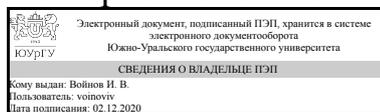


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Декан факультета  
Филиал г. Миасс  
Электротехнический



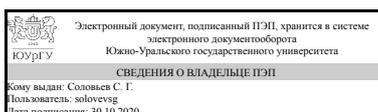
И. В. Войнов

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины** ДВ.1.01.02 Психология делового общения  
**для специальности** 24.05.01 Проектирование, производство и эксплуатация ракет и ракетно-космических комплексов  
**уровень** специалист **тип программы** Специалитет  
**специализация** Ракетные транспортные системы  
**форма обучения** очная  
**кафедра-разработчик** Социально-гуманитарные и правовые дисциплины

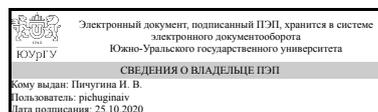
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 24.05.01 Проектирование, производство и эксплуатация ракет и ракетно-космических комплексов, утверждённым приказом Минобрнауки от 01.12.2016 № 1517

Зав.кафедрой разработчика,  
д.юрид.н., проф.



С. Г. Соловьев

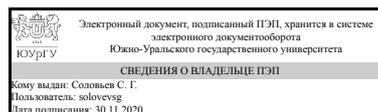
Разработчик программы,  
к.пед.н., доц., доцент



И. В. Пичугина

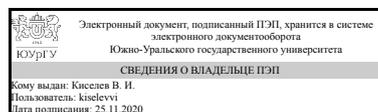
СОГЛАСОВАНО

Декан факультета разработчика  
д.юрид.н., проф.



С. Г. Соловьев

Зав.выпускающей кафедрой  
Прикладная математика и  
ракетодинамика  
к.техн.н., доц.



В. И. Киселев

Миасс

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения курса "Психология делового общения" - овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами. Задачи курса: - достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений; - обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций; - овладение понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; - обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения; - обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения; - обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами; - обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать; - обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации; - развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов.

## Краткое содержание дисциплины

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения. Деловые переговоры. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя Этика делового общения и этикет в деловом общении. Документационное обеспечение делового общения.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-6 способностью к анализу социально-значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-	Знать:-психологические аспекты социально-экономического развития; - психологические требования к составлению адекватных

<p>политической жизни</p>	<p>прогнозов.</p> <p>Уметь:находить и использовать соответствующую информацию для анализа психологических аспектов развития социально-экономической системы; выявлять проблемы различного характера при анализе конкретных ситуаций; - предлагать эффективные подходы к решению проблем и оценивать ожидаемые результаты.</p> <p>Владеть:- культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.</p>
<p>ОК-10 способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, демонстрируя уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовностью к поддержанию партнерских отношений, способностью создавать в коллективе отношения сотрудничества, владением методами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p>	<p>Знать:основные принципы работе в коллективе, команде; методы и средства предупреждения, разрешения и управления конфликтами в организации.</p> <p>Уметь:выстраивать бесконфликтные отношения в коллективе; вести дискуссию и полемику, уважая точки зрения различных оппонентов, вести переговоры в разной социокультурной ситуации.</p> <p>Владеть:навыками эффективной групповой коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения.</p>
<p>ОК-17 способностью самостоятельно критически оценивать достоинства и недостатки своей профессиональной деятельности и собственной личности, выстраивать перспективную линию саморазвития</p>	<p>Знать:основы своей профессиональной деятельности; основы психологии личности.</p> <p>Уметь:осознавать мотивации к выполнению профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть:пониманием социальной значимости своей будущей профессии; планировать основные этапы своей профессиональной деятельности.</p>
<p>ОПК-7 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знать:особенности социальных, психологических, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива; психологические и этические нормы общения с коллегами и партнерами.</p> <p>Уметь:строить межличностные отношения и работать в группе, организовывать внутригрупповое взаимодействие с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов группы, а также с учетом индивидуальных особенностей личности.</p> <p>Владеть:навыками делового общения в профессиональной среде, навыками руководства коллективом: навыками осуществления индивидуального подхода с учетом психологических особенностей личности.</p>
<p>ПК-7 способностью руководить и принимать участие в научно-исследовательских работах</p>	<p>Знать:сущность и содержание научно-исследовательской деятельности; основные исследовательские методы психологии и педагогики.</p> <p>Уметь:анализировать литературные источники</p>

	по проблеме исследования; формулировать концептуальные положения и выводы; применять междисциплинарный подход к проблематике исследования.
	Владеть: методами презентации результатов исследования; навыками научной дискуссии.
ПК-17 готовностью к организационно-управленческой работе с коллективом исполнителей	Знать: особенности процесса организации работы исполнителей; индивидуальные психологические особенности личности.
	Уметь: осуществлять организационно-управленческую работу с учетом психологических особенностей личности.
	Владеть: психологическими методами организации работы исполнителей.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.03 История	Б.1.04 Философия

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.03 История	владеть • знаниями о развитии культуры, культурным наследием; комплексом знаний об историческом развитии человеческой цивилизации, закономерностях и особенностях этого развития; • знаниями об основных этапах и важнейших исторических событиях; • знаниями о базовых философских учениях; уметь • оперировать необходимым понятийным аппаратом, разбираться и понимать определения и термины; • сопоставлять отдельные события и факты в их исторической взаимосвязи; • логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72

<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	40	40
Самостоятельная подготовка к практическим занятиям по следующим темам: Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.	12	12
Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы: Стили делового общения. Разновидности делового общения. Национально-психологические особенности делового общения. Организация и проведение групповой дискуссии. Этапы деловых переговоров. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых партнеров. Методы ведения переговоров. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У.Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия. Этика и культура переговорного процесса. Техника публичных выступлений. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Выступление без подготовки. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения. Подготовленное выступление. Выработка требований к выступлению. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки. Виды презентаций, психологические приемы, технологии их проведения. Эффективное управление презентацией. Смпрезентация, ее виды.	18	18
Подготовка к зачету	10	10
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	12	6	6	0
2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения.	8	4	4	0
3	Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения.	8	4	4	0
4	Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя. Этика делового общения и этикет в деловом общении. Документационное обеспечение делового общения.	4	2	2	0

## 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им.	2
2	1	Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения.	2
3	1	Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие.	2
4	2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология.	2
5	2	Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению. Приемы эффективного вербального общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика.	2
6	3	Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения.	2
7	3	Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа.	2
8	4	Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений.	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.	2
2	1	Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения.	2
3	1	Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.	2
4	2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения.	2
5	2	Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация.	2
6	3	Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового	2

		общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.	
7	3	Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. Мозговой штурм. Круглый стол. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.	2
8	4	Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения.	2

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Самостоятельная подготовка к практическим занятиям по следующим темам: Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.	ПУМД, осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67.	12
Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы: Стили делового общения. Разновидности делового общения. Национально-психологические особенности делового общения. Организация и проведение групповой дискуссии. Этапы деловых переговоров. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых партнеров. Методы ведения переговоров. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У.Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия. Этика и культура	ПУМД осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67.	18

переговорного процесса. Техника публичных выступлений. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Выступление без подготовки. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения. Подготовленное выступление. Выработка требований к выступлению. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки. Виды презентаций, психологические приемы, технологии их проведения. Эффективное управление презентацией. Смопрезентация, ее виды.		
Подготовка к зачету	ПУМД осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67.	10

## 6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Групповые дискуссии	Практические занятия и семинары	Дискуссия на тему: «Влияние научно-технического прогресса на психику человека».	4
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Тема 7: Игра: Производственное совещание. Группа делится на 3 подгруппы. В каждой подгруппе выбираются начальник и подчинённые. В первой подгруппе начальник использует в работе авторитарный метод руководства, во 2-ой - демократический. в 3-ей - попустительский. Задачи: 1. Изучить типы руководства. 2. Определить, при каком типе руководства будут выше результаты работы. 3. Установить, в каком коллективе будет более благоприятный психологический микроклимат.	2

## Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Инновационная форма обучения, основанная на интернет-технологиях	При реализации основной образовательной программы преподаватель проводит все виды занятий, процедуры оценки результатов обучения в том числе с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий с использованием портала "Электронный ЮУрГУ".

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

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

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Все разделы	ОК-17 способностью самостоятельно критически оценивать достоинства и недостатки своей профессиональной деятельности и собственной личности, выстраивать перспективную линию саморазвития	зачет	Вопросы к зачету 1-10. Вопросы к зачету приведены в файле "Вопросы к зачету" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"
Все разделы	ОПК-7 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Письменный опрос	Перечень вопросов приведен в файле "Вопросы для письменного опроса ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.pdf". Задания для письменного опроса приведены в файле "Вопросы для письменного опроса" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"
Все разделы	ОК-6 способностью к анализу социально-значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни	зачет	Вопросы к зачету 11-13. Вопросы к зачету приведены в файле "Вопросы к зачету" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"
Все разделы	ОК-10 способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, демонстрируя уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовностью к поддержанию партнерских отношений, способностью создавать в коллективе отношения сотрудничества, владением методами конструктивного разрешения	зачет	Вопросы к зачету 14-18. Вопросы к зачету приведены в файле "Вопросы к зачету" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"

	конфликтных ситуаций		
Все разделы	ОПК-7 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	зачет	Вопросы к зачету 19-25. Вопросы к зачету приведены в файле "Вопросы к зачету" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"
Все разделы	ПК-7 способностью руководить и принимать участие в научно-исследовательских работах	зачет	Вопросы к зачету 26-35. Вопросы к зачету приведены в файле "Вопросы к зачету" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"
Все разделы	ПК-17 готовностью к организационно-управленческой работе с коллективом исполнителей	зачет	Вопросы к зачету 36-50. Вопросы к зачету приведены в файле "Вопросы к зачету" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"
Все разделы	ПК-7 способностью руководить и принимать участие в научно-исследовательских работах	Бонусное задание	Утвержденный перечень мероприятий
Все разделы	ОК-17 способностью самостоятельно критически оценивать достоинства и недостатки своей профессиональной деятельности и собственной личности, выстраивать перспективную линию саморазвития	Эссе	Перечень вопросов приведен в файле " Темы эссе ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.df". Темы Эссе приведены в файле "Темы Эссе" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"
Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения.	ОК-17 способностью самостоятельно критически оценивать достоинства и недостатки своей профессиональной деятельности и собственной личности, выстраивать перспективную линию саморазвития	Собеседование по темам семинарских занятий	Перечень тем для собеседования по темам семинарских занятий приведен в файле "Собеседование.pdf". Вопросы к собеседованию приведены в файле "Собеседование" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"
Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения	ОПК-7 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной	доклад на семинарском занятии	Примерные темы докладов приведены в учебном пособии (ЭУМД, 7). Вопросы к докладу приведены в файле "Вопросы к

руководителя Этика делового общения и этикет в деловом общении. Документационное обеспечение делового общения.	деятельности, толерантно восприимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		докладу" и размещены в соответствующем учебном курсе на портале "Электронный ЮУрГУ"
---	--	--	---

## 7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
зачет	Каждый студент устно опрашивается по билету, сформированному из вопросов, выносимых на зачет. Билет содержит два вопроса. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос соответствует 5 баллам. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 10.	Зачтено: Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %.  Не зачтено: Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %
Письменный опрос	Письменный опрос осуществляется на последнем занятии изучаемого раздела. Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос -15 минут При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %.  Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %
Бонусное задание	Студент представляет копии документов, подтверждающие победу или участие в предметных олимпиадах по темам дисциплины При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05 .2019 г. № 179). Максимально возможная величина бонус-рейтинга +15 %.	Зачтено: +15 % за победу в олимпиаде международного уровня +10 % за победу в олимпиаде российского уровня +5 % за победу в олимпиаде университетского уровня +1 % за участие в олимпиаде.  Не зачтено: -
Эссе	Эссе выполняется студентом в любое время в течении изучения данной дисциплины Тему эссе студент выбирает самостоятельно из списка, приведенного в РПД. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %.

	<p>обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Эссе оценивается в 5 баллов. Общий балл складывается из следующих показателей: Творческий характер работы – 2 балла Логичность и обоснованность выводов - 2 балла. Оформление работы соответствует требованиям - 1 балл. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	<p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %</p>
<p>Собеседование по темам семинарских занятий</p>	<p>Собеседование осуществляется на последнем семинарском занятии, посвященном данной теме. Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос -15 минут При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6. Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %.</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %</p>
<p>доклад на семинарском занятии</p>	<p>Доклад выполняется студентом на семинарском занятии в течении изучения данной дисциплины Тему доклада студент выбирает самостоятельно исходя из конкретной темы семинара.. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Доклад оценивается в 5 баллов. Общий балл складывается из следующих показателей: Творческий характер работы – 2 балла Логичность и обоснованность выводов - 2 балла. Умение ответить на вопросы - 1 балл. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия –1.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %.</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %</p>

### 7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
зачет	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.</li> <li>2. Сущность общения.</li> <li>3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).</li> <li>4. Цели, содержание и средства общения.</li> <li>5. Стили и виды общения.</li> <li>6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.</li> <li>7. Коммуникативные барьеры в общении.</li> <li>8. Способы вербального воздействия.</li> <li>9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).</li> <li>10. Культура речи делового человека.</li> <li>11. Манеры ведения разговора.</li> <li>12. Понятие о невербальных средствах общения.</li> <li>13. Цели и задачи невербального общения.</li> <li>14. Природа конфликта и виды конфликтов.</li> <li>15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.</li> <li>16. Психологические защитные механизмы личности.</li> </ol>

	<p>17. Виды и формы, этапы делового общения.</p> <p>18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.</p> <p>19. Этические нормы делового общения.</p> <p>20. Этикет в деятельности делового человека.</p> <p>21. Критерии этического уровня деловых отношений.</p> <p>22. Невербальные коммуникации в структуре общения.</p> <p>23. Правила поведения для конфликтногенных людей.</p> <p>24. Стрессовые факторы делового общения.</p> <p>25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.</p> <p>26. Психологические концепции структуры личности.</p> <p>27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.</p> <p>28. Правила эффективности деловых отношений.</p> <p>29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.</p> <p>30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.</p> <p>31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.</p> <p>32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.</p> <p>33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.</p> <p>34. Стрессы: причины, источники, профилактика.</p> <p>35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.</p> <p>36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.</p> <p>37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.</p> <p>38. Практика проведения деловых совещаний.</p> <p>39. Отличие совещания от заседания.</p> <p>40. Соционические типы в деловом общении.</p> <p>41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания.</p> <p>42. Отличия дискуссии, спора, полемики</p> <p>43. Правила цивилизованной дискуссии.</p> <p>44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.</p> <p>45. Смысл понятий эмпатия, "строуксы", раппорт.</p> <p>46. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.</p> <p>47. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.</p> <p>48. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее "болевого порог".</p> <p>49. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем.</p> <p>50. Тип информации, передаваемой только в письменном виде, в отдельных случаях - только от руки.</p> <p>Вопросы к зачету ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.pdf</p>
<p>Письменный опрос</p>	<p>1. Типовые управленческие документы и их характеристика.</p> <p>2. Общие правила оформления документов.</p> <p>3. Особенности поведения деловых партнеров экстравертного и интравертного типа.</p> <p>4. Вербальные средства общения</p> <p>5. Речь и ее значение в развитии личности и общества.</p>

	<p>6. Виды и функции речи.  7. Речевой этикет. Публичная речь.  8. Язык как инструмент делового общения. Культура речи современного специалиста.  9. Основные правила для говорящего и слушающего.  10. Невербальные средства общения.  11. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике.  12. Коммуникативные барьеры в общении (непонимания (фонетический, семантический,  13. стилистический, логический); индивидуально-психологический;  14. информационно-административный; социально-психологический (возрастной,  15. межнациональный, профессиональный, половой и т.п.)).  16. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.  17. Коммуникативные конфликты.  18. Разновидности конфликтов, причины и поводы их возникновения.  19. Динамика конфликтов и ее диагностика.  20. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.  21. Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях.  22. Типы конфликтных личностей.  Вопросы для письменного опроса ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.pdf</p>
Бонусное задание	
Эссе	<p>Темы эссе:  1. Стили делового общения.  2. Разновидности делового общения.  3. Национально-психологические особенности делового общения.  4. Организация и проведение групповой дискуссии.  5. Этапы деловых переговоров.  6. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе.  7. Типы деловых партнеров.  8. Методы ведения переговоров.  9. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу.  10. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.  11. Этика и культура переговорного процесса.  12. Техника публичных выступлений.  13. Подготовка публичного выступления.  14. Техника публичного выступления.  15. Выступление без подготовки.  16. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения.  17. Подготовленное выступление.  18. Выработка требований к выступлению.  19. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы.  20. Презентационные умения и навыки.  21. Виды презентаций, психологические приемы, коммуникативные технологии их проведения.  22. Эффективное управление презентацией.  23. Самопрезентация, ее виды.  Темы эссе ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.pdf</p>
Собеседование по темам	1. Психические состояния и их классификация.

семинарских занятий	<p>2. Общая характеристика эмоциональной сферы человека. Классификация эмоциональных состояний.</p> <p>3. Понятие о воле. Основные признаки воли.</p> <p>4. Структура волевого действия. Волевые свойства личности и их развитие.</p> <p>5. Понятие темперамента. Типы темперамента и их характеристика. Темперамент и индивидуальный стиль деятельности.</p> <p>6. Понятие о характере. Структура характера.</p> <p>7. Акцентуации характера. Психопатии. Воспитание и самовоспитание характера.</p> <p>8. Понятие о способностях. Признаки наличия способностей. Виды способностей.</p> <p>9. Проблема наследования способностей. Роль социальных условий в развитии способностей. Способности и задатки.</p> <p>10. Уровни способностей: одаренность, талант, гениальность. Развитие способностей.</p> <p>11. Теории личности в зарубежной и отечественной психологии.</p> <p>12. Понятие личности. Индивид, субъект, индивидуальность, личность. Структура личности.</p> <p>13. Направленность личности.</p> <p>14. Самосознание личности и ее жизненный путь.</p> <p>15. Я-концепция личности.</p> <p>16. Психологическая защита и ее виды.</p> <p>17. Понятие внутриличностного конфликта, его виды и причины. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p> <p>18. Понятия мотива и мотивации, её виды. Теории мотивации.</p> <p>Вопросы для собеседования.pdf</p>
доклад на семинарском занятии	<p>1. Основные направления психологического знания.</p> <p>2. Развитие психологии в России.</p> <p>3. Тесты как метод психологического исследования.</p> <p>4. Психодиагностика как отрасль научной психологии.</p> <p>5. Психика и особенности строения мозга.</p> <p>6. Психическое здоровье.</p> <p>7. Резервы психики.</p> <p>8. Психофизиология.</p> <p>9. Речь и мышление.</p> <p>10. Психический склад личности.</p> <p>11. Эмоциональная сфера личности.</p> <p>12. Формирование личности.</p> <p>13. Кризисы и конфликты в жизни человека.</p> <p>14. Самоконтроль человека и защитные механизмы.</p> <p>Доклад на семинарском занятии.pdf</p>

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Психология и педагогика: учебное пособие для вузов /сост. А.А. Радугин; ред. А.А. Радугин, Е.А. Кротов.- М.: Центр, 2002, 2003.- 256 с.- (alma mater)
2. Казанская, Л.А. Психология и педагогика: учеб.пособие / Л.А.Казанская, И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2010.- 126 с
3. Кравченко, А. И. Психология и педагогика [Текст] : учебное пособие / А. И. Кравченко. - М. : Риор, 2016

4. Пичугина, И.В. Психология делового общения: учеб. пособие / И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2013.- 77 с

*б) дополнительная литература:*

1. Психология и педагогика : учебное пособие / сост. и отв. ред. А. А. Радугин. - М. : Центр, 1997. - 256 с.

2. Пичугина, И.В. Психология делового общения: учеб. пособие / И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2013.- 77 с

*в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

1. Журнал «Управление персоналом».

*г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Казанская, Л. А., Пичугина И.В. Психология и педагогика: учебное пособие

2. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

3. Казанская, Л. А., Пичугина И.В. Психология и педагогика: учебное пособие

4. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие

**Электронная учебно-методическая документация**

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Попов, А. Л. Психология : учебное пособие / А. Л. Попов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 288 с. — ISBN 978-5-89349-331-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/20276">https://e.lanbook.com/book/20276</a>	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Основная литература	Овсянникова, Е. А. Основы психологии : учебное пособие / Е. А. Овсянникова, А. А. Серебрякова. — 2-е изд., перераб. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 271 с. — ISBN 978-5-9765-2219-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/70384">https://e.lanbook.com/book/70384</a>	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Основная литература	Ливак, Н. С. Психология управления: учебное пособие / Н. С. Ливак. — Красноярск: СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2019. — 100 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/147552">https://e.lanbook.com/book/147552</a>	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
4	Дополнительная	Коноплева, Н. А. Психология делового	Электронно-	Интернет /

	литература	общения : учебное пособие / Н. А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 408 с. — ISBN 978-5-9765-0118-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/119351">https://e.lanbook.com/book/119351</a>	библиотечная система издательства Лань	Авторизованный
5	Дополнительная литература	Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничнова. — Воронеж: ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/130200">https://e.lanbook.com/book/130200</a>	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
6	Дополнительная литература	Казанская, Л.А. Психология и педагогика: учеб.пособие / Л.А.Казанская, И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2010.- 126 с	Учебно-методические материалы кафедры	Интернет / Авторизованный
7	Дополнительная литература	Пичугина, И.В. Психология делового общения: учеб. пособие / И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2013.- 77 с	Учебно-методические материалы кафедры	Интернет / Авторизованный
8	Дополнительная литература	Вайнштейн, Л. А. Психология управления: учебное пособие / Л. А. Вайнштейн, И. В. Гулис. — Минск: Высшая школа, 2018. — 383 с. — ISBN 978-985-06-2935-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/111335">https://e.lanbook.com/book/111335</a>	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

## 9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	306 (5)	мультимедийное оборудование
Практические занятия и семинары	306 (5)	мультимедийное оборудование