по защите среды обитания на уровне предприятия, территориально-производственных комплексов и регионов, а также деятельность предприятия в режиме чрезвычайной ситуации (ПК-14)	Знать: теоретические основы руководства деятельностью подразделений по защите среды обитания на уровне предприятия, территориально-производственных комплексов и регионов
	Уметь: организовывать и руководить деятельностью подразделений по защите среды обитания на уровне предприятия, территориально-производственных комплексов и регионов, а также деятельность предприятия в режиме чрезвычайной ситуации
	Владеть: практическими навыками руководства деятельностью подразделений по защите среды обитания на уровне предприятия, территориально-производственных комплексов и регионов
- способность осуществлять взаимодействие с государственными службами в области экологической, производственной, пожарной безопасности, защиты в чрезвычайных ситуациях (ПК-15)	Знать: способы взаимодействия с государственными службами в области экологической, производственной, пожарной безопасности, защиты в чрезвычайных ситуациях
	Уметь: осуществлять взаимодействие с государственными службами в области экологической, производственной, пожарной безопасности, защиты в чрезвычайных ситуациях
	Владеть: практическими навыками взаимодействия с государственными службами в области экологической, производственной, пожарной безопасности, защиты в чрезвычайных ситуациях

- умение анализировать и оценивать потенциальную опасность объектов экономики для человека и среды обитания (ПК-19)	Знать: способы взаимодействия с государственными службами в области экологической, производственной, пожарной безопасности, защиты в чрезвычайных ситуациях
	Уметь: анализировать и оценивать потенциальную опасность объектов экономики для человека
	Владеть: методами групповой работы с целью обеспечения оценки потенциальной опасности объектов экономики для человека

### Тематическое содержание дисциплины (учебного курса)

Раздел, модуль	Подраздел, тема
Раздел I	Психология делового общения. Понятие общения, его значение и виды.
	Структура и этапы делового общения
	Формы делового общения и их характеристики.
	Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности.
	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
	Имидж и технология его формирования в деловом этикете.
	Межкультурная деловая коммуникация.

**Общая трудоемкость дисциплины – 4 ЗЕТ.**

#### 4. Структура и содержание дисциплины (учебного курса) Психология делового общения

Курс изучения 2

Раздел, модуль	Подраздел, тема	Виды учебной работы							Необходимые материально-технические ресурсы	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	Рекомендуемая литература (№)
		Контактная работа (в часах)					Самостоятельная работа				
		всего			в т.ч. в интерактивной форме	Формы проведения лекций, лабораторных, практических занятий, методы обучения, реализующие применяемую образовательную технологию	в часах	формы организации самостоятельной работы			
		лекций	лабораторных	практических							
Раздел I.	Тема 1. Психология делового общения. Понятие общения, его значение и виды.	1		2		Вебинар на онлайн-площадке, дискуссия в чате вебинара	20	Изучение видеолекции по итогам вебинара, тесты для самоконтроля	компьютер либо планшет либо смартфон	Тест	№ 1-4
	Тема 2. Структура и этапы делового общения.	1		-		Вебинар на онлайн-площадке, дискуссия в чате вебинара	24	Изучение видеолекции по итогам вебинара, тесты для самоконтроля	компьютер либо планшет либо смартфон	Тест	№ 1-4
	Тема 3. Формы делового общения и их характеристики.	-		2		Аудио-/видео-лекции электронного учебника с консультацией	10	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет	Тест	№ 1-4

						преподавателя на форуме		лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	либо смартфон		
	Тема 4. Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности.	-		-		Аудио-/видео-лекции электронного учебника с консультацией преподавателя на форуме	20	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Тест	№ 1-4

							при помощи БРС-рейтинга			
Тема 5. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.	-		2		Аудио-/видео-лекции электронного учебника с консультацией преподавателя на форуме	20	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Тест	№ 1-4
Тема 6. Имидж и технология его формирования в деловом этикете.	-		-		Аудио-/видео-лекции электронного учебника с консультацией преподавателя на форуме	20	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Тест	№ 1-1



							лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга				
	Тема 7. Межкультурная деловая коммуникация.	-		2		Аудио-/видео-лекции электронного учебника с консультацией преподавателя на форуме	20	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Тест	№ 1-4
Итого: 144		2		8			134				

### 5. Критерии и нормы текущего контроля и промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Критерии и нормы оценки
Коллоквиум 1	Допускаются все студенты	<p>5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении сущности общения, его целей, функций, различает разновидности общения по уровням, выделяет психологические особенности различных субъектов общения; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении сущности общения, его целей, функций; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении сущности общения, его целей, функций; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.</p>
Коллоквиум 2	Допускаются все студенты	<p>5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения, выделяет трудности в информационном взаимодействии, анализирует факторы, влияющие на взаимопонимание и взаимовоздействие в процессе общения, выделяет виды и задачи делового общения, различает коммуникативные техники, владеет разными видами вопросов, анализирует преимущества и недостатки различных приемов влияния в деловом общении; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения, анализирует факторы, влияющие на взаимопонимание и взаимовоздействие в процессе общения, выделяет виды и задачи</p>

		<p>делового общения; базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения, выделяет виды и задачи делового общения; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.</p>
Коллоквиум 3	Допускаются все студенты	<p>5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей организации основных форм делового общения, анализирует специфику деловых переговоров, различает особенности стадий переговоров, владеет информацией о технике самопрезентации, может оценить эффективность деловых переговоров; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей организации основных форм делового общения, анализирует специфику деловых переговоров, различает особенности стадий переговоров; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей организации основных форм делового общения, анализирует специфику деловых переговоров; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.</p>
Коллоквиум 4	Допускаются все студенты	<p>5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей возникновения и протекания конфликта, выделяет различные типы конфликтов, анализирует стили поведения в деловом конфликте, специфику разрешения различных конфликтов, различает особенности влияния на партнера в конфликте; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p>

		<p>3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей возникновения и протекания конфликта, выделяет различные типы конфликтов, анализирует стили поведения в деловом конфликте; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей возникновения и протекания конфликта, анализирует стили поведения в деловом конфликте; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.</p>
Коллоквиум 5	Допускаются все студенты	<p>5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей этических и моральных норм в деловом общении, этических принципов делового общения, особенностей и приемов вербального этикета в деловом общении; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей этических и моральных норм в деловом общении, особенностей и приемов вербального этикета в деловом общении; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19</p> <p>1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей этических и моральных норм в деловом общении; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19.</p> <p>0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.</p>
Коллоквиум 6	Допускаются все студенты	<p>5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей понятий имидж и стиль, факторов, влияющих на создание имиджа, различает виды имиджа и психологические свойства, анализирует особенности самопрезентации; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19.</p>

		<p>3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей понятий имидж и стиль, факторов, влияющих на создание имиджа, анализирует особенности самопрезентации; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19.</p> <p>1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении факторов, влияющих на создание имиджа, анализирует особенности самопрезентации; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19.</p> <p>0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.</p>
Коллоквиум 7	Допускаются все студенты	<p>5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей межкультурной коммуникации, понятия национальный характер, анализирует особенности коммуникации различных этносов, выделяет особенности русского коммуникативного поведения, ориентируется в моделях делового поведения и этикета различных этносов; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19.</p> <p>3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей межкультурной коммуникации, понятия национальный характер, выделяет особенности русского коммуникативного поведения; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19.</p> <p>1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении понятия национальный характер, выделяет особенности русского коммуникативного поведения; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19.</p> <p>0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.</p>

<b>Форма проведения промежуточной аттестации</b>	<b>Условия допуска</b>	<b>Критерии и нормы оценки</b>
--	------------------------	--------------------------------

Зачет	Не предусмотрено	«зачтено»	Общая сумма баллов, набранных при выполнении практических заданий и итогового тестирования, составляет 40-100
		«не зачтено»	Общая сумма баллов, набранных при выполнении практических заданий и итогового тестирования, составляет 0-39.

## 6. Критерии и нормы оценки курсовых работ (проектов)

Данный раздел не предусмотрен учебным планом

## 7. Примерная тематика письменных работ (курсовых, рефератов, контрольных, расчетно-графических и др.)

№ п/п	Темы
1.	Общение как прагматическая необходимость и как самоцель.
2.	Основные трудности в информационном взаимодействии.
3.	Трансактный анализ делового общения Э.Берна.
4.	Коммуникативные техники и особенности, помогающие понять собеседника.
5.	Учет индивидуально- психологических различий в деловом общении.
6.	Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
7.	Этикет, его происхождение и функции.
8.	Формирование российской традиции.
9.	Формирование вербального имиджа.
10.	Типы деловых партнеров.
11.	Комплименты для делового взаимодействия.
12.	Барьеры в информационном взаимодействии.
13.	Манипуляции в общении и их характеристики.
14.	Критика как один из компонентов контактологии.
15.	Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.

## 8. Вопросы к зачету

№ п/п	Вопросы
1.	Понятие общения. Цели общения. Уровни общения.
2.	Функции общения и их характеристики.
3.	Классификации видов общения: по целям, по уровню развития.
4.	Стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная.
5.	Коммуникативная сторона общения. Виды информации.
6.	Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
7.	Опико-кинестезические средства (мимика, жесты, пантомимика, позы и др.).
8.	Фонетические средства.
9.	Барьеры в информационном взаимодействии.
10.	Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы общения.
11.	Факторы, влияющие на восприятие и понимание людьми друг друга.
12.	Интерактивная сторона общения. Механизм убеждения.
13.	Механизмы внушения и психического заражения. Факторы внушения и заражения.
14.	Трансактная теория анализа Э. Берна. Эго-состояния «Родитель», «Ребенок», «Взрослый».
15.	Стили делового общения.
16.	Деловое общение и его основные формы.
17.	Деловая беседа.
18.	Психологические аспекты переговорного процесса.
19.	Проведение деловых собраний и совещаний.
20.	Публичные выступления.
21.	Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
22.	Понятие конфликта в деловой сфере. Структура конфликта.

23.	Причины и виды деловых конфликтов.
24.	Этапы возникновения и развития конфликтов.
25.	Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
26.	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
27.	Национальные модели делового общения и межкультурная коммуникация.
28.	Имидж делового человека.
29.	Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.
30.	Проблема гендерной коммуникации.
31.	Эффекты межличностного восприятия.
32.	Понятие психологической совместимости в общении.
33.	Психология телефонного делового переговора.
34.	Типы конфликтных личностей.
35.	Теории и типы лидерства.
36.	Понятие эмоционального выгорания в деловой сфере.
37.	Характеристика деловой беседы.
38.	Понятие группы, композиция и виды групп.
39.	Структура группы.
40.	Характеристика групповых процессов.

## 9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 9.1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Психология делового общения. Понятие общения, его значение и виды.	ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19	Коллоквиум 1
2	Структура и этапы делового общения.	ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19	Коллоквиум 2
3	Формы делового общения и их характеристики.	ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19	Коллоквиум 3
4	Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности.	ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19	Коллоквиум 4
5	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.	ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19	Коллоквиум 5
6	Имидж и технология его формирования в деловом этикете.	ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19	Коллоквиум 6
7	Межкультурная деловая коммуникация.	ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4, ПК-14, ПК-15, ПК-19-3	Коллоквиум 7



## **9.2. 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**

### **9.2.1. Коллоквиум 1**

#### **1.Тема: Психология делового общения. Понятие общения, его значение и виды.**

1. Сущность и содержание понятия общение.
2. Функции и цели общения.
3. Общение как прагматическая необходимость и как самоцель.
4. Разновидности общения по целям и по уровню развития.
5. Макро-, мезо- и микроуровень общения.
6. Субъекты общения.
- 7.Понятие делового общения.

#### **2. Критерии оценки:**

5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении сущности общения, его целей, функций, различает разновидности общения по уровням, выделяет психологические особенности различных субъектов общения; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-4.

3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении сущности общения, его целей, функций; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-4.

1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении сущности общения, его целей, функций; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-4.

0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.

### **9.2.2. Коллоквиум 2**

#### **1.Тема: Структура и этапы делового общения.**

1. Коммуникативная сторона делового общения.
2. Структура коммуникативного акта.
3. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Виды деловой информации.
4. Основные трудности, барьеры в информационном взаимодействии.
5. Приемы эффективного слушания делового партнера.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Психологические механизмы взаимовосприятия и понимания людьми друг друга.
8. Факторы, влияющие на восприятие и понимание человеком человека.
9. Интерактивная сторона общения.
10. Основные механизмы взаимодействия и взаимовлияния людей.
11. Трансактный анализ делового общения Э.Берна. Основные психологические состояния «Я»: «Ребенок», «Взрослый», «Родитель».
12. Деловое общение как средство реализации управленческих функций. Виды делового общения руководителей.
13. Задачи делового общения. Формирование первого впечатления в деловом общении.
14. Установление контакта и ориентация в ситуации. Создание благоприятного психологического климата в процессе делового взаимодействия.
15. Коммуникативные техники и особенности, помогающие понять собеседника.
16. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании.
17. Ответы на вопросы. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Работа с замечаниями и претензиями.

18. Психологические приемы влияния на собеседников. Приемы этической и психологической защиты и саморегуляция эмоциональных состояний в деловом общении.

19. Учет индивидуально-психологических различий в деловом общении. Выход из делового контакта.

## **2. Критерии оценки:**

5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения, выделяет трудности в информационном взаимодействии, анализирует факторы, влияющие на взаимопонимание и взаимовоздействие в процессе общения, выделяет виды и задачи делового общения, различает коммуникативные техники, владеет разными видами вопросов, анализирует преимущества и недостатки различных приемов влияния в деловом общении; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОПК-3, ОПК-4.

3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения, анализирует факторы, влияющие на взаимопонимание и взаимовоздействие в процессе общения, выделяет виды и задачи делового общения; базовый уровень компетенций ОК-1, ОПК-3, ОПК-4.

1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения, выделяет виды и задачи делового общения; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОПК-3, ОПК-4.

0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.

### **9.2.3. Коллоквиум 3**

#### **1. Тема: Формы делового общения и их характеристики.**

1. Особенности организации деловых форм общения.
2. Характеристика основных форм: деловая беседа, деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление.
3. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер.
4. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
5. Техника самопрезентации.
6. Способы оценки результатов делового взаимодействия.

#### **2. Критерии оценки:**

5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей организации основных форм делового общения, анализирует специфику деловых переговоров, различает особенности стадий переговоров, владеет информацией о технике самопрезентации, может оценить эффективность деловых переговоров; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4.

3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей организации основных форм делового общения, анализирует специфику деловых переговоров, различает особенности стадий переговоров; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4.

1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей организации основных форм делового общения, анализирует специфику деловых переговоров; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4.

0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.

### **9.2.4. Коллоквиум 4**

### **1.Тема: Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности.**

1. Стадии становления и протекания конфликта. Структура конфликта.
2. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту.
3. Картография конфликта: выявление проблемы конфликта, интересов, потребностей, мотивации конфликтующих партнеров.
4. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
5. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
6. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение – избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов.

### **2. Критерии оценки:**

- 5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей возникновения и протекания конфликта, выделяет различные типы конфликтов, анализирует стили поведения в деловом конфликте, специфику разрешения различных конфликтов, различает особенности влияния на партнера в конфликте; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОПК-3, ОПК-4.
- 3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей возникновения и протекания конфликта, выделяет различные типы конфликтов, анализирует стили поведения в деловом конфликте; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОПК-3, ОПК-4.
- 1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей возникновения и протекания конфликта, анализирует стили поведения в деловом конфликте; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОПК-3, ОПК-4.
- 0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.

### **9.2.5. Коллоквиум 5**

#### **1.Тема: Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.**

1. Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Предпосылки формирования этики делового общения: восточная и западная традиции.
2. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.
3. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, недопущение финансовых нарушений, вежливость и внимательность к деловым партнерам.
4. Этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета. Деловой этикет как совокупность норм и правил поведения в деловом общении.
5. Единство этической и эстетической сторон делового этикета.
6. Особенности и психологические приемы вербального этикета в деловом общении. Понятие «протокола» в деловом общении.

### **2. Критерии оценки:**

- 5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей этических и моральных норм в деловом общении, этических принципов делового общения, особенностей и приемов вербального этикета в деловом общении; студент демонстрирует продвинутый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4.
- 3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей этических и моральных норм в деловом общении, особенностей и приемов вербального этикета в деловом общении; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4.

1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей этических и моральных норм в деловом общении; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3, ОПК-4.

0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.

#### **9.2.6. Коллоквиум 6**

##### **1.Тема: Имидж и технология его формирования в деловом этикете.**

1. Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека.
2. Внешнее впечатление. Стил и имидж. Создание гармоничного образа.
3. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
4. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.
5. Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа.
6. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
7. Типы деловых партнеров.

##### **2. Критерии оценки:**

5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей понятий имидж и стиль, факторов, влияющих на создание имиджа, различает виды имиджа и психологические свойства, анализирует особенности самопрезентации; студент демонстрирует продвинутий уровень компетенций ОК-1, ОК-12.

3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей понятий имидж и стиль, факторов, влияющих на создание имиджа, анализирует особенности самопрезентации; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12.

1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении факторов, влияющих на создание имиджа, анализирует особенности самопрезентации; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12.

0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.

#### **9.2.7. Коллоквиум 7**

##### **1.Тема: Межкультурная деловая коммуникация.**

1. Постановка проблемы межкультурной коммуникации.
2. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер.
3. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира.
4. Основные особенности русского коммуникативного поведения.
5. Принципы международного бизнеса.
6. Разнообразие национальных моделей делового общения, поведения и этикетности.

##### **2. Критерии оценки:**

5 баллов выставляется студенту, если он подготовил сообщения по нескольким вопросам и активно участвует в обсуждении особенностей межкультурной коммуникации, понятия национальный характер, анализирует особенности коммуникации различных этносов, выделяет особенности русского коммуникативного поведения, ориентируется в моделях делового поведения и этикета различных этносов; студент демонстрирует продвинутий уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3.

3-4 балла выставляется студенту, если он подготовил сообщение по одному вопросу и активно участвует в обсуждении особенностей межкультурной коммуникации, понятия национальный

характер, выделяет особенности русского коммуникативного поведения; студент демонстрирует базовый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3.

1-2 балла выставляется студенту, если он не подготовил сообщение ни по одному вопросу и активно участвует в обсуждении понятия национальный характер, выделяет особенности русского коммуникативного поведения; студент демонстрирует пороговый уровень компетенций ОК-1, ОК-12, ОПК-3.

0 баллов выставляется студенту в случае невыполнения задания.

## 10. Образовательные технологии

	Формы и методы обучения
Дистанционное обучение	<p><b>Сетевая технология</b> – изучение курса (учебной дисциплины) посредством электронных учебно-методических материалов, размещенных в обучающей среде с использованием компьютера, подключенного к сети Интернет.</p> <p><b>CD-технология</b> – изучение курса (учебной дисциплины), представленного студенту в виде автономной электронной обучающей системы и электронной версии учебно-методических материалов на CD-диске.</p>

### Методические указания по освоению дисциплины

В рамках освоения дисциплины " Психология делового общения" важное место занимают практические занятия, в ходе которых у студентов формируется целостное представление о психологии делового общения как необходимого элемента успешной деловой коммуникации.

При освоении каждой темы студенту необходимо:

- изучить теоретический материал по указанным литературным источникам и Интернет-ресурсам;
- подготовить ответы на вопросы практического занятия;
- сформулировать вопросы преподавателю, если они возникли.

## 11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (учебного курса)

### 11.1. Обязательная литература

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Количество в библиотеке
1	Королев Л. М. Психология управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. М. Королев. - 5-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2019. - 184 с. : ил. - ISBN 978-5-394-03265-3.	Учебное пособие	ЭБС "ZNANIUM.COM"
2	Колесникова Г. И. Позитивное общение без манипуляции [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г. И. Колесникова. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 198 с. - ISBN 978-5-4486-0274-0	Учебное пособие	ЭБС «IPRbooks»
3	Шарипов Ф. В. Психологические основы менеджмента [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ф. В. Шарипов. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 298 с. - ISBN 978-5-9908055-7-6	Учебное пособие	ЭБС «IPRbooks»
4	Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2017. - 247 с. - ISBN 978-5-238-01608-5	Учебное пособие	ЭБС «IPRbooks»

### 11.2. Дополнительная литература и учебные материалы (аудио-, видео пособия и др.)

- фонд научной библиотеки ТГУ:

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, аудио-, видеопособия и др.)	Количество в библиотеке
1	Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник / Г. В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 320 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-106020-9.	Учебное пособие	ЭБС «IPRbooks»
2	Зверева Н.	Учебное пособие	ЭБС «IPRbooks»

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, аудио-, видеопособия и др.)	Количество в библиотеке
	Правила делового общения [Электронный ресурс] : 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 136 с. - ISBN 978-5-9614-4823-8.		

### 11.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

- КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
- Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.garant.ru/doc/main/> - Гарант
- Электронно-библиотечная система издательства "Лань" включает в себя полнотекстовые электронные версии всех книг, вышедших в издательстве, а также коллекции полнотекстовых файлов других издательств. В базе представлены не только учебные издания, но и научная литература, художественная литература, словари. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система IPRbooks содержит учебники и учебные пособия, монографии, производственно-практические, справочные издания, а также деловую литературу для практикующих специалистов. В ЭБС включены издания за последние 5 лет по гуманитарным, социальным и экономическим наукам, по остальным отраслям знания - за последние 10 лет. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
- Web of Science [Электронный ресурс] : мультидисциплинарная реферативная база данных. — Philadelphia: ClarivateAnalytics, 2016— . — Режим доступа : [apps.webofknowledge.com](https://apps.webofknowledge.com). — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.
- Scopus [Электронный ресурс] : реферативная база данных. — Netherlands: Elsevier, 2004— . — Режим доступа: [scopus.com](https://scopus.com). — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.
- Elibrary [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. — Москва : НЭБ, 2000— . — Режим доступа: [elibrary.ru](http://elibrary.ru). — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.
- SpringerLink [Электронный ресурс] : [база данных]. — Switzerland: SpringerNature, 1842— . — Режим доступа: [link.springer.com](https://link.springer.com). — Загл. с экрана. — Яз. англ.
- ScienceDirect [Электронный ресурс] : коллекция электронных книг издательства Elsevier. — Netherlands: Elsevier, 2018— . — Режим доступа: [sciencedirect.com](https://sciencedirect.com). — Загл. с экрана. — Яз. англ.
- Cambridgeuniversitypress [Электронный ресурс] : журналы издательства. — Cambridge: Cambridgeuniversitypress, 2018— . — Режим доступа: [cambridge.org](https://cambridge.org). — Загл. с экрана. — Яз. англ.
- NEICON [Электронный ресурс]: электронная информация: архив научных журналов. — Москва: НЭИКОН, 2002— . — Режим доступа: [neicon.ru/resources/archive](http://neicon.ru/resources/archive). — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.

### 11.4. Перечень программного обеспечения

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование ПО</b>	<b>Количество лицензий</b>	<b>Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)</b>
1.	Windows	1398	Бессрочная
2.	Office Standart	1398	Бессрочная
3.	Mirapolis Virtual Room до 500 участников	-	868/2017 от 31.07.2017, 1 год

**11.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий</b>	<b>Перечень основного оборудования</b>	<b>Фактический адрес учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др.</b>	<b>Площадь, м<sup>2</sup></b>	<b>Количество посадочных мест</b>
1	Аудитория вебконференций.  Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория для проведения	Экран телевизионный, ширмы, проектор на штативе. стол преподавательский, стулья преподавательские., Транспарант-перетяжка, системный блок	445020, Самарская обл., г. Тольятти,  ул. Белорусская, 16 В, ТП 23, УЛК-807	17,1	1



№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий	Перечень основного оборудования	Фактический адрес учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др.	Площадь, м <sup>2</sup>	Количество посадочных мест
	занятий текущего контроля и промежуточной аттестации				
2	Аудитория вебконференций.  Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации	Экран телевизионный, ширма, прожектор на штативе. стол преподавательский, стул преподавательский, транспарант- перетяжка, системный блок	445020, Самарская обл., г. Тольятти,  ул. Белорусская, 16 В, ТП 10, УЛК-810	17,9	1

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий	Перечень основного оборудования	Фактический адрес учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др.	Площадь, м <sup>2</sup>	Количество посадочных мест
3	Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации	Столы ученические, стулья ученические, ПК с выходом в сеть Интернет	445020, Самарская обл., г. Тольятти,  ул. Белорусская, 14, Г-401	84,8	16