

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Золотухина Елена Владимировна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.07.2022 17:58:31
Уникальный программный ключ:
ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570e

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский региональный социально-экономический институт»

Программа одобрена
Ученым советом МРСЭИ
Протокол №10 от 30 июня 2022 г.

Утверждаю

Ректор  Золотухина Е.Н



«30» июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.О.07 Деловые коммуникации**

**Направление подготовки
37.03.01 Психология**

Профиль Практическая психология

Квалификация (степень) выпускника бакалавр
Форма обучения – очная, очно-заочная

Видное 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «**Деловые коммуникации**» разработана на основании:

– федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 839 от 29.07.2020,

– учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования Практическая психология по направлению подготовки 37.03.01 Психология;

– профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 514н;

– профессионального стандарта «Психолог в социальной сфере», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г № 682н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана:

Емельянова И.Е., к.п.н., доцент, доцент кафедры педагогики и психологии

Рецензенты:

Филиппов С.П., к.п.н., доцент кафедры психологии образования Института педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Московский педагогический государственный университет»

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры педагогики и психологии

Протокол № 10 от «30» июня 2022 года

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП.....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)	5
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
6. Самостоятельная работа студентов (СРС)	8
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	9
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	11
9. Образовательные технологии	12
10. Оценочные средства (ОС).....	13
11. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями.....	30
12. Лист регистрации изменений	32

1. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации» (далее – дисциплина)- формирование систематизированного представления о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества.

Задачами дисциплины являются:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации;
- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, видов, форм, уровней коммуникации, являющихся необходимым условием успешной профессиональной деятельности;
- формирование знаний о современных методах, навыках и технологиях эффективных деловых коммуникаций и их практического применения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам Б1. О.07 Дисциплины (модули) учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования Практическая психология по направлению подготовки 37.03.01 Психология.

Для изучения «Деловые коммуникации» студенты используют знания, умения и компетенции, полученные при изучении таких дисциплин, как «Русский язык и культура речи», является базой для изучения дисциплин «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса», «Педагогическая конфликтология», «Организационная психология».

Дисциплина изучается во 2 семестре (очная форма обучения), в 3 семестре (очно-заочная форма обучения).

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код и формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.И-1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	УК-4.И-1.3-1. Знает нормы устной речи, принятые в профессиональной среде УК-4.И-1.У-1. Умеет выбирать стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия
		УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	УК-4.И-2.3-1. Знает нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде УК-4.И-2.У-1. Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке
		УК-4.И-3. Использует диалог для	УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого

		сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи
--	--	---	---

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные виды деловых коммуникаций, их функции, потенциальные преграды и помехи в деловом общении;
- специфику публичных коммуникаций;
- тенденции в развитии коммуникационных технологий;
- основы деловой этики, этикета и культуры делового общения;

Уметь:

- понимать роль и значение информации и информационных технологий в развитии современного общества;
- применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций;
- реализовывать принципы эффективного делового общения;
- организовывать деловые беседы, совещания и переговоры;
- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;

Владеть:

- навыками составления делового письма и других письменных документов;
- навыками подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентаций;
- способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов). По дисциплине предусмотрен *зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
Аудиторные занятия (контактная работа)	72	72			
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции (Л)	36	36			
Практические занятия (ПЗ)	36	36			
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)*	36	36			
Вид промежуточной аттестации <i>зачет</i>					
Общая трудоемкость:	часы	108	108		
	зачетные единицы	3	3		

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего	Семестры
--------------------	-------	----------

	часов	3			
Аудиторные занятия (контактная работа)	48	48			
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции (Л)	24	24			
Практические занятия (ПЗ)	24	24			
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)*	60	60			
Вид промежуточной аттестации <i>зачет</i>					
Общая трудоемкость:	часы	108	108		
	зачетные единицы	3	3		

* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом¹.

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся). В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости в электронной информационно-образовательной среде.

5. Содержание дисциплины (модуля)

Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Очная форма обучения

Раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с преподавателем			
			Всего	Лекционного типа	Семинарского типа	Практические занятия
Раздел 1. Психология делового общения	36	12	12		-	12

для обучающихся по индивидуальному учебному плану – учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 №84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов – Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»).

Раздел 2. Коммуникативная компетентность психолога	36	12		12	-	12
Раздел 3. Профессиональные коммуникации	36	12		12	-	12
Контроль, промежуточная аттестация						
Общий объем, часов	108	36	72	36	-	36
Форма промежуточной аттестации	Зачет					

Очно-заочная форма обучения

Раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с преподавателем			
			Всего	Лекционного типа	Семинарского типа	Практические занятия
Раздел 1. Психология делового общения	36	20		8	-	8
Раздел 2. Коммуникативная компетентность психолога	36	20		8	-	8
Раздел 3. Профессиональные коммуникации	36	20		8	-	8
Контроль, промежуточная аттестация						
Общий объем, часов	108	60	48	24	-	24
Форма промежуточной аттестации	Зачет					

Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Наименование разделов (тем) дисциплины	Содержание раздела (тем)
Раздел 1. Психология делового общения	Психологические особенности межличностных коммуникаций. Характеристика и особенности общения. Структура общения. Типы межличностных коммуникаций. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Принципы формирования первого впечатления. Коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Основы устного общения. Виды речи. Речь как источник информации. Формы вербальной коммуникации. Культура речи. Невербальная коммуникация. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Формы деловой коммуникации. Деловые переговоры и деловая беседа. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров. Публичное выступление.
Раздел 2. Коммуникативная компетентность	Основы коммуникативной компетентности психолога. Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации.

психолога	<p>Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.</p> <p>Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации. Классификация видов искажения информации. Диагностика искажения информации в процессе бизнес-коммуникаций. Принципы эффективного выявления неистинной информации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения. Психофизиологический уровень. Психологический уровень. Социально-психологический уровень. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности коммуникатора.</p>
Раздел 3. Профессиональные коммуникации	<p>Коммуникации в организациях. Характеристики групповых процессов в организации. Коммуникация как функция управления организацией. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании. Средства внутриорганизационных коммуникаций. Внутрикорпоративный PR-проект: от разработки до внедрения. Информационные технологии в деловых коммуникациях.</p> <p>Культура деловых коммуникаций. Этикет. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения (этики). Атрибуты делового общения.</p> <p>Рекламная коммуникация. Схема рекламной коммуникации. Психология рекламных коммуникаций. Психологические факторы формирования интереса к рекламе. Виды рекламного психологического воздействия.</p>

6. Самостоятельная работа студентов (СРС)

6.1 Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема/ Раздел	Индекс индикатора формируемой компетенции	Виды самостоятельной работы обучающихся	Количество часов	
			ОФО	ОЗФО
Раздел 1. Психология делового общения	УК-4. И-1.	Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса Подготовка доклада Подготовка к тестированию	12	20
Раздел 2. Коммуникативная компетентность психолога	УК-4. И-3.	Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса Подготовка доклада Подготовка к тестированию	12	20
Раздел 3. Профессиональные коммуникации	УК-4. И-2.	Подготовка к лекционным и практическим занятиям по вопросам устного опроса Подготовка доклада Выполнение практических заданий	12	20

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного

приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература

Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259> (дата обращения: 03.01.2022).
Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468746> (дата обращения: 03.01.2022).
Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488946>(дата обращения: 03.01.2022).

б) дополнительная литература

Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>(дата обращения: 03.01.2022).

Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468074> (дата обращения: 03.01.2022).

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493940> (дата обращения: 03.01.2022).

Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>(дата обращения: 03.01.2022).

Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073> (дата обращения: 03.01.2022).

в) программное обеспечение

В процессе изучения дисциплины используются офисный пакет Microsoft Office (Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office PowerPoint) программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, браузеры Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского и DrWeb, программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro, программа для создания электронного учебника SunRavBook Office SunRav TestOfficePro.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- Образовательная платформа Юрайт urait.ru
- Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" – <http://window.edu.ru/>
- Открытый образовательный видеопортал UniverTV.ru. <http://univertv.ru/video>
- Научный журнал «Вопросы психологии» с основополагающими статьями, доступно содержание номеров с 1993 по 2002 гг. и публикации журнала за 1995-1999 гг.; имеется тематическая подборка статей - <http://www.voppsy.ru>
- Психологическая библиотека. Библиотека психологической литературы, новости психологии, тесты, календарь событий и знаменательных дат, связанных с психологией, а также словарь персоналий «Кто есть, кто в психологии» - <http://www.psychology.ru/library/>
- Classics in the History of Psychology. Полнотекстовая коллекция исторически значимых произведений по психологии и смежным дисциплинам- <http://psychclassics.yorku.ca/>
- Флогистон. Материал подготовлен студентами и аспирантами психологического факультета МГУ. Представлена самая разная литература по психологии - от авторских статей до канонических текстов. - <http://flogiston.ru/library>

- Библиотека My Word.ru. Психологическая библиотека. Содержит большую коллекцию книг по различным отраслям психологии и психотерапии: учебники, монографии, методические материалы. - <http://psylib.myword.ru/>

- SYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие". Полные тексты публикаций по психологии, философии, религии, культурологии. Подборка ссылок на ресурсы Интернета, связанные с психологией и смежными областями знания. - <http://www.psylib.org.ua/books/index.htm>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Институт располагает помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Института.

Институт обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Кабинет междисциплинарных курсов

(для проведения лекций и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации)

68 учебных мест, рабочее место преподавателя, мультимедийный проектор, ноутбук, экран, учебная доска, наглядные учебные пособия по дисциплине, плакаты, дидактические средства обучения

Office Professional Plus 2016 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr035773 от 22 июля 2016 года, АО «СофтЛайн Трейд»

Программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013

Google Chrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

Читальный зал

(для проведения самостоятельной работы студентов)

30 учебных мест,

5 ноутбуков с выходом в интернет

Office Professional Plus 2016 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr035773 от 22 июля 2016 года, АО «СофтЛайн Трейд»

Программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013

Google Chrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

Кабинет информатики

(для проведения самостоятельной работы студентов)

16 учебных мест, рабочее место преподавателя, 14 персональных компьютеров с выходом в интернет, магнитно-маркерная доска, мультимедийный проектор, ноутбук, принтер, экран, наглядные учебные пособия по дисциплине, плакаты, дидактические средства обучения

Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN, основание: Microsoft Open License Лицензия № 49155852, авторизационный номер лицензианта 69123958ZZE1310

Windows Professional 8.1 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition, Акт предоставления прав № Tr017554 от 30.03.2015, АО "СофтЛайн Трейд"

Windows Remote Desktop Services CAL 2012 Russian OLP NL AcademicEdition User CAL, основание Акт предоставления прав № Tr017554 от 30.03.2015, АО "СофтЛайн Трейд"

Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access), основание Акт предоставления прав № Tr017554 от 30.03.2015, АО "СофтЛайн Трейд"

Программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro – акт предоставления прав № IT168538 от 01.10.2013.

Google Chrome – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

Opera – Интернет-браузер. Свободное ПО // бессрочно

AdobeAcrobatReader DC – Программа просмотра файлов в формате PDF Свободное ПО // бессрочно

7-ZIP – архиватор. Свободное ПО // бессрочно

9. Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

Семинарские (практические занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и

разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

В смешанном обучении с применением ДОТ студенты могут участвовать в синхронных занятиях семинарского типа в формате вебинаров и/или видеоконференций.

В смешанном обучении с применением ДОТ студенты могут осваивать лекционный материал в асинхронном режиме, готовить вопросы к синхронным семинарским (практическим) занятиям.

Для асинхронных занятий применяется следующая методика:

- повторение и закрепление предыдущей темы (раздела);
- изучение базовой и дополнительной рекомендуемой литературы, просмотр (прослушивание) медиаматериалов к новой теме (разделу);
- тезисное конспектирование ключевых положений, терминологии, алгоритмов;
- самостоятельная проверка освоения материала через интерактивный фонд оценочных средств (тесты);
- выполнение рекомендуемых заданий;
- фиксация возникающих вопросов и затруднений.

10. Оценочные средства (ОС)

10.1 Описание используемых образовательных технологий и оценки уровней результатов обучения

Индикатор	Образовательный результат	Способ измерения
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.И-1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	УК-4.И-1.3-1. Знает нормы устной речи, принятые в профессиональной среде	Устный опрос Доклад с презентацией Тестирование
	УК-4.И-1.У-1. Умеет выбирать стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия	Устный опрос Выполнение практических заданий
УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках Код и содержание компетенции	УК-4.И-2.3-1. Знает нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде	Устный опрос Доклад с презентацией Тестирование
	УК-4.И-2.У-1. Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке	Устный опрос Выполнение практических заданий
УК-4.И-3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия	Устный опрос Выполнение практических заданий

	УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи	Устный опрос Выполнение практических заданий

10.2 Критерии и шкалы интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

Критерии Оценка	Шкала уровня сформированности компетенции			
	Не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имеют место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имеют место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные и дополнительные задачи без ошибок и погрешностей. Выполнены все задания в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имеют место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные и дополнительные задачи без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных

	повторное обучения.	практика по большинству профессиональных задач.	профессиональных задач.	профессиональных задач.
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Минимально допустимый (пороговый)	Средний	Высокий

10.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой.

Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.И-1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	УК-4.И-1.3-1. Знает нормы устной речи, принятые в профессиональной среде	Этап формирования знаний	
		УК-4.И-1.У-1. Умеет выбирать стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия	Этап формирования умений	
	УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках Код и содержание компетенции	УК-4.И-2.3-1. Знает нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде	Этап формирования знаний	
		УК-4.И-2.У-1. Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке	Этап формирования умений	
	УК-4.И-3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия	УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия	Этап формирования умений

		УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи	Этап формирования умений
--	--	--	--------------------------

Зачет

а) Требования к оценочному средству:

Зачет – форма проверки у обучающихся сформированности общих и профессиональных компетенций или их совокупности, полученных в соответствии с учебными планами в период теоретического обучения и в ходе учебной практики. Результаты сдачи зачетов оцениваются отметкой «зачтено» или «не зачтено». Зачет может проводиться как в формате, аналогичном проведению экзамена, так и в других формах, основанных на выполнении индивидуального или группового задания, позволяющего осуществить контроль знаний и полученных навыков.

Перечень вопросов к зачету

1. Сущность деловой коммуникации
2. Основные задачи и принципы деловой коммуникации
3. Характеристики деловой коммуникации
4. Формы деловой коммуникации
5. Информационные технологии коммуникационного воздействия
6. Логико-диалогические технологии коммуникационного воздействия
7. Манипулятивные технологии коммуникационного воздействия
8. Суггестивные технологии коммуникационного воздействия
9. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления
10. Слушание в деловой коммуникации
11. Технология активного слушания в деловой коммуникации
12. Вопросы в деловой коммуникации
13. Невербальные средства в деловой коммуникации
14. Репрезентативная система в деловой коммуникации
15. Деловое совещание
16. Виды совещаний и их характеристика.
17. Этапы совещания
18. Критерии эффективности совещания. Ошибки совещания
19. Деловые переговоры: модели и стили
20. Виды переговоров и их характеристика
21. Эффективные тактики переговорного процесса
22. Публичная речь
23. Презентация
24. Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации
25. Коммуникации в конфликтных ситуациях
26. Критерии оценки эффективности деловой коммуникации
27. Факторы повышения эффективности деловой коммуникации
28. Принципы конструктивных деловых коммуникаций
29. Коммуникативная личность
30. Этикет. Основы деловой этики
31. Национальные особенности делового общения
32. Атрибуты делового общения

33. Рекламная коммуникация

34. Коммуникация как функция управления коммуникацией

б) Критерии оценивания:

- правильность ответа на вопрос;
- полнота ответа;
- степень понимания содержания предмета;
- логика и аргументированность изложения материала;
- логика и аргументированность изложения;
- приведение примеров, демонстрирующих умение и владение полученными знаниями

по темам дисциплины в раскрытии поставленных вопросов;

- культура ответа.

в) Описание шкалы оценивания

Отметка «зачтено» ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «не зачтено» ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части истории;
- содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

10.4 Оценочные средства для оценки текущей успеваемости студентов

Характеристика ОС для обеспечения текущего контроля по дисциплине

Тема/ Раздел	Индекс индикатора формируемой компетенции	ОС	Содержание задания
Раздел 1. Психология делового общения	УК-4. И-1.	Устный опрос Доклад Тест Практические задания	Вопросы устного опроса Подготовка доклада Тестирование Выполнение практических заданий
Раздел 2. Коммуникативная компетентность психолога	УК-4. И-3.	Устный опрос Доклад Тест Практические задания	Вопросы устного опроса Подготовка доклада Тестирование Выполнение практических заданий
Раздел 3. Профессиональные коммуникации	УК-4. И-2.	Устный опрос Доклад Тест Практические задания	Вопросы устного опроса Подготовка доклада Тестирование Выполнение практических заданий

Устный опрос

а) Требование к оценочному средству:

Устный опрос призван сформировать знания по дисциплине. Подготовка к устному опросу осуществляется в ходе самостоятельной работы и включает в себя изучение материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. Опрос предполагает устный ответ на основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя или группы. Ответ должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение.

Перечень вопросов к устному опросу

Теоретический блок вопросов к разделу 1:

В чем заключается сущность межличностного общения и каковы основные составляющие его структуры?

Почему коммуникации, обмен информацией оцениваются как сердцевина многопланового процесса общения?

Каковы причины трудностей, возникающих в процессе общения, обмена информацией?

Каковы основные виды общения, коммуникативных связей? Какие критерии используются для их выделения?

Какова характеристика основных элементов коммуникации, таких как «отправитель», «сообщение», «получатель», «канал связи» и др.?

Какова сущность и роль обратной связи в системе коммуникаций?

Каковы барьеры, препятствия в системе коммуникаций и способы их преодоления?

Какие вам известны психологические механизмы восприятия?

Как формируется первое впечатление?

Какие существуют техники эффективного речевого общения?

Что такое деловая беседа?

Какие виды деловой беседы вы знаете? Какова цель каждой из них?

Что включает в себя подготовка деловой беседы?

Каковы этапы деловой беседы?

Для каких целей собираются совещания?

Какие действия включает в себя подготовка делового совещания?

Для чего нужна повестка дня и протокол совещания?

Какие модели и стили переговоров вы знаете?

Каковы тактики переговорного процесса? Какие вы считаете наиболее эффективными?

Какова специфическая функция переговоров?

Каковы принципы Гарвардского метода?

Какими личностными качествами должен обладать хороший переговорщик?

Каковы особенности выступления перед аудиторией по сравнению с межличностной коммуникацией?

Какие можно выделить этапы выступления перед аудиторией?

Как следует готовиться к выступлению в аудитории?

Что нужно для правильного настроения на успешное выступление?

Каковы критерии оценки эффективности деловых коммуникаций?

Какие вам известны способы и факторы повышения эффективности коммуникаций?

Каковы принципы конструктивной коммуникации?

Какова структура невербальной коммуникации?

Для чего нужно знание невербального языка? По каким невербальным признакам можно узнать о несогласии с вами собеседника?

Что такое презентация и какова ее роль в деловых коммуникациях?

Какие существуют виды презентаций?

Каковы основные принципы подготовки электронных и настольных презентаций?

Из каких разделов обычно состоит презентация на основе слайд-шоу?

Каковы требования, предъявляемые к оформлению слайдов?
Какие существуют основные правила создания текстового слайда?
Каковы особенности выступления перед аудиторией в сопровождении электронной презентации?

Теоретический блок вопросов к разделу 2:

Какие существуют необходимые характеристики коммуникативной личности?
Какие виды убеждающего воздействия вы знаете?
Какие существуют способы формирования убеждающего воздействия
Каковы должна быть стратегия и тактика эффективной аргументации?
Какие бывают типы вопросов?
Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов?
Каким образом можно использовать в процессе коммуникации различные типы вопросов?
Какие психологические барьеры могут разрушить коммуникацию?
Какие бывают виды конфликтов?
Каковы причины возникновения конфликтов?
Какие функции выполняют конфликты в нашей жизни?
Как возникает и развивается конфликт?
Какие схемы анализа конфликтов существуют?
Каковы способы разрешения конфликтов?
Каковы особенности поведения в конфликтных ситуациях?
Какие психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях вы знаете?
Какая классификация видов искажений информации вам известна?
Каковы морально-этические оценки неискреннего общения?
Какие социально-психологические и личностные детерминанты склонности к неискреннему общению существуют?
В чем заключается диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникации?
Каковы принципы эффективного выявления неистинной информации?
Какие факторы влияют на фиксирование собеседником показателей неискренности?

Теоретический блок вопросов к разделу 3:

Что понимается под информационно-коммуникационной средой (Новой средой)?
Как развивалась информационно-коммуникационная среда?
Каковы принципы функционирования Новой среды?
Какими характеристиками обладает Новая среда?
Как развивается Новая среда?
Каковы возможности Интернета и его роль в деловых коммуникациях?
Какие виды деловых коммуникаций в Новой среде вам известны?
Что такое деловая этика?
В чем заключаются национальные особенности делового общения (этики)?
Какова роль деловой этики в профессиональной деятельности?
Каковы атрибуты делового общения?
Что входит в понятие «культура деловых коммуникаций»?
В чем сущность понятия «деловой этикет»? Каковы его составляющие?
Какова главная особенность делового этикета?
Какие основные правила делового этикета вы знаете?
В чем состоит суть понятия «имидж делового человека»?
Что входит в понятие «деловой протокол»?
Какие виды коммуникаций между руководителем и подчиненными вы знаете?
В чем заключаются особенности внутрифирменного Public Relations?
Каковы средства внутриорганизационных коммуникаций?
Какие задачи решает управление внутренними коммуникациями организации?
Какие системы внешних коммуникаций, важные для работы современных организаций, существуют?

Каким образом средствами PR формируется имидж организации?

Что такое целевая аудитория?

Какие стандартные тексты используются в PR-деятельности?

Каковы основные правила написания PR-проекта?

Какие элементы рекламной коммуникации вы знаете?

Каковы функции рекламы?

Какие виды рекламного психологического воздействия вы знаете?

На чем основывается рекламное обращение?

Какова структура рекламного текста?

б) Критерии оценивания:

1) полнота и правильность ответа;

2) степень осознанности, понимания изученного;

3) языковое оформление ответа.

в) Описание шкалы оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– дает четкий, полный и правильный ответ по вопросам, заданным на дом;

– дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя и аудитории

в рамках обсуждения;

– демонстрирует высокий уровень владения материалом по теме ответа и обсуждения, превосходное умение формулировать свою позицию;

– может продемонстрировать связь теории и с практическими проблемами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся:

– дает четкий и полный ответ, но недостаточно полные ответы на дополнительные вопросы преподавателя и аудитории в рамках обсуждения;

– демонстрирует не столь высокий уровень владения материалом по теме ответа и обсуждения, формулирует свою позицию недостаточно четко, размыто, не может в полной мере отстаивать ее в споре;

– испытывает сложности при демонстрации практических примеров;

– понимает суть используемых терминов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся:

– дает краткий ответ, не раскрывающий основные аспекты материала по теме;

– демонстрирует низкий уровень владения материалом по теме ответа и обсуждения, не готов отвечать на дополнительные вопросы, формулирует свою позицию размыто, поверхностно, не может отстаивать ее в споре;

– не может подкрепить свой ответ практическими примерами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:

– дает слабый ответ по теме, не раскрывающий суть вопроса и основные аспекты материала по теме;

– не может ответить на дополнительные вопросы по теме или принять участие в обсуждении;

– не видит связи теории с практическими проблемами;

– не владеет терминологией.

Доклад с презентацией

а) Требования к оценочному средству:

Доклад с презентацией – подготовленное студентом самостоятельно публичное выступление по представлению учебно-практического вопроса или полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской проблемы (в сопровождении электронной презентации).

При выполнении доклада студент должен продемонстрировать главные качества исследователя: умение провести исследование, умение преподнести (презентовать)

результаты исследования слушателям при помощи презентации и умение квалифицированно ответить на вопросы.

Требования к форме представления информации в докладе.

1. В докладе следует разъяснить термины и символы при первом упоминании в тексте.
2. Иллюстрации и таблицы используются в докладе только в тех случаях, если они помогают раскрыть содержание источника.

3. При подготовке доклада следует избегать длинных, запутанных предложений, общих фраз, повторений, лишних слов и словосочетаний, затрудняющих чтение и восприятие текста.

4. Необходимо избегать штампов и канцеляризмов вроде «заострить вопрос», «вследствие наличия», «в свете», «имеет место», «фактически», «практически» и т.п.

5. Необходимо строго соблюдать единообразие терминов, обозначений, условных сокращений и символов.

6. Надо избегать частого повторения слов, употребления одинаковых словосочетаний и оборотов, двойного упоминания понятий в одной фразе.

В заключении делаются общие выводы.

Презентация – это файл с необходимыми материалами доклада, который состоит из последовательности слайдов. Студенту необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет целый набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Требования к презентации

Одной из основных программ для создания презентаций является программа MS PowerPoint.

Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, шифр учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя. На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации. Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана доклада. На заключительный слайд выносится самое основное, главное из содержания презентации.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок.

Темы докладов

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного психолога.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление.
10. Стратегии устных деловых коммуникаций.
11. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
12. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
13. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления.
14. Управление неформальными коммуникациями в организации.
15. Языковое своеобразие деловой переписки.
16. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
17. Взаимное доверие как основа деловой этики.
18. Основные принципы письменных коммуникаций.
19. Языковое своеобразие деловой переписки.
20. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

б) Критерии оценивания:

Основными требованиями к докладу, по которым происходит оценивания выполненной работы, являются:

- соответствие содержания доклада теме исследования, ее цели и поставленным задачам;
- актуальность и практическая значимость темы, взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;
- анализ степени научной разработанности избранной темы исследования;
- логическая последовательность изложения материала, четкая целевая ориентация работы, ее завершенность;
- актуальность, доказательность и достоверность представленного в работе эмпирического материала, аргументированность и обоснованность выводов и предложений по исследуемой проблеме, соответствующих поставленным задачам исследования;
- самостоятельное и творческое выполнение работы, наличие у автора собственных суждений по проблемным вопросам темы;
- лаконичное и грамотное изложение материала;
- владение автором материалом при защите доклада с использованием презентации.

в) Описание шкалы оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если:

- содержание доклада с презентацией соответствует теме исследования, ее целям и поставленным задачам;
- тема актуальная и практически значима, выражена взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;
- проведен на высоком уровне анализ степени разработанности выбранной темы исследования;
- присутствует логическая последовательность изложения материала, четкая целевая ориентация работы, ее завершенность;
- актуальность, доказательность и достоверность представленного в работе эмпирического материала, аргументированность и обоснованность выводов и предложений по исследуемой проблеме, соответствующих поставленным задачам исследования;
- продемонстрировано самостоятельное и творческое выполнение работы, наличие у автора собственных суждений по проблемным вопросам темы;
- лаконичное и грамотное изложение материала;
- студент продемонстрировал высокий уровень владения материалом, ответил на все вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- содержание доклада с презентацией соответствует теме исследования;
- слабо выражена взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;
- проведен анализ учебной литературы без ссылки на научную литературу;
- нарушена логическая последовательность изложения материала;
- недостаточная эмпирическая база исследования: не проанализирована правоприменительная практика, статистические данные и т.п.
- недостаточная аргументация сделанных выводов;
- студент продемонстрировал не столь высокий уровень владения материалом, ответил не на все вопросы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- содержание доклада с презентацией не раскрывает тему исследования;
- не выражена взаимосвязь предмета исследования с проблемными вопросами науки и практики;
- не проведен анализ степени разработанности темы исследования;
- материал изложен непоследовательно и нелогично;
- отсутствует достаточная эмпирическая база;

- нет собственных выводов, не продемонстрирована самостоятельность суждений;
- студент продемонстрировал низкий уровень владения материалом.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- работа не представлена либо не соответствует всем заявленным критериям, выполнена с нарушением требований, студент не владеет материалом.

Тест

а) Требование к оценочному средству:

Тест – это система контрольно-измерительных материалов специфической формы, определенного содержания, упорядоченных в рамках определенной стратегии предъявления, позволяющая качественно оценить структуру и эффективно измерить уровень знаний, умений и навыков по учебной дисциплине. Тестирование является одной из форм текущего контроля и позволяет проверить сформированный уровень знаний по дисциплине.

Тесты могут включать в себя:

- вопросы с единственным выбором;
- вопросы с множественным выбором;
- вопросы на соответствие;
- вопросы, связанные дополнением контекста и т.д.

Примерные тестовые задания

1. Коммуникации реализуют одну из следующих функций:
 - а) информационная
 - б) экономическая
 - в) контрольная
 - г) правовая
2. Что не входит в уровни коммуникации?
 - а) нисходящие коммуникации
 - б) мотивация
 - в) координация
 - г) восходящие коммуникации
3. В основе невербальной коммуникации лежит:
 - а) информация, посланная отправителем с использованием слов
 - б) информация, посланная отправителем без использования слов
 - в) другие способы передачи информации
4. На емкость коммуникативных каналов не влияет один из факторов:
 - а) способность обеспечивать личный подход к коммуникациям
 - б) способность обрабатывать несколько сигналов одновременно
 - в) способность обрабатывать только один сигнал
 - г) возможность обеспечения быстрой, двусторонней обратной связи
5. Какой элемент входит в процесс обмена информацией?
 - а) передача информации
 - б) канал
 - в) декодирование
 - г) обратная связь
6. Причинами плохой коммуникации могут быть:
 - а) пренебрежение фактами
 - б) стереотипы
 - в) декодирование
 - г) предвзятые представления
7. К коммуникативным навыкам относятся:
 - а) слушание собеседника и восприятие передаваемой им информации
 - б) работа с документами, письмами, служебными записками
 - в) ведение деловых бесед, совещаний, переговоров, выступлений

- d) установление общности с собеседником.
8. К виду деловой беседы не относится:
- a) проблемная
 - b) дисциплинарная
 - c) экономическая
 - d) организационная
9. Признаками повседневной коммуникации в сфере бытового и дружеского общения являются:
- a) связанность с принятием каких-либо решений
 - b) организованность
 - c) случайность
 - d) частота перехода от одной темы к другой
 - e) разнообразность обсуждаемых тем
10. Деловое письмо должно содержать определенные реквизиты:
- a) номер акта
 - b) наименование организации-отправителя
 - c) телефон
 - d) почтовый индекс
 - e) адрес организации-получателя
11. Для поддержания благоприятной рабочей атмосферы рекомендуется:
- a) допускать недоброжелательного тона в выступлениях участников и руководителя;
 - b) отказаться от категоричных суждений, не допускающих возражений
 - c) пресекать агрессивные реплики со стороны участников
 - d) не навязывать свою позицию, особенно руководителю
12. Какие условия отличают переговоры от иных видов деловых коммуникаций:
- a) необходимость учета интересов всех участвующих сторон
 - b) переговоры ведутся между сторонами, обладающими примерно равным статусом
 - c) переговоры включают набор оперативных приемов, направленных на поиск
 - d) переговоры включают набор тактических приемов, направленных на поиск
13. Признаками конфликта являются:
- a) восприятие противоречия участниками приводит к осознанию необходимости разрешения конфликта
 - b) наличие столкновения и субъективное его восприятие участниками, связанное со стрессом
 - c) наличие столкновения и объективное его восприятие участниками, связанное с положительными эмоциями
 - d) противоречия целей, интересов, позиций, мнений или взглядов
14. К часто встречающимся интересам можно отнести:
- a) не признание определенных заслуг
 - b) возможность не увеличивать контроль над собственной жизнью
 - c) экономическое благополучие
 - d) чувство принадлежности к какой-либо группе
 - e) безопасность
15. Для того чтобы стало возможным привлечение посредника, необходимо выполнение следующих условий:
- a) должна быть общая ориентация на достижение результата
 - b) решение каждой стороны о привлечении посредника должно быть добровольным
 - c) имеет место конфликт непосредственного общения;
 - d) решение каждой стороны о привлечении посредника не должно быть добровольным
16. Какие первичные установки не годятся для достижения успеха переговоров?
- a) произвести положительное впечатление
 - b) ожидание, что может просто не повезти

- с) желание понравиться
17. Какие типичные ситуации в процессе переговоров требуют определенных умений и тренировки?
- а) Стороны высказали жесткое нежелание менять что либо в своих позициях
 - б) Прессинг, прямое воздействие на личность
 - с) Участник переговоров почувствовал, что с ним никто не собирается вести переговоры
 - д) Стороны высказали желание менять что либо в своей позиции
18. Что не входит в этапы коммуникации с аудиторией
- а) определение особенностей незнакомой аудитории
 - б) не достижение синергетического эффекта
 - с) ведение процесса взаимодействия выступающего и слушающих
 - д) вхождение в контакт
19. По форме представления информации презентации подразделяют на:
- а) настенные презентации
 - б) презентации в виде слайдов
 - с) интерактивные презентации
 - д) настольные презентации
20. По способу представления презентаций можно выделить.
- а) презентация, которую ведет секретарь
 - б) автоматически демонстрируемая презентация
 - с) презентация, которой управляет приглашенное лицо (поставщик)
 - д) презентация, управляемая руководителем
21. За какое время идея слайда должна восприниматься с первого взгляда:
- а) 10-15 секунд
 - б) 15-20 секунд
 - с) 5-10 секунд
 - д) 20-25 секунд
22. Для успешного выступления нужно.
- а) Быть не уверенным в успехе
 - б) Плохо знать свой материал
 - с) Четко представлять себе цель
 - д) Знать состав аудитории
23. Для массовой коммуникации характерны следующие психологические процессы:
- а) Интерес, подражание
 - б) Распространение слухов
 - с) Мотивация и активизация творческого мышления
 - д) Формирование ценностей
 - е) Не восприятие информации
24. Новая среда в силу своих особенностей имеет определенные характерные свойства:
- а) низкая скорость передачи
 - б) объединение различных видов информации на основе мультимедиа
 - с) дороговизна получения информации
 - д) дешевизна получения информации
 - е) высокая скорость передачи
25. В качестве мобильного контента чаще всего можно найти:
- а) видео тексты
 - б) звуковые файлы
 - с) текстовые файлы
 - д) цифровые слайды
26. Преимуществами использования Интранет являются:
- а) снижение эффективности взаимодействий
 - б) легкий доступ персонала к необходимым данным в цифровом виде
 - с) снижение производительности труда

- d) мгновенная публикация данных
27. Недостатками электронной почты являются:
- a) дешевизна и быстрота передачи сообщений
 - b) простота использования человеком и программами
 - c) достаточно высокая надежность доставки сообщения
 - d) наличие такого явления, как спам
28. Кто впервые ввел в научный оборот термин этика?
- a) Сократ
 - b) Цицерон
 - c) Аристотель
 - d) Архимед
29. Речь воспринимается как культурная, если выполняются следующие требования:
- a) правильно употребляются слова
 - b) используются обороты, содержащие лишние слова
 - c) отсутствуют слова-паразиты
 - d) допускается неверная интонация
30. Деловой протокол — это:
- a) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки.
 - b) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
 - c) свод правил в деловых и служебных отношениях
31. Какие из приведенных правил относятся к деловому этикету?
- a) делайте все вовремя
 - b) говорите и пишите хорошим языком
 - c) не будьте неряшливы
 - d) будьте любезны, доброжелательны и приветливы
 - e) сдерживайте свое раздражение
 - f) громко не смейтесь
 - g) думайте о других, а не только о себе
 - h) не болтайте лишнего
 - i) одевайтесь, как положено
32. Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом?
- a) в деловом этикете больше правил, чем в бытовом
 - b) они почти одинаковы
 - c) деловой этикет по сравнению с бытовым более официален, это определяет все отличия
33. Видами этикета, выделяемых по критерию той сферы деятельности, в которой его необходимо применять, являются:
- a) деловой этикет
 - b) дипломатический этикет
 - c) не светский этикет
 - d) воинский этикет
34. Что наиболее важно в подарке?
- a) желание доставить радость
 - b) цена
 - c) намек
 - d) искренность того, кто дарит
35. Имидж не включает следующие компоненты:
- a) Эстетические компоненты
 - b) Внешний вид
 - c) Этичные компоненты
 - d) Профессиональные компоненты
36. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:
- a) тактичность

- b) дипломатичность
 - c) вежливость
 - d) предупредительность
37. Убеждая собеседника, следует применять следующие правила аргументации и убеждения:
- a) Закон встраивания
 - b) Закон субъективности
 - c) Закон объективности и доказательности
 - d) Закон минимализации аргументов
 - e) Закон максимизации аргументов
38. Целями внешней деловой коммуникации являются:
- a) мобилизация аудитории на определенные действия
 - b) формирование мнения определенной аудитории
 - c) изменение поведения сотрудников
 - d) информирование аудитории
 - e) информирование сотрудников
39. К индивидуальным факторам повышения эффективности коммуникаций не относятся:
- a) создание систем обратной связи
 - b) близкие установки и знания у источника и адресата
 - c) выбор коммуникантом наиболее подходящего межличностного канала
 - d) регулирование информационных потоков
 - e) повышение коммуникативной компетентности сотрудников
40. С точки зрения такого критерия, как характер взаимодействия, выделяют следующие типы конфликтного взаимодействия:
- a) ухудшение обстановки
 - b) совместный поиск решения проблемы
 - c) уход от конфликта
 - d) борьба, попытки подавления другого
41. Понятие «коммуникативная личность» раскрывается через совокупность необходимых для коммуникации характеристик:
- a) функциональных
 - b) познавательных
 - c) мотивационных
 - d) социальных
42. Какие основные дистанции, обычно соблюдаются большинством людей в процессе коммуникации?
- a) интимная
 - b) социальная
 - c) публичная
 - d) экономическая
- б) Критерии оценивания:
- Основным критерием эффективности усвоения учащимися содержания учебного материала считается коэффициент усвоения учебного материала, который определяется как отношение правильных ответов учащихся к общему количеству вопросов.
- в) Описание шкалы оценивания:
- оценка «отлично» ставится при выполнении не менее чем 80% заданий;
 - оценка «хорошо» ставится при выполнении не менее чем 70% заданий;
 - оценка «удовлетворительно» ставится при выполнении не менее чем 60% заданий;
 - оценка «неудовлетворительно» ставится при неправильном ответе более чем на 40% вопросов теста или невыполнении более чем 40% заданий.

Практическое задание (задачи)

- a) Требование к оценочному средству:

Практическое задание основано на практически значимых ситуациях и направлено на формирование у студентов профессиональных умений и навыков, умения действовать в условиях будущей профессиональной деятельности. При решении задания студент должен учитывать, что задание содержит две части: описание и специальные вопросы, формирующие необходимые умения и навыки. Прежде чем приступить к решению задания, следует внимательно ознакомиться с содержанием. Необходимо уяснить смысл задачи и условия, исходя из которых, нужно дать ответы на поставленные вопросы.

Общий алгоритм решения задания (задачи) можно изложить следующим образом:

- прочитать и понять текст задания (задачи);
- определить тему, раздел, вопрос по которому составлено задание (задача);
- провести анализ ситуации, описанной в задании (задаче), и разрешить проблему.

Практические задания

1. Проанализируйте невербальное поведение ведущих политиков, артистов. Отметьте, где вербальный и невербальный типы информации дополняют друг друга, а где – противоречат.

2. Подготовьте публичное выступление и слайды для него по заданной теме на 5-7 минут.

3. Вспомните реальный конфликт (или конфликтную ситуацию) и проведите ее анализ, предложите эффективные технологии его управления.

4. Разработайте программу построения коммуникаций с ведущими средствами массовой информации в вашей сфере деятельности.

5. Разработайте внутрикорпоративную газету. Обоснуйте ее необходимость.

6. Сформулируйте письменно три цели для своего подчиненного:

- конкретную рабочую цель;
- цель, связанную с его подчиненными;
- цель, связанную с его профессиональным развитием.

7. Разработайте стандарты поведения и стандарты одежды сотрудников компании (организации).

8. Продолжите разговор, используя определенный канал восприятия:

1) Как же выглядят расчеты? ... 2) Что же скажут об этом мои сотрудники? ... 3) Легко ли работать на этом компьютере? Руки не устают? ... 4) Запах этой штуки мне уже невыносим? ... 5) А вот это больше соответствует моему вкусу ...

9. Напишите приказ об увольнении главного инженера Петрова И.И. по собственному желанию на основании его заявления.

10. Распределите фразы в таблице с помощью следующих выводов: СО- собственное обесценивание; ОП – обесценивание партнера; НМС – негативные мыслительные стереотипы, под воздействием которых возникают неприятные чувства и т.д.

СО	ОП	НМС

- 1) Не хочу вас больше задерживать.
- 2) У меня как раз было немного времени.
- 3) «Я не помешал?»; «Не буду вам больше мешать».
- 4) Я тороплюсь, потому что после вас у меня назначена еще одна важная встреча.
- 5) Вы не уделите мне несколько минут?
- 6) Я должен вам сегодня...
- 7) Мне поручено вам сообщить...
- 8) Вам по -прежнему нездоровится?
- 9) Надеюсь, сегодня вы не будете так торопиться, как в прошлый раз.
- 10) Вам должен был, собственно, позвонить руководитель нашего отдела, но ему некогда, он очень занят.

11) Я замечаю г-на X. У него сегодня важные дела, и он решил, что на ваши вопросы смогу ответить, и я.

12) Я вам это докажу.

121 Оцените приведенные высказывания. Приведите позитивные формы.

1) Не забудь рассчитать свое время и приготовить материал к понедельнику!

2) Мы не сможем выполнить ваш заказ, пока вы не уточните детали.

3) Вы не указали условий поставки.

4) Вы не представили нам всей нужной информации.

12. Укажите типы вопросов, которые использовались в следующем диалоге.

В Тбилиси проходила конференция на тему «Оптимизм советской литературы». Было множество выступающих. В том числе – Наровчатов, который говорил про оптимизм советской литературы. Вслед за ним поднялся на трибуну грузинский литературовед Кемоклидзе:

-Вопрос предыдущему оратору.

-Пожалуйста.

-Я относительно Байрона. Он был молодой?

-Что? – удивился Наровчатов. – Байрон? Джордж Байрон? Да, он погиб сравнительно молодым человеком. А что?

-Ничего особенного. Еще один вопрос про Байрона. Он был красивый?

-Кто, Байрон? Да, Байрон, как известно, обладал весьма эффективной наружностью. А что? В чем дело?

-Да так. Еще один вопрос. Он был зажиточный?

-Кто, Байрон? Ну, разумеется. Он был лорд. У него был замок. Он был вполне зажиточный. И даже богатый. Это общеизвестно.

- И последний вопрос. Он был талантливый?

-Байрон? Джордж Байрон? Байрон-величайший поэт Англии! Я не понимаю, в чем дело?!

-Сейчас поймешь. Во смотри. Джордж Байрон! Он был молодой, красивый, богатый и талантливый. Он был – пессимист! А ты – старый, нищий, уродливый и бездарный! И ты – оптимист! (С. Довлатов)

б) Критерии оценивания:

При оценивании уровня сформированности компетенций учитывается правильность решения, полнота ответа, используемые источники, структурированность ответа и владение терминологией, ответ на вопросы к задаче, выполнение заданий. Решение должно быть самостоятельным и полным. Ответы на вопросы должны быть развернутыми и аргументированными, выводы логичны и точно сформулированы.

в) Описание шкалы оценивания:

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– правильно выполнил задание, решил задачу;

– дал ответы на каждый из подвопросов, обосновав при этом ход своего решения;

– правильно выполнил все задания к задаче (при наличии);

– хорошо структурировал ответ, выбрал нужную информацию, отсеяв неинформативный материал;

– правильно использовал терминологию.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся:

– правильно решил задачу;

– дал краткие ответы на каждый из подвопросов, но при этом не обосновал ход своего решения;

– обосновал решение задачи, но оставил без внимания один из подвопросов задания, не раскрыл его;

– выполнил не все задания к задаче либо выполнил с ошибками (при наличии);

– подобрал материал, который не затрагивает темы задачи или не дает представление о позиции автора;

– использовал терминологию с ошибками.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- дал ответ не на все подвопросы задания;
- дал ответ на все подвопросы, но большинство ответов необоснованные или ошибочные;
- не представил выполненного задания к задаче (при наличии);
- не смог сделать должные выводы на основе имеющегося материала;
- не использовал терминологию или использовал с ошибками.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся:

- не решил задачу;
- дал крайне короткий ответ, решил некоторые пункты задачи, при этом никак не обосновал свое решение, не выполнил задания.

11. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);

- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

12. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения в действие / изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением кафедры педагогики и психологии на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (бакалавр), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 839 от 29.07.2020	Протокол заседания кафедры педагогики и психологии № 10 от «30» июня 2021 года	«30» июня 2021 года
2.	Актуализирована и введена в действие решением кафедры педагогики и психологии на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (бакалавр), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 839 от 29.07.2020	Протокол заседания кафедры педагогики и психологии № 10 от «30» июня 2022 года	«30» июня 2022 года
3.			
4.			
5.			