

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-04-24 00:00:00

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

*(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)*

Факультет психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФПП

\_\_\_\_\_ Л. Я. Лозован

«29» марта 2024 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.ДВ.01.01 Деловое общение в служебной деятельности**

*Код, название дисциплины*

Специальность

**37.05.02 Психология служебной деятельности**

Специализация

**Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности**

Программа специалитета

Квалификация выпускника

Психолог

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Год набора 2020

Новокузнецк, 2024

**Лист внесения изменений**

**В РПД Б1.В.ДВ.01.01 Деловое общение в служебной деятельности**

*(код по учебному плану, название дисциплины)*

**Сведения об утверждении:**

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики  
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 29.03.2024 г.)

для ОПОП 2020 года набора на 2024 / 2025 учебный год  
по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация / «Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики  
протокол методической комиссии факультета № 5 от 20.03.2024 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики  
протокол № 7 от 14.03.2024 г.

Алонцева А. И. / \_\_\_\_\_  
*(Ф. И. О. зав. кафедрой)*

## Оглавление

1. Цель дисциплины .....	4
1.1 Формируемые компетенции .....	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций .....	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине .....	5
2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации. ....	5
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины .....	5
3.1 Учебно-тематический план.....	5
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы .....	6
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации. ....	20
5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	20
5.1 Учебная литература.....	21
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины .....	22
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	23
6. Иные сведения и (или) материалы .....	24
6.1. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	24

## 1. Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП):ПК-10 способность разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

### 1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Код и название компетенции
профессиональная	ПК-10 способность разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром

### 1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ПК-10 способность разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	Б1.Б.33 Психологические технологии в создании информационных продуктов Б1.В.04 Социально-психологические закономерности межличностного и межгруппового взаимодействия Б1.В.08 Тренинговые технологии в работе психолога служебной деятельности Б1.В.08.03 Тренинг конструктивного общения в служебной деятельности Б1.В.14 Психология агрессивного поведения субъектов служебной деятельности Б1.В.ДВ.01.01 Деловое общение в служебной деятельности Б1.В.ДВ.01.02 Профессиональное самоопределение и карьера Б1.В.ДВ.02.01 Психология девиантного и аддиктивного поведения Б1.В.ДВ.02.02 Базовые теории и методы психотерапии Б2.Б.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Б2.Б.03(Пд) Преддипломная Б3.Б.02(Д) Выпускная квалификационная работа

Код и название компетенции	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП

### 1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-10 способность разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	<p><b>Знать:</b> – способы и средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром.</p> <p><b>Уметь:</b> – применять средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и отношения субъекта с реальным миром.</p> <p><b>Владеть:</b> – приемами воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром.</p>

## 2. Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий.

### Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ОЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	180	
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	66	22
Аудиторная работа (всего):	66	22
в том числе:		
лекции	30	10
практические занятия, семинары	36	12
в интерактивной форме	10	12
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	78	122
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен	(5 семестр) 36	

## 3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

### 3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудо	Трудоёмкость занятий (час.)		Формы текущего контроля и
			ОФО	ОЗФО	

		ёмкость (всего час.)	Аудиторн. занятия		СР С	Аудиторн. занятия		СР С	промежуточной аттестации успеваемости
			лек ц.	прак т.		лек ц.	прак т.		
1	Раздел 1. Психологическая характеристика делового общения	56	10	10	36	4	8	66	Коллоквиум
2	Раздел 2. Психотехники эффективного делового общения	88	20	26	42	6	4	56	Коллоквиум
	Экзамен	36	0	0	0	0	0	0	
	Итого	180	30	36	78	10	12	122	

### 3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
1	<b>Психологическая характеристика делового общения</b>	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1.	Характеристика делового общения, предмет, задачи	Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи делового общения как отрасли психологической науки. Потребность в общении и её природа, психологическая структура делового общения, классификация видов общения, его средства и функции
1.2	Коммуникативная культура в деловом общении	Понятие коммуникативной культуры. Общепринятые нравственные требования к общению. Коммуникационный процесс. Коммуникативные роли
1.3	Этические нормы и правила деловой беседы	Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Классификация этических кодексов. Функции норм профессиональной этики.
1.4	Виды и стили делового общения	Виды делового общения (контакт масок, примитивное общение, формально-ролевое, деловое общение, духовное, манипулятивное общение, светское общение). Стили общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический). Управление деловым общением.
1.5	Этика и культура поведения в организации и управленческое общение	Типы взаимоотношений в коллективе. Деловые отношения в коллективе. Неформальные отношения в коллективе. Ошибки руководителей в общении с коллективом. Стили руководства.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.1	Основы делового	Семинарские вопросы:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
	общения	1. История развития делового общения. 2. Понятие деловое общение, объект, предмет. 3. Научные основы делового общения. 4. Предмет и задачи учебной дисциплины. 5. Методология, методы и методика делового общения. <b>Терминологический тезаурус:</b> «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация»
1.2	Феноменология делового общения	1. Сущность и структура делового общения. 2. Основные виды и формы делового общения. 3. Коммуникативно-информационная сторона делового общения. 4. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности в межличностном общении? 5. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие? 6. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?
1.3	Этические нормы и правила деловой беседы	1. Как соотносятся понятия этика и этикет? 2. Чем отличается деловой этикет от неформального? 3. Сформулируйте основные принципы делового этикета? 4. Что представляет собой деловая репутация? 5. В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета. Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня? «Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину». «Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится». «А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много». «Похвала доброт твоих быть должна в устах других». 1. Приведите свои примеры пословиц, поговорок, изречений по поводу соблюдения этикета. 2. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. 3. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. 4. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		Аргументация и структура выступления.
1.4	Этические принципы и правила поведения в профессиональной среде	1. Роль этики в деловом общении 2. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии. 3. Роль этикета и культуры поведения психолога 4. Основные правила делового этикета. 5. Составляющие элементы имиджа психолога, фирмы. Сущность корпоративной культуры. <b>Терминологический тезаурус:</b> корпоративная культура, этикет, корпоративная культура, имидж
1.5	Имидж персонала	Вопросы для обсуждения 1. Что такое имидж? 2. Каковы составляющие имиджа личности? 3. Каковы этапы построения имиджа? 4. Охарактеризовать деловой стиль одежды. 5. Каковы принципы построения делового имиджа? 6. Каковы основные формы выражения делового имиджа? 7. Каков внешний облик делового человека? 8. Каково значение положительного делового имиджа для служебной карьеры? 9. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки: «По одежде встречают, по уму провожают»? 10. Что конкретно может стоять за выражением: «Умеет пыль в глаза пустить»? 11. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами? Практическое задание: 1. Попросите друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жесты, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?



№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		<p>2. Следующая группа вопросов позволит вам получить представление о том, каким человеком вы кажетесь окружающим (по книге Я.А. Лупьяна «Барьеры общения, конфликты, стресс»):</p> <p>а) Часто ли к вам обращаются на улице с вопросами?</p> <p>б) Часто ли вас обсчитывают?</p> <p>в) Часто ли к вам обращаются с сомнительными предложениями?</p> <p>г) Как к вам относятся: дети; неуверенные в себе люди; старшие?</p> <p>д) Как к вам относятся в коллективе: снисходительно, на равных, с уважением, с завистью, с подбострастием, с любовью, со страхом, не замечают? Подумайте, что это означает, чем вызвано такое отношение к вам?</p>
2	<b>Психотехники эффективного делового общения</b>	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Эффективность восприятия и источники ошибок.
2.2	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Психологические механизмы восприятия
2.3	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
2.4	Взаимодействие как организация совместной деятельности в деловом общении	Понятие межличностного взаимодействия. Способы и средства воздействия на межличностные отношения. Классификация взаимодействия и поведение в совместной деятельности.
2.5	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<p>Основные элементы коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Коммуникативные барьеры.</p> <p>Тезаурус: функции общения; коммуникативная сторона общения; интерактивная сторона общения; перцептивная сторона общения; невербальная сторона общения; этапы общения</p>
2.6	Методы развития коммуникативных	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
	способностей	средство повышения эффективности общения.
2.7	Слушание в деловом общении	Понятие слушания в деловом общении. Причины не эффективного слушания. Ошибки слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания
2.8	Деловая беседа	Функции деловой беседы. Цель беседы. Основные фазы беседы. Подготовка к беседе. Вопросы, задаваемые в беседе.
2.9	Кадровые и дисциплинарные беседы	Учет черт характера собеседника в деловой беседе. Собеседование при приеме на работу. Собеседование при увольнении с работы. Дисциплинарные беседы.
2.10	Деловое совещание: подготовка и проведение	Деловые совещания: проблемные, инструктивные и оперативные. Факторы, снижающие эффективность совещания. <b>Основные понятия темы:</b> деловая беседа; нейтрализация замечаний; фазы беседы; психологические типы собеседников; проблемные, дисциплинарные беседы; деловое совещание.
2.11	Способы и методы ведения переговоров	Общая характеристика переговоров. Основные стадии переговоров. Классификации видов переговоров. Субъекты и предмет переговоров. Понятия «решение» и «результат» переговоров.
2.12	Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций	Основные этапы переговоров. Постановка целей и задач. Стратегическая линия и тактические приемы. Проведение переговоров <b>Основные понятия темы:</b> переговоры; сотрудничество; переговорный механизм; этапы переговоров; переговорный процесс; субъекты переговоров; предмет переговоров; стратегическая линия переговоров; тактические приемы переговоров.
2.13	Психологические особенности ведения деловых дискуссий	Деловые дискуссии. Публичные выступления. Затруднения возникающие в публичном выступлении. Аргументация.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1	Восприятие в процессе общения	1. Социальная перцепция как психологический феномен 2. Этнические или национальные стереотипы 3. Ошибки восприятия: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к нам. 4. Системы представления информации (аудиалы, визуалы, кинестетики) 5.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
2.2	Вербальные и невербальные средства общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение вербальной коммуникации и назовите функции ею выполняемые</li> <li>2. Дайте определение невербальной коммуникации и назовите функции ею выполняемые.</li> <li>3. Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?</li> <li>4. Для чего используется невербальный язык общения?</li> <li>5. Назовите и охарактеризуйте невербальные системы общения.</li> <li>6. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно научиться этому?</li> <li>7. Почему язык телодвижений неоднозначен?</li> <li>8. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?</li> <li>9. Если партнер не сообщает о своем решении, но видно, что он настроен негативно, что можно предпринять, чтобы изменить его расположение?</li> <li>10. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров?</li> </ol>
2.3	Интерактивная сторона общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите типы взаимодействия людей в процессе общения и охарактеризуйте их.</li> <li>2. Назовите стратегии поведения человека в разных ситуациях и приведите примеры.</li> <li>3. Назовите позиции взаимодействия в русле транзактного анализа и дайте их характеристику.</li> <li>4. В чем заключается специфика взаимодействий с позиции ориентации на понимание и с позиции ориентации на контроль?</li> <li>5. Средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром</li> </ol>
2.4	Взаимодействие как организация совместной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определите понятие «межличностное взаимодействие». В чем заключается его суть и каковы составляющие?</li> <li>2. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом и каков механизм межличностного взаимодействия?</li> <li>3. Какие формы взаимодействия существуют?</li> <li>4. Какие стили взаимодействия существуют и какой из них является наиболее продуктивным?</li> <li>5. Для чего нужна предварительная информация о</li> </ol>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		партнере?
2.5	Коммуникативная сторона общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечислите основные элементы коммуникации и дайте им характеристику.</li> <li>2. Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения и коммуникативные позиции субъектов общения.</li> <li>3. Назовите два пути обмена информацией в процессе общения и дайте им характеристику.</li> <li>4. Назовите различные типы коммуникативных барьеров и дайте им характеристику.</li> </ol>
2.6	Методы развития коммуникативных способностей	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризуйте методы развития коммуникативных способностей?</li> <li>2. Какие виды слушания существуют и какие приемы характеризуют активное рефлексивное слушание?</li> <li>3. Какие приемы слушания существуют и для решения каких задач их применяют?</li> <li>4. Какие три метода способствуют научению эффективному слушанию?</li> </ol>
2.7	Слушание в деловом общении	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Почему нужно уметь слушать?</li> <li>6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?</li> <li>7. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?</li> <li>8. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?</li> </ol> <p><b>З а д а н и я</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?</li> <li>2. Проанализируйте, какой стиль слушания - мужской или женский - вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать.</li> <li>3. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника,</li> </ol>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		<p>В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем случае примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговаривает, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результаты обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.</p> <p>4. Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.</p> <p>5. Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.</p>
2.8	Этнические особенности делового общения разных стран	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этнические особенности делового общения в России</li> <li>2. Этнические особенности делового общения Китая</li> <li>3. Этнические особенности делового общения стран Европы</li> <li>4. Этнические особенности делового общения стран ближнего зарубежья (две на выбор).</li> <li>5. Этнические особенности делового общения стран восточного региона (две на выбор).</li> </ol>
2.9	Технологии эффективного слушания и передачи информации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Объясните, каким образом соотносятся между собой понятия психологического воздействия, власти и влияния.</li> <li>2. Раскройте понятие психологического влияния. Опишите основные способы влияния.</li> <li>3. Объясните, каким образом можно применять технику влияния на людей: убеждение</li> <li>4. Определите факторы, от которых зависит эффективность убеждения.</li> <li>5. Что можно будет сказать в завершение делового разговора, который закончится отказом партнера принять ваше предложение?</li> <li>6. Почему не рекомендуют сообщать в телефонном разговоре всю информацию, касающуюся делового предложения?</li> </ol>
2.10	Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приемлемо ли в деловом общении использовать техники внушения и манипуляция сознанием?</li> <li>2. Приемлемо ли в деловом общении поддерживать</li> </ol>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		<p>неформальный стиль общения с подчинёнными?</p> <p>3. Какие существуют способы сопротивления манипулятивным воздействиям</p> <p>4. Актуализатор и Манипулятор. Чья позиция эффективнее</p>
2.11	Деловые мероприятия и правила их проведения	<p>1. Научная конференция, правила её организации и проведения.</p> <p>2. Пресс-конференция правила её организации и проведения</p> <p>3. Презентация правила её организации и проведения</p> <p>4. Деловые приёмы (фуршеты, банкеты, деловые обеды, ужины), их специфика и правила проведения.</p> <p>5. День открытых дверей правила организации и проведения</p>
2.12	Конфликтное взаимодействие в деловом общении	<p>Цель: закрепить изученный материал и развить умение конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.</p> <p>Ход занятия Деловая игра: Учащиеся делятся на тройки: двое подчинённых и их руководителя. Каждый из групп необходимо инсценировать ситуацию конфликтного взаимодействия, столкновения интересов. Задача руководителя – психологически грамотно урегулировать конфликт. Задача подчинённых отстаивать свои интересы.</p> <p>Перечень ситуаций для проигрывания:</p> <p>1. Ситуация служебного разбирательства по поводу того, кто допустил халатность и подлежит увольнению.</p> <p>2. Ситуация конфликта из-за путёвки в санаторий, которая должна достаться только одному из подчинённых.</p> <p>3. Ситуация служебного разбирательства частых межличностных конфликтов двух сотрудниц из-за любовного треугольника в отделе.</p> <p>4. Ситуация продвижения по службе одного из двух новых сотрудников.</p> <p>5. Ситуация в которой необходимо выработать решение кто останется выполнять сверхурочную работу.</p> <p>После каждой инсценировки следует коллективное обсуждение на предмет управленческой грамотности принятого решения, ошибок и сильных сторон коммуникации и рассматриваются другие</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		альтернативы выхода из конфликтной ситуации.
2.13	Публичное выступление	<p>1. Что такое главная идея выступления и как ее определить?</p> <p>2. Назначение рассыпного конспекта. Как его составить?</p> <p>3. Как построить композицию выступления?</p> <p>4. Зачем необходимо использовать разнообразные приемы изложения материала?</p> <p>5. С какой целью используется вспомогательный материал? Как его применять?</p> <p>6. Для чего нужна работа над текстом выступления? Каковы общие требования к его содержанию?</p> <p>7. Как усвоить материал, чтобы успешно выступить?</p> <p>Задания</p> <p>1) Подготовьте этот отрывок для выступления в аудитории (лекторское конспектирование), включив прием «диалогизации речи»: «Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными психологическими познаниями и пренебрегают великим искусством общения. Знание приемов предупреждения и разрешения конфликтов полезно не только для хороших служебных взаимоотношений, но и для семейных, в частности супружеских. Ведь семейно-бытовые конфликты по статистике наиболее часты. И это несмотря на то, что подавляющее большинство людей вступает в брак по любви. Как известно, почти каждая третья пара разводится.</p> <p>Существуют методики предупреждения и разрешения семейных сор и конфликтов, которые издавна привлекали внимание писателей, социологов, психологов. Были выработаны многочисленные рекомендации по этим вопросам, знать которые полезно каждому человеку. Рассмотрим некоторые из них». (По Я.А. Лупьяну «Барьеры общения, конфликты, стресс» Мн., 1986, С. 138.)</p> <p>2) Представьте эту информацию, используя различные приемы изложения: постановка проблемы; размышление; обоснование, описание, диалог с аудиторией: «Для поддержания жизни нужна вода. Обычно населенные пункты располагаются по берегам</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		<p>рек, которые одновременно используются для водоснабжения и спуска сточных вод. Находящиеся в них бактерии могут явиться причиной инфекционных заболеваний. Для предотвращения эпидемий необходима санитарная охрана водоемов».</p> <p>3) Выберите тему для выступления в студенческой группе или компании друзей. Определите цель и главную идею выступления, наметьте предварительный план, подберите материал, составьте композицию и окончательный план выступления, сочините текст и прорепетируйте выступление.</p> <p><b>Примерные темы для выступления в студенческой группе.</b></p> <p>Информационные выступления:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Место, где мне хотелось бы побывать еще раз.</li> <li>2. Время, которое мне приятно вспомнить.</li> <li>3. Это было со мной впервые в жизни.</li> <li>4. Как научиться успевать все делать.</li> <li>5. Лето, которое я не забуду.</li> <li>6. Эмоции и здоровье.</li> <li>7. Что значит быть современным.</li> <li>8. Мое представление об идеальном муже (идеальной жене).</li> <li>9. Как избавиться от лени.</li> <li>10. Как дарить цветы.</li> <li>11. Как воспитать силу воли.</li> <li>12. Как надо (не надо) готовиться к экзаменам.</li> <li>13. Надо ли готовиться к семейной жизни.</li> <li>14. Как можно готовить себя к будущей профессии.</li> <li>15. Можно ли сохранить любовь.</li> <li>16. НЛО и современная наука.</li> <li>17. Как сохранить здоровье.</li> <li>18. Самосовершенствование - путь к счастливой жизни.</li> <li>19. Мое любимое место в городе.</li> </ol> <p><b>Агитационные выступления:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Занимайтесь спортом!</li> <li>2. Берегите дружбу.</li> <li>3. Фильм, который стоит посмотреть.</li> <li>4. Ищите путь к себе.</li> <li>5. Наша судьба — в наших руках!</li> </ol>
2.14	Правила эффективной самопрезентации	Цель: закрепить навыки успешной публичной самопрезентации личности.



№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		Ход занятия: защита творческих проектов самопрезентации собственной личности. Каждый из учащихся должен составить о своей личности 3-5 минутный ролик, в виде слайд-шоу или мини-фильма, где должен суметь психологически грамотно представить информацию о своих личностных и деловых качествах.
2.15	Публичное выступление	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что способствует установлению контакта со слушателями?</li> <li>2. Какие компоненты выступления стимулируют внимание слушателей?</li> <li>3. От чего зависит выбор конкретного приема мобилизации внимания?</li> <li>4. Почему нежелателен первый вид положительной ре-и аудитории?</li> <li>5. Почему вопрос слушателя рекомендуется повторить?</li> <li>6. Почему предпочтительнее отвечать на вопросы кратко?</li> <li>7. Что дает самоанализ выступления?</li> </ol>
2.16	Психология полемики	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Почему спор часто рождает ссору?</li> <li>2. Что нужно для того, чтобы в споре родилась истина?</li> <li>3. В чем разница между полемическими приемами и уловками?</li> <li>4. В каких случаях люди прибегают к уловкам и запрещенным приемам?</li> <li>5. Как оградить себя от запрещенных приемов в споре?</li> </ol> <p>Задания</p> <p>Сделайте видеозапись и затем принесите её с собой на занятие. Внимательно проследите за полемикой по телевидению, в печати: за соблюдением правил ведения полемики, применением полемических приемов и уловок. В анализе представьте выявленные уловки оппонентов.</p>
2.17	Специфика психологического влияния в деловом общении	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Объясните, в чем заключается специфика НЛП как метода психологического влияния в управленческом процессе.</li> <li>2. Какие личные качества руководителя могут вызвать подражание у подчиненных? Обоснуйте свой ответ.</li> <li>3. Объясните специфику приказа как метода воздействия. Приведите способы повышения эффективности приказа.</li> </ol>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		4. Приведите доказательства положительного и отрицательного значения манипулирования в управленческой деятельности.
2.18	Типовые ситуации делового общения	<p>1. Что можно сказать о характере и культурном уровне людей, которые преимущественно общаются на уровне:</p> <p>а) примитивном;</p> <p>б) манипулятивном;</p> <p>в) деловом;</p> <p>г) конвенциональном?</p> <p>2. Каждый ли человек способен к духовному, манипулятивному общению?</p> <p>3. Как знание особенностей поведения в различных типовых ситуациях общения может способствовать успешной карьере?</p> <p>4. В каких случаях манипуляция бывает необходима?</p> <p>5. По каким признакам можно распознать манипулятора?</p> <p>Задания</p> <p>1. Проанализируйте, на каком уровне происходит ваше общение с друзьями, родными, знакомыми, преподавателями.</p> <p>2. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше или встретиться сейчас. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то что вы предполагаете предпринять сейчас?</p> <p>Приведите конкретные свои примеры.</p>
2.19	Особенности делового общения	<p>1. Какие значения имеет термин «критика»?</p> <p>2. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?</p> <p>3. Какие виды деструктивной критики вы знаете?</p> <p>4. Вспомните характеристики позитивной критики.</p> <p>5. Какова цель щадящей критики?</p> <p>6. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?</p> <p>7. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?</p> <p>8. Прежде чем выступать с критикой, что необходимо сделать?</p> <p>9. Каковы психологические издержки критики?</p> <p>10. Как вести себя, если критикуют вас?</p> <p>11. Что относится к технике нейтрализации замечаний?</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		<p>12. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?</p> <p>13. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?</p> <p>14. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?</p>
2.20	Особенности конфликтов в деловом общении	<p>1. Люди чаще реагируют в конфликте не на реальное положение вещей, а на свои представление о том, что происходит. Объясните в чем здесь разница, и какие это имеет последствия для поведения в конфликте.</p> <p>2. Инцидент обычно не выступает глубокой причиной конфликта. Приведите примеры этого. К чему может привести отождествление инцидента и причины конфликта?</p> <p>3. Приведите причины того, что люди чаще предпочитают занимать закрытую позицию в конфликте. К чему это приводит? Аргументируйте свой ответ.</p> <p>4. Приведите доказательства эффективности отдельных стратегий поведения в конфликте</p>
2.21	Обстановка общения и этикетные формулы. Ты-и Вы-общение	<p>1. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?</p> <p>2. Чем отличаются Вы-общение от Ты-общения?</p> <p>3. Какова дистанция официального общения?</p> <p>4. Охарактеризуйте тональность официального общения.</p> <p>5. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?</p> <p>6. В чем заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?</p> <p>7. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?</p> <p>8. Является ли обращение "господин — господа" универсальным?</p> <p>9. Что включает в себя понятие "этикетный текст"?</p> <p>10. Что такое церемония и каковы особенности проведения торжеств с точки зрения использования этикетных текстов?</p> <p>11. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
2.22	Особенности коммуникации в электронных сетях	1) Особенности общения в электронных сетях. 2) Взаимодействие между пользователями в сети. 3) Позитивное влияние Интернет-коммуникации.

#### 4. Порядок оценивания успеваемости сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в нижеследующей таблице.

Таблица - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации (шкала и показатели оценивания)	Баллы
<b>Текущая учебная работа ОФО</b>				
<b>ОФО</b> Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	60 (100% / баллов приведенной шкалы)	Конспекты тем: 17 тем (рукописные)	<b>2 балла</b> - раскрытие темы на 51-65% <b>3 балла</b> раскрытие темы на 66 - 85% <b>4 балла</b> раскрытие темы на 86 - 100%	16-16
		Практические занятия (18 занятий)	<b>2 балла</b> - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% <b>4 балла</b> – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу группы, самостоятельность и выполнение работы на 66 -100%	18-48
		Итоговый тест	<b>17 баллов</b> (51 - 65% правильных ответов) <b>18 баллов</b> (66 - 85% правильных ответов) <b>20 баллов</b> (86 - 100% правильных ответов)	17- 36
<b>Итого по текущей работе в семестре</b>				<b>51 - 100</b>
<b>Текущая учебная работа ОЗФО</b>				
<b>ОЗФО</b> Текущая учебная работа в семестре (выполнение самостоятельных конспектов, теста)	60 (100% / баллов приведенной шкалы)	Конспекты тем: 11 темы (рукописные).	<b>2 балла</b> - раскрытие темы на 51-65% <b>3 балла</b> раскрытие темы на 66 - 85% <b>4 балла</b> раскрытие темы на 86 - 100%	8 - 16
		Практические занятия (13 занятий).	<b>4 баллов</b> - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% <b>8 баллов</b> – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу группы, самостоятельность и выполнение работы на 66 -100%	24-48
		Итоговый тест	<b>19 баллов</b> (51 - 65% правильных ответов) <b>28 баллов</b> (66 - 85% правильных ответов) <b>36 баллов</b> (86 - 100% правильных ответов)	19-36
<b>Итого по текущей работе в семестре</b>				<b>51 - 100</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>				
Промежуточная аттестация (зачет)	20 (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос	<b>10 баллов</b> (пороговое значение) <b>20 баллов</b> (максимальное значение)	10-20
		Решение практико-ориентированного задания	<b>10 баллов</b> (пороговое значение) <b>20 баллов</b> (максимальное значение)	10-20
<b>Итого по промежуточной аттестации (зачет)</b>				<b>20-40</b>
<b>Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации</b>				<b>51 – 100 б.</b>

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной

шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 9)

Таблица 9 – Соотнесение 100-балльной шкалы и буквенного эквивалента оценки

Сумма набранных баллов	Уровни освоения дисциплины и компетенций	Экзамен		Зачет
		Оценка	Буквенный эквивалент	Буквенный эквивалент
86 - 100	Продвинутый	5	отлично	Зачтено
66 - 85	Повышенный	4	хорошо	
51 - 65	Пороговый	3	удовлетворительно	
0 - 50	Первый	2	неудовлетворительно	Не зачтено

## 5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Учебная литература

#### Основная учебная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва :Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/449705> (дата обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

2. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/449749> (дата обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

#### Дополнительная учебная литература

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА,2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028555>(дата обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва :Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/455216> (дата обращения: 26.02.2020). – Текст: электронный.

## 5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ:

<p>204 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- занятий лекционного типа;</li><li>- занятий семинарского (практического) типа;</li><li>- групповых и индивидуальных консультаций;</li><li>- текущего контроля и промежуточной аттестации;</li></ul> <p>Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, столы, стулья.</p> <p>Оборудование: <i>стационарное</i> - компьютер преподавателя, доска интерактивная, проектор, экран, акустическая система.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESET EndpointSecurity, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.; MozillaFirefox (свободно распространяемое ПО), GoogleChrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654027, Кемеровская область - Кузбасс, г. Новокузнецк, пр-кт Пионерский, д.13, пом. 2</p>
--	--

### **5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

#### **Перечень СПБД и ИСС по дисциплине**

**Информационная база данных**—университетская информационная система РОССИЯ. Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права. Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru/>

**База профессиональных данных «Мир психологии»** –Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

**Единое окно доступа к образовательным ресурсам** – свободный доступ к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования (Психология). Режим доступа: [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.77.2](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2)

**Научная электронная библиотека** - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)База данных статей из области психологии.

## 6. Другие сведения и (или) материалы

### 6.1. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
1. Общие вопросы криминальной психологии		
1.3 Этические нормы и правила деловой беседы	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека</li><li>2. Деловые мероприятия: виды, краткая характеристика</li><li>3. Этические принципы делового общения</li><li>4. Корпоративная культура в деловом общении</li><li>5. Правила делового общения</li></ol>	<p>Пять лет тому назад нашей лабораторией руководил талантливый ученый, уникальный специалист, человек, на которого руководство возлагало большие надежды. Но сотрудника лаборатории единодушно обвиняли в том, что он высокомерен, груб, бестактен, не умеет выслушивать людей. Высказывались даже сомнения в его компетентности. Любимое изречение нашего начальника было: "Я сказал и больше ничего не желаю знать и слышать". Его характерной чертой был безапелляционный, приказной тон.</p> <p>Несмотря на то, что у нашего руководителя были интересные, научно-плодотворные идеи, лаборатория, укомплектованная опытными специалистами, считалась одной из отстающих, а психологический климат был явно дискомфортным.</p> <p>В нашей лаборатории дискуссии прекратились, специалисты о собственной работе говорили с оттенком иронии, как о чем-то малозначимом. Все попытки специалистов предложить свои идеи и варианты решения руководитель отвергал наотмашь, не задумываясь, с изящным остроумием, буквально испепелявшим собеседника. Неудовлетворенность возросла, стало скучнее.</p>



		<p>Схема анализа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оцените психологический климат в лаборатории.</li> <li>2. Какие этические принципы нарушил руководитель?</li> </ol>
<b>2. Основы изучения психологии личности преступника</b>		
2.7 Слушание в деловом общении	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологическая техника установления раппорта формирования аттракции</li> <li>2. Технологии эффективного слушания передачи информации</li> </ol>	<p>Задача</p> <p>На оперативном совещании в одном из РОВД до офицерского состава была доведена информация, что в подразделении вводится должность психолога. Реакция сотрудников была разной. Один сказал: «Что мы, психи?», второй: «Лучше бы добавили опера», третий: «Давайте пригласим на эту должность Кашпировского», четвертый: «Теперь у нас самоубийств больше не будет».</p> <p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. С какими ошибочными представлениями о себе и своей работе может столкнуться практический психолог в правоохранительных органах?</li> <li>2. Как бы вы отреагировали на реплики сотрудников, как объяснили бы причины их ошибочных мнений?</li> </ol>

**Таблица 10 - Вопросы к экзамену**

<b>Контролируемые разделы</b>	<b>Вопросы к экзамену</b>
<p>Раздел 1.</p> <p>Психологическая характеристика делового общения</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Подходы к определению понятия «Деловое общение».</li> <li>2) Структура и этапы общения делового общения</li> <li>3) Основные характеристики общения делового общения</li> <li>4) Функции делового общения</li> <li>5) Механизмы делового общения</li> <li>6) Манера и стиль делового общения</li> <li>7) Знаков невербального общения</li> <li>8) Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека</li> <li>9) Деловые мероприятия: виды, краткая характеристика</li> <li>10) Этические принципы делового общения</li> <li>11) Корпоративная культура в деловом общении</li> <li>12) Правила делового общения</li> </ol>

		<p>13)Международный деловой этикет: страны ближнего и дальнего востока</p> <p>14)Международный деловой этикет: европейские страны</p> <p>15)Международный деловой этикет: Россия.</p>
<p>Раздел Психотехники эффективного делового общения</p>	2.	<p>1. Психологическая техника установления раппорта формирования аттракции</p> <p>2. Технологии эффективного слушания передачи информации</p> <p>3. Понятие о психологическом влиянии и его виды</p> <p>4. Способы и средства воздействия на межличностные отношения.</p> <p>5. Убеждение, способы аргументации и работа с возражениями</p> <p>6. Внушение в деловом общении</p> <p>7. Манипуляции в деловом общении</p> <p>8. Начальные представления о теории нейролингвистического программирования (основные аспекты, модели восприятия) его роль в деловом общении.</p> <p>9. Конфликтное взаимодействие (сущность, структура, функции, участники)</p> <p>10. Способы выхода из конфликтной ситуации.</p> <p>11. Правила проведения дискуссии в деловом общении</p> <p>12. Правила проведения совещания и переговоров в деловом общении</p> <p>13. Правила проведения конференций, в деловом общении</p> <p>14. Правила проведения конференций презентаций, дней открытых дверей в деловом общении</p> <p>15. Правила организации и проведения не формальных деловых встреч (деловых завтраков, обедов, ужинов и т.д.).</p> <p>16. Публичные выступления на сцене и телевидении</p> <p>17. Собеседование при приёме на работу</p> <p>18. Структура личности делового партнёра (типы личности, темперамент, акцентуации, роль бессознательного в аспекте делового взаимодействия).</p> <p>19. Средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром</p>

Составитель: Феоктистова О.В., канд. пед. наук, доцент