

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Хоружий Людмила Ивановна  
Должность: Директор института экономики и управления АПК  
Дата подписания: 17.07.2023 13:29:24  
Уникальный программный ключ:  
1e90b132d9b04dce67585160b015dddf2cb1e6a9



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Института  
экономики и управления АПК

Л.И. Хоружий

2022 г.

## Лист актуализации рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Психология делового общения

для подготовки магистров  
Направление: 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)  
Направленность: Информатизация профессионального образования

Форма обучения – очная  
Год начала подготовки: 2021

Курс 1  
Семестр 2

В рабочую программу вносятся следующие изменения на 2022 год начала подготовки:

### 1. Цель освоения дисциплины:

- овладение студентами комплексом теоретических и практических знаний о механизмах функционирования общения, о факторах, влияющих на продуктивность профессионально-педагогических коммуникаций;
- приобретение умений и навыков коммуникативной техники для успешной реализации основных форм педагогического общения в том числе посредством цифровых инструментов и технологий.
- применение психолого-педагогических технологий и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности, необходимых для индивидуализации обучения, развития, воспитания, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями;

### 2. Заменить таблицу 1 «Требования к результатам освоения учебной дисциплины», добавив цифровые инструменты в результаты изучения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>УК-3.1 Знает: жизненный цикл команды, основы ее формирования и развития; основы обеспечения эффективности командной работы и руководства ею; функции, обязанности проект-менеджера, требования к нему</p> <p>УК-3.2 Умеет: разрабатывать стратегию командной работы; формировать команду, планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия, инструктировать членов команды, организовывать и управлять их конструктивным взаимодействием</p> <p>УК-3.3 Владеет: инструментами и методами мотивации участников командной работы; методиками</p>	<p>правила организации непосредственного общения с подчиненными с целью обеспечения руководящих функций; требования к осуществлению различных форм делового общения: беседы, собеседования, выступления, переговоры, совещания</p>	<p>анализировать работу менеджера с позиций правильности выполнения управленческих функций и делового общения с подчиненными и руководством; уметь строить выступление, беседу, собеседование, переговоры и готовить совещание; осуществлять эффективные межличностные, групповые и организационные коммуникации; использовать для осуществления таких коммуникаций сервисы Zoom, WhatsApp, Google, Kahoot (kahoot.com), доски MIRO, Trello</p>	<p>приемами самоанализа и оценки продуктивности собственных действий при реализации различных форм делового общения (непосредственное общение с коллегами, беседа, собеседование, выступление, переговоры, совещание); владеть методикой организации обсуждения решения профессиональных задач в группе с занесением результатов в Google-документах; а также с помощью Coggle (Web), MindMeister, SmartDraw (Web)), доски MIRO, Trello</p>

			<p>изучения и коррекции психологического климата группы, предупреждения и решения возникающих в команде разногласий и конфликтов; методами оценки компетенций и опыта участников команды; методами установления коммуникативных связей, организации и проведения совещаний, ведения переговоров</p>			
2.	УК-5	<p>Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1 Знает: особенности непосредственной и опосредованной коммуникации с представителями различных культур и социальных групп (субкультур); основы обеспечения различных типов коммуникации с учетом личностных, национально-этнических, конфессиональных и иных особенностей участников коммуникации; правила</p>	<p>закономерности продуктивного делового общения с учетом личностных и национально-этнических особенностей участников коммуникации, их целей и потребностей; с учетом социальной ситуации и контекста общения</p>	<p>анализировать важнейшие для делового общения личностные качества партнеров и использованные ими приемы воздействия, а также соотносить выявленные особенности общения участников коммуникации с научно обоснованными требованиями к реализации коммуникативных действий; использовать для данной деятельности возможности Coggle</p>	<p>способами эффективного построения делового общения с учетом знания социальной ситуации общения, особенностей партнеров и собственных качеств личности; навыками выбора адекватной коммуникативной стратегии в зависимости от поставленной цели и культурного контекста коммуникации; приемами</p>

		<p>межкультурной коммуникации УК-5.2</p> <p>Умеет: грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом личностных, национально-этнических, конфессиональных и иных особенностей участников коммуникации; выявлять барьеры в межкультурном взаимодействии, находить способы их преодоления или устранения</p> <p>УК-5.3</p> <p>Владеет: навыками подготовки и преобразования информации, выбора форм и средств ее представления для</p>		<p>(Web), MindMeister, SmartDraw (Web)), доски MIRO, Trello</p>	<p>коммуникативной техники; владеть инструментами, предоставляемыми сервисами Zoom, WhatsApp, Google, Kahoot (kahoot.com), доски MIRO, Trello для осуществления вышеописанных коммуникаций</p>
--	--	--	--	---	--

			обеспечения взаимопонимания в процессе межкультурного взаимодействия; навыками активного слушания, наблюдения и интерпретации поведения представителей разных культур и социальных групп; навыками выбора адекватной коммуникативной стратегии в зависимости от культурного контекста коммуникации и поставленных целей			
--	--	--	---	--	--	--

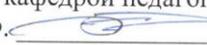
3. Добавить в вопросы для устного опроса по Теме 2 (ПЗ №5) следующие:
- 1) Продумайте варианты наглядного представления содержания, в том числе оформление эскиза доски (опорные сигналы, структурно-логические схемы, записи, рисунки, таблицы и т.п.) (значки и векторные картинки для презентаций [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com), [stories.freepik.com](http://stories.freepik.com); фотографии в хорошем качестве <https://pixabay.com/>, <https://www.pinterest.ru/>;
  - 2) Охарактеризуйте особенности сервисов для работы с диаграммами, графиками, временными линиями [www.presentationgo.com](http://www.presentationgo.com), <https://diagrammer.duarte.com/>,
  - 3) Создайте шаблоны презентаций [www.slidescarnival.com](http://www.slidescarnival.com), [www.free-powerpoint-templates-design.com](http://www.free-powerpoint-templates-design.com), [www.canva.com](http://www.canva.com) с помощью инструментов Coggle (Web), MindMeister, SmartDraw (Web), доски MIRO).
4. Добавить в Перечень вопросов для зачета:
- 1) Возможности использования для осуществления эффективной коммуникации Coggle (Web), MindMeister, SmartDraw (Web)), доски MIRO, Trello.

Разработчик: Гильяно А.С., к.псх.н, доцент  «26» августа 2022 г.  
Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии профессионального образования

протокол № 1 от «29» августа 2022 г.

Заведующий кафедрой  П.Ф. Кубрушко

**Лист актуализации принят на хранение:**

Заведующий выпускающей кафедрой педагогики и психологии профессионального образования Кубрушко П.Ф.  «29» августа 2022 г.



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –  
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»  
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

Институт экономики и управления АПК  
Кафедра педагогики и психологии профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института экономики и  
управления АПК

« 30 » *Д.И. Хоружий* 2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.03.02 Психология делового общения**

для подготовки магистров

ФГОС ВО

Направление: 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)  
Направленности: Информатизация профессионального образования

Курс 1  
Семестр 2

Форма обучения: очная  
Год начала подготовки: 2021

Москва, 2021

Разработчик: А.С. Гильяно, к.псх.н., доцент

  
«23» 08 2021г.

Рецензент: О.Б. Уланова, к.псх.н.

  
«25» 08 2021г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям) и учебного плана

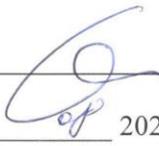
Программа обсуждена на заседании кафедры педагогики и психологии профессионального образования протокол № 1 от «16» 08 2021г.

Зав. кафедрой д.пед.н., профессор П.Ф. Кубрушко

  
«16» 08 2021г.

**Согласовано:**

Председатель учебно-методической комиссии института экономики и управления АПК к.э.н., доцент А.Ф. Корольков

  
№2 «26» 08 2021г.

Заведующий выпускающей кафедрой педагогики и психологии профессионального образования П.Ф. Кубрушко

  
«16» 08 2021г.

Заведующий отделом комплектования ЦНБ

  
Ермилова Е.С.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>АННОТАЦИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ , СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>6</b>
4.1 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТРУДОЁМКОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ РАБОТ .....	6
ПО СЕМЕСТРАМ .....	6
4.2 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4.3 ЛЕКЦИИ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ.....	13
<b>5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....</b>	<b>16</b>
<b>6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>16</b>
6.1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	16
6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ .....	22
<b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>22</b>
7.1 ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	22
7.2 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	23
7.3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ.....	23
<b>8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>23</b>
<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>24</b>
Виды и формы отработки пропущенных занятий .....	24
<b>10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>24</b>

## АННОТАЦИЯ

### рабочей программы учебной дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 «Психология делового общения»

### для подготовки магистра по направлению 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

### направленности «Информатизация профессионального образования»

**Цель освоения дисциплины:** овладение магистрантами комплексом теоретических и практических знаний о факторах, влияющих на продуктивность делового общения, и механизмах его функционирования; приобретение умений и навыков коммуникативной техники для успешной реализации основных форм делового общения, в том числе средствами коммуникационно-образовательных технологий в цифровой образовательной среде.

**Место дисциплины в учебном плане:** дисциплина включена в часть в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям).

**Требования к результатам освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: УК-3 и УК-5.

#### **Краткое содержание дисциплины:**

Сущность, структура и виды общения. Деловое общение.

Учет особенностей субъектов общения: устойчивых (темперамент, характер, национальные) и ситуативных (эмоциональное состояние, мотивы действий и поступков, социальные роли, позиции личности в общении).

Учет социальной ситуации и контекста общения.

Учет целей и потребностей партнеров по общению. Виды потребностей общения и способы их удовлетворения.

Требования к реализации действий общения. Восприятие и понимание знакомых и незнакомых партнеров по общению. Обмен информацией, обмен эмоциями и обмен волей. Взаимодействие.

Требования к использованию средства общения. Вербальные и невербальные средства общения. Виды и правила слушания. Невербальные средства общения: телосложение, рост, пол партнера, его одежда, украшения, мимика, жесты, позы, лицо и взгляд партнера, дистанция общения, динамические прикосновения, голосовые характеристики.

Формы делового общения. Непосредственное общение менеджера с коллегами с целью организации работы команды. Публичное выступление. Действия по его подготовке и реализации. Деловая беседа. Действия по подготовке к беседе. Технология реализации всех этапов деловой беседы. Основные проблемы и возможные ошибки собеседования. Совещание. Основная проблема совещания. Способы повышения эффективности совещания. Переговоры. Специфика и структура переговорного процесса. Техники переговоров. Психологические приемы подачи и обсуждения позиций.

**Общая трудоемкость дисциплины:** 2 зач. ед. (72 часа).

**Промежуточный контроль:** зачет.

## **1. Цель освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является овладение магистрантами комплексом теоретических и практических знаний о факторах, влияющих на продуктивность делового общения, и механизмах его функционирования; приобретение умений и навыков коммуникативной техники для успешной реализации основных форм делового общения, в том числе средствами коммуникационно-образовательных технологий в цифровой образовательной среде.

## **2. Место дисциплины в учебном процессе**

Дисциплина «Психология делового общения» относится к дисциплинам по выбору в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана. Преподавание дисциплины «Психология делового общения» реализуется в соответствии с требованиями ФГОС и Учебного плана по направлению 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям) (уровень магистратура).

Предшествующие знания, на которых базируется изучение дисциплины «Психология делового общения» являются все психологические знания полученные магистрантами при обучении в бакалавриате, а также знания, полученные при изучении дисциплин «Русский язык в сфере профессиональной деятельности» и «Информационные и коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», где магистранты углубленно знакомятся с традиционными и современными способами общения.

В дальнейшем студенты реализуют полученные знания в процессе изучения дисциплин «Проектирование воспитательной среды» и «Проектирование образовательных программ и технологий», при прохождении практики и при выполнении выпускной квалификационной работы.

Особенностью дисциплины «Психология делового общения» является ее практико-ориентированный характер. Она содержит значительный по объему теоретический материал рекомендательного характера.

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Психология делового общения», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 1.

## **4. Структура и содержание дисциплины**

### **4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 1

## Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>УК-3.1 Знает: жизненный цикл команды, основы ее формирования и развития; основы обеспечения эффективности командной работы и руководства ею; функции, обязанности проект-менеджера, требования к нему</p> <p>УК-3.2 Умеет: разрабатывать стратегию командной работы; формировать команду, планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия, инструктировать членов команды, организовывать и управлять их конструктивным взаимодействием</p> <p>УК-3.3</p>	правила организации непосредственного общения с подчиненными с целью обеспечения руководящих функций; требования к осуществлению различных форм делового общения: беседы, собеседования, выступления, переговоры, совещания	анализировать работу менеджера с позиций правильности выполнения управленческих функций и делового общения с подчиненными и руководством; уметь строить выступление, беседу, собеседование, переговоры и готовить совещание	приемами самоанализа и оценки продуктивности собственных действий при реализации различных форм делового общения (непосредственное общение с коллегами, беседа, собеседование, выступление, переговоры, совещание)

			<p>Владеет:</p> <p>инструментами и методами мотивации участников командной работы; методиками изучения и коррекции психологического климата группы, предупреждения и решения возникающих в команде разногласий и конфликтов;</p> <p>методами оценки компетенций и опыта участников команды;</p> <p>методами установления коммуникативных связей, организации и проведения совещаний, ведения переговоров</p>			
2.	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>УК-5.1</p> <p>Знает: особенности непосредственной и опосредованной коммуникации с представителями различных культур и социальных групп (субкультур); основы обеспечения различных типов коммуникации с учетом личностных, национально-этнических,</p>	закономерности продуктивного делового общения с учетом личностных и национально-этнических особенностей участников коммуникации, их целей и потребностей; с учетом социальной ситуации и контекста общения	анализировать важнейшие для делового общения личностные качества партнеров и использованные ими приемы воздействия, а также соотносить выявленные особенности общения участников коммуникации с научно обоснованными требованиями к реализации	способами эффективного построения делового общения с учетом знания социальной ситуации общения, особенностей партнеров и собственных качеств личности; навыками выбора адекватной коммуникативной стратегии в зависимости от

		<p>конфессиональных и иных особенностей участников коммуникации; правила межкультурной коммуникации</p> <p>УК-5.2</p> <p>Умеет: грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом личностных, национально-этнических, конфессиональных и иных особенностей участников коммуникации; выявлять барьеры в межкультурном взаимодействии, находить способы их преодоления или устранения</p> <p>УК-5.3</p>		<p>коммуникативных действий</p>	<p>поставленной цели и культурного контекста коммуникации; приемами коммуникативной техники</p>
--	--	---	--	---------------------------------	---

			Владеет: навыками подготовки и преобразования информации, выбора форм и средств ее представления для обеспечения взаимопонимания в процессе межкультурного взаимодействия; навыками активного слушания, наблюдения и интерпретации поведения представителей разных культур и социальных групп; навыками выбора адекватной коммуникативной стратегии в зависимости от культурного контекста коммуникации и поставленных целей			
--	--	--	--	--	--	--

**Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ**

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час.	В семестре
<b>Общая трудоёмкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>1. Контактная работа:</b>	<b>36,25</b>	<b>36,25</b>
<b>Аудиторная работа</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<i>в том числе:</i>		
<i>лекции (Л)</i>	18	18
<i>практические занятия (ПЗ)</i>	18	18
<i>контактная работа на промежуточном контроле (КРА)</i>	0,25	0,25
<b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>35,75</b>	<b>35,75</b>
<i>самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, тестирование, выполнение практических заданий, подготовка к практическим занятиям и контрольным работам и т.д.)</i>	26,75	26,75
<i>Подготовка к зачёту (контроль)</i>	9	9
Вид промежуточного контроля:	зачёт	

**4.2 Содержание дисциплины**

**Тематический план учебной дисциплины**

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнённо)	Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ	ПКР	
Введение	2	1			1
Раздел 1 Психологические закономерности делового общения	34	9	8		17
Раздел 2 Формы делового общения	35,75	8	10		17,75
<i>контактная работа на промежуточном контроле (КРА)</i>	0,25			0,25	
<b>Всего за семестр</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0,25</b>	<b>35,75</b>
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0,25</b>	<b>35,75</b>

**Введение** Сущность, структура и виды общения

**Раздел 1 Психологические закономерности делового общения**

**Тема 1 Учет психических особенностей партнеров по общению**

Учет устойчивых психических особенностей партнеров по общению (темперамент, характер, национальные особенности, ценностные ориентации).  
Учет ситуативных особенностей партнеров по общению (эмоциональное состояние, мотивы действий и поступков, социальные роли, позиции личности в общении).

**Тема 2 Учет социальной ситуация и контекста общения**

Зависимость процесса и результата делового общения от времени, места и присутствия других людей. Зависимость процесса и результата делового общения от истории развития контактов между партнерами. Тема общения как наиболее продуманный и контролируемый фактор.

### **Тема 3 Учет целей и потребностей партнеров по общению**

Закономерности целей общения. Возможности манипуляций. Отличия потребностей общения от целей. Потребность во взаимопонимании и способы ее удовлетворения. Потребность в эмоциональной поддержке и способы ее удовлетворения. Требования к комплименту. Потребность в признании партнера личностью и способы ее удовлетворения.

### **Тема 4 Требования к реализации действий общения**

Действия общения. Восприятие и понимание партнера по общению. Механизмы восприятия знакомых и незнакомых партнеров. Обмен информацией, обмен эмоциями и обмен волей. Формулы обмена волей. Взаимодействие.

### **Тема 5 Требования к использованию средств общения**

Сравнительная характеристика вербальных и невербальных средств общения. Виды и правила слушания. Рекомендации для эффективного говорения. Анализ всех видов невербальных средств общения: телосложение, рост, пол партнера, его одежда, украшения, мимика, жесты, позы, лицо и взгляд партнера, дистанция общения, динамические прикосновения, голосовые характеристики.

## **Раздел 2 Формы делового общения**

### **Тема 6 Непосредственное общение менеджера с коллегами**

Стили руководства. Принятие решения – единица управленческой деятельности. Индивидуальный и коллегиальный способы принятия решения и факторы, определяющие выбор способа. Функции руководителя. Стратегическое и тактическое планирование. Делегирование полномочий. Организация нововведений. Основные мотивационные факторы и механизмы их реализации. Анализ мотивационной сферы личности подчиненных. Поощрение и наказание. Правила поощрения. Ошибки наказания. Правила критики. Правила подбора кадров. Адаптация новых сотрудников. Аттестация кадров. Руководитель и лидер. Правила делового общения руководителя с подчиненными и подчиненных между собой. Правила создания рабочей группы. Внутригрупповая динамика и роль руководителя по управлению внутригрупповыми процессами. Предупреждение и разрешение возникающих в рабочей группе разногласий и конфликтов.

### **Тема 7 Публичное выступление**

Структура выступления. Действия по подготовке выступления. Технология вводной, основной и заключительной части выступления. Рекомендации для избавления от боязни аудитории.

### **Тема 8 Деловая беседа**

Структура деловой беседы. Действия по подготовке к деловой беседе. Технология реализации всех этапов деловой беседы. Рекомендации для руководителя.

### **Тема 9 Собеседование**

Собеседование как первый этап создания команды. Основные проблемы и возможные ошибки собеседования. Действия интервьюеров по руководству собеседованием.

## Тема 10 Деловые переговоры

Специфика и структура переговорного процесса. Техники переговоров. Психологические приемы подачи и обсуждения позиций. Рекомендации для участников переговорного процесса.

## Тема 11 Совещание

Основная проблема совещания. Способы повышения эффективности совещания. Действия руководителя по подготовке совещания и по управлению его процессом. Рекомендации для выступающих на совещании.

### 4.3 Лекции и практические занятия

Таблица 4

#### Содержание лекций и практических занятий и контрольные мероприятия

№ п/п	Название раздела, темы	№ и название лекций и практических занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	<b>Введение</b>				
		Лекция № 1 Сущность структура и виды общения	УК-5	-	1
2.	<b>Раздел 1 Психологические закономерности делового общения</b>				
	Тема 1. Учет психических особенностей партнеров по общению	Лекция № 1-2 Учет психических особенностей партнеров по общению	УК-5	-	2
		Практическое занятие № 1. Учет психических особенностей партнеров по общению	УК-5	Устный опрос. Конт. раб. по теме	2
	Тема 2 Учет социальной ситуации и контекста общения	Лекция № 2 Учет социальной ситуации и контекста общения	УК-5	-	1
	Тема 3 Учет целей и потребностей партнеров по общению	Лекция № 3 Учет целей и потребностей партнеров по общению	УК-5	-	2
		Практическое занятие № 2. Учет целей и потребностей партнеров по общению	УК-5	Устный опрос. Конт. раб. по теме Тренинг по невербальным средствам общения; Тренинг "Комплимент"	2
	Тема 4 Требования к реализации действий общения	Лекция №4. Требования к реализации действий общения	УК-5	-	2
		Практическое занятие № 3. Требования к реализации действий общения	УК-5	Тренинг по неверб сред общ. Устный	2

№ п/п	Название раздела, темы	№ и название лекций и практических занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
				опрос. Конт. раб. по теме	
	Тема 5 Требования к использованию средств общения	Лекция № 5. Требования к использованию средств общения	УК-5	-	2
		Практическая работа № 4. Требования к использованию средств общения	УК-5	Тренинг по неверб сред общ. Устный опрос. Конт. раб. по теме	2
<b>п</b>	<b>Раздел 2 Формы делового общения</b>				
	Тема 6 Непосредственное общение менеджеров с коллегами	Лекция № 6. Непосредственное общение менеджера с коллегами	УК-3	-	2
		Практическое занятие № 5. Непосредственное общение менеджера с коллегами	УК-3	Тренинг по неверб сред общ. Тренинг "Виды критики". Устный опрос. Конт. раб. по теме. Анализ конк. ситуаций	2
	Тема 7 Публичное выступление	Лекция № 7. Публичное выступление	УК-3	-	1
		Практическое занятие № 6. Публичное выступление	УК-3	Тренинг по неверб сред общ. Устный опрос. Конт. раб. по теме	1
	Тема 8 Деловая беседа	Лекция № 7-8. Деловая беседа	УК-3	-	2
		Практическое занятие № 6-7. Деловая беседа	УК-3	Устный опрос. Рол. игра «Начало дел беседы»	2
	Тема 9 Собеседование	Практическое занятие № 7. Собеседование	УК-3	Тренинг по неверб сред общ. Устный опрос. Конт. раб. по теме	1
	Тема 10 Деловые переговоры	Лекция № 8-9. Деловые переговоры	УК-3	Учет посещ	2
		Практическое занятие № 8. Деловые переговоры	УК-3	Ролев. игра «Деловые переговоры» Устный опрос. Конт. раб. по теме	2
	Тема 11	Лекция № 9. Совецание	УК-3	-	1

№ п/п	Название раздела, темы	№ и название лекций и практических занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
	Совещание				
		Практическое занятие № 9. Совещание	УК-3	Устный опрос. Конт. раб. по теме. Анализ конкр. ситуаций	2

Таблица 5

### Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	Название раздела, темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
<b>Раздел 1 Психологические закономерности делового общения</b>		
1.	Тема 1 Учет психических особенностей партнеров по общению	Учет устойчивых психических особенностей партнеров по общению (темперамент, характер, национальные особенности, ценностные ориентации). УК-5
2.	Тема 3 Учет целей и потребностей партнеров по общению	Потребность в эмоциональной поддержке и способы ее удовлетворения. Требования к комплименту. Потребность в признании партнера личностью и способы ее удовлетворения. УК-5
3.	Тема 4 Требования к реализации действий общения	Обмен информацией, обмен эмоциями и обмен волей. Формулы обмена волей. Взаимодействие. УК-5
4.	Тема 5 Требования к использованию средств общения	Анализ всех видов невербальных средств общения: телосложение, рост, пол партнера, его одежда, украшения, мимика, жесты, позы, лицо и взгляд партнера, дистанция общения, динамические прикосновения, голосовые характеристики. УК-5
<b>Раздел 2 Формы делового общения</b>		
5.	Тема 6. Непосредственное общение менеджера с коллегами	Поощрение и наказание. Правила поощрения. Ошибки наказания. Правила критики. Правила подбора кадров. Адаптация новых сотрудников. Аттестация кадров. Руководитель и лидер. Правила делового общения руководителя с подчиненными и подчиненных между собой. Правила создания рабочей группы. Внутригрупповая динамика и роль руководителя по управлению внутригрупповыми процессами. Предупреждение и разрешение возникающих в рабочей группе разногласий и конфликтов. УК-3
6.	Тема 8. Деловая беседа	Технология реализации всех этапов деловой беседы. Рекомендации для руководителя. УК-3
7.	Тема 9. Собеседование	Собеседование как первый этап создания команды. Основные проблемы и возможные ошибки собеседования. Действия интервьюеров по руководству собеседованием. УК-3
8.	Тема 10. Деловые переговоры	Психологические приемы подачи и обсуждения позиций. Рекомендации для участников переговорного процесса. УК-3
9.	Тема 11. Совещание	Действия руководителя по подготовке совещания и по управлению его процессом. Рекомендации для выступающих на совещании. УК-3

## 5. Образовательные технологии

Изучение дисциплины «Психология делового общения» осуществляется с помощью традиционной объяснительно-иллюстративной технологии и новой информационной технологии с учебно-методической поддержкой на портале <http://elms.timacad.ru/>.

Весь материал дисциплины распределен на 11 тем:

1. «Учет психологических особенностей партнеров по общению»,
2. «Учет социальной ситуации и контекста общения»,
3. «Учет целей и потребностей партнеров по общению»,
4. «Требования к реализации действий общения»,
5. «Требования к использованию средств общения»,
6. «Непосредственное общение менеджера с коллегами»,
7. «Публичное выступление»,
8. «Деловая беседа»,
9. «Собеседование»,
10. «Деловые переговоры»,
11. «Совещание».

По каждой теме на портале имеется: подробное изложение теоретического материала (в виде лекции и в виде презентации) и тест для контроля и закрепления усвоенных теоретических знаний.

По отдельным темам на портале представлены задания (от одного до трех по каждой теме), которые магистранты должны выполнить, готовясь к занятиям, и сохранить свою работу на портале для проверки преподавателем.

Во время аудиторной лекции магистранты в целом знакомятся с материалом темы и подробно рассматривают первые вопросы темы.

Дальнейшее изучение темы магистранты осуществляют самостоятельно, работая с материалами, представленными на портале: изучают теорию, выполняют теоретический тест и делают задания.

Подготовленные таким образом магистранты приходят на занятие, где под руководством преподавателя повторяют теорию, участвуют в обсуждении дискуссионных вопросов, выполняют компетентностно-ориентированные задания (деловые игры, психологический тренинг по невербальным средствам общения, разбор конкретных ситуаций), анализируют выполненные на портале и проверенные преподавателем задания.

После организованного таким образом изучения темы магистранты выполняют в аудитории контрольную работу по теме.

Такая комбинированная технология организации изучения дисциплины «Психология делового общения» позволяет:

- отказаться от необходимости излагать весь теоретический материал на лекциях, что и невозможно сделать в то небольшое время, которое для этого отведено (18 часов);
- повысить самостоятельность и активность магистрантов при изучении дисциплины;

- обеспечить равномерность и последовательность в работе обучающихся при изучении дисциплины;
- освободить время для выполнения других компетентностно-ориентированных заданий (деловые игры, психологический тренинг, разбор конкретных ситуаций);
- осуществлять преподавателю постоянный контроль работы магистрантов.

Таблица 6

**Применение активных и интерактивных образовательных технологий**

№ п/п	Тема и форма занятия		Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий (форм обучения)
1.	Все темы	Л	Использование презентации структурно-логической схемы теоретического материала темы
2.	Все темы	СР + ПЗ	Подготовка к практическим занятиям студентов с помощью учебного портала (изучение теории, выполнение теста и заданий). На практическом занятии коллективное обсуждение основных вопросов раздела с использованием личного опыта.
3.	С занятия №2 по занятие №7	ПЗ	Психологический тренинг по невербальным средствам общения
4.	№2 «Учет целей и потребностей партнеров по общению»	ПЗ	Тренинг «Комплимент»
5.	№5 «Непосредственное общение менеджеров с коллегами»	ПЗ	Тренинг «Виды критики» Разбор конкретных ситуаций
6.	№7 «Деловая беседа»	ПЗ	Ролевая игра «Начало деловой беседы»
7.	№8 «Деловые переговоры»	ПЗ	Ролевая игра «Деловые переговоры»

**6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины**

**6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности**

**6.1.1 Пример теста текущего контроля знаний обучающихся по теме 4 «Требования к реализации действий общения»**

- Выберите все признаки, характеризующие только социальный стереотип
  - необходимо встать на место партнера и посмотреть его глазами на ситуацию и его поведение
  - вывод о человеке по первому впечатлению о нем \*
  - познание человека по нескольким важным внешним признакам \*
  - понимание эмоционального состояния партнера путем сопереживания, сочувствия
  - обеспечивает взаимодействие с партнером как с любым представителем определенной социальной группы \*
  - не имея своего мнения о человеке, мы готовы судить о нем по чьей-либо подсказке
- Выберите признаки, характеризующие как социальный стереотип, так и социальную установку
  - осознание человеком того, как он воспринимается другими

- Б. приписывание партнеру некоторых качеств \*
  - В. эти механизмы восприятия основаны на представлении о когнитивной сложности партнера
  - Г. делаются упрощенные выводы о партнере\*
  - Д. могут возникнуть предубеждения по поводу партнера \*
  - Е. можно быстро наладить взаимодействие с партнером \*
3. Выберите все признаки такой ошибки восприятия партнера, как «эффект ореола»
- А. превосходство человека по одному ценному для нас параметру мы распространяем на всю личность \*
  - Б. если человек нам нравится, то мы будем переоценивать многие его черты
  - В. людей, которые согласны с нами, мы оцениваем выше тех, которые нас критикуют
  - Г. эту ошибку совершают работодатели во время собеседования с кандидатом на вакантную должность \*
  - Д. человек, который находится под влиянием этой ошибки, не должен принимать участие в переговорах \*
  - Е. если какой-то человек вызывает у нас только положительные эмоции, то мы будем слепо отвергать любую критику этого человека \*
4. Выберите все признаки такой ошибки восприятия партнера, как «эффект проекции»
- А. учителя долго не замечают недостатки в работе своих «любимчиков» и успехи «нелюбимчиков»
  - Б. хваля кого-то выборочно, легко нажать себе врагов и прослыть подхалимом
  - В. мы приписываем другим людям черты своего характера и свои мотивы поведения \*
  - Г. те черты характера, которые человек в первую очередь замечает у другим, скорее всего, присущи ему самому \*
  - Д. люди подсознательно противятся сильному давлению извне, поскольку воспринимают его как покушение на их право свободного выбора
  - Е. добрый человек считает, что его окружают добрые люди \*
5. Выберите все признаки такой ошибки восприятия партнера, как «эффект очередности поступления информации»
- А. не стоит слишком активно навязывать другим людям свое мнение, чтобы не получить обратного результата
  - Б. мнение человека, сложившееся вначале общения с ним, часто надолго определяет отношение к нему \*
  - В. о хорошо знакомом человеке нам интереснее и важнее новая информация \*
  - Г. у своих коллег мы, прежде всего, замечаем недостатки
  - Д. особенно важно произвести благоприятное впечатление на собеседника в первые 10 секунд разговора\*
6. Выберите признаки такой ошибки восприятия партнера, как «эффект «актер – зритель»
- А. следствием такой ошибки является способ управления подчиненными «по отрицательным отклонениям» \*
  - Б. первая информация о партнере по общению оценивается нами как наиболее значимая и достоверная
  - В. любой сотрудник успех в своей работе приписывает себе, а неудачу объясняет случайностью \*
  - Г. любой сотрудник успех в работе своего коллеги объясняет случайностью, а неудачу считает следствием недостатков в его работе\*
7. Выберите признаки «когнитивно сложного» партнера по общению
- А. видит мир «черно-белым»
  - Б. редко сомневается
  - В. стремится понять и принять мнение партнера \*
  - Г. избегает категорических суждений \*
  - Д. у него всегда готов «правильный» ответ на самые сложные и запутанные вопросы
  - Е. стремится видеть тонкости в поведении и состоянии партнера\*
  - Ж. если такой человек является политиком, то народ к нему относится с большей симпатией
8. Как будут реагировать на поручение начальника критичные подчиненные?
- А. выполняют любое поручение, сформулированное уверенным тоном
  - Б. будут противиться любому распоряжению
  - В. выполняют поручение, потому что не желают возражать и спорить
  - Г. выполнять только то поручение, с которым они будут согласны после обдумывания \*
9. Укажите порядок предложенных фраз в соответствии с формулой передачи воли

- А. «Я хотел бы от тебя...» (4)
  - Б. «Я чувствую...» (2)
  - В. «Я вижу...» (1)
  - Г. «Я нуждаюсь...» (3)
10. В каких случаях при обращении к человеку полезно использовать местоимение «Я»?
- А. в ситуации просьбы
  - Б. в ситуации критики \*
  - В. чтобы объединить людей
  - Г. чтобы противопоставить себя группе \*
  - Д. чтобы сохранить партнеру в ситуации критики чувство собственного достоинства \*
11. Выберите признаки совместно-последовательного способа организации деятельности рабочей группы
- А. этот тип организации характерен для работы конструкторского бюро
  - Б. каждый участник по очереди выполняет свою часть общей задачи \*
  - В. при этом типе организации чаще всего возникают болезненные обсуждения индивидуальных вкладов коллег в общее дело\*
  - Г. этот тип организации характерен для работы на конвейере \*
12. Выберите признаки совместно-индивидуального способа организации деятельности рабочей группы
- А. каждый делает свою часть общей работы независимо от других \*
  - Б. каждый участник выполняет свою часть работы, согласуя свои действия с коллегами
  - В. этот тип деятельности характерен для педагогических коллективов \*
  - Г. при этом типе организации существует минимум болезненных точек соприкосновения партнеров \*
  - Д. при этом типе организации вклад в общее дело многих участников зависит от качества и скорости работы предшественников
13. Выберите признаки конструктивного конфликта
- А. приводит к переходу на личности, чем и порождает стрессы
  - Б. становится независимым от причины, его породившей
  - В. порождается различием точек зрения на проблему и способы ее решения \*
  - Г. не касается несовместимости личностей \*
  - Д. ведет к рассогласованию взаимодействий
  - Е. помогает лучше понять проблему и мотивацию оппонента \*
  - Ж. происходит развитие внутри конфликта элементов кооперации \*

### **6.1.2 Вопросы для обсуждения в аудитории и подготовки к контрольным мероприятиям по теме 10 «Деловые переговоры»**

1. Что такое «деловые переговоры»? Чем они отличаются от «деловой беседы»?
2. По какому поводу проводятся переговоры? В каких условиях они могут проводиться?
3. Какие цели должны ставить себе участники переговоров? Какие требования можно сформулировать к умениям переговорщиков?
4. Как называются стадии переговоров?
5. По каким направлениям должна разворачиваться подготовка к переговорам? Что должно быть итогом этапа подготовки переговоров?
6. Что представляет собой «концепция переговоров»? Что она включает в себя? От чего она зависит?
7. Что вытекает из концепции ведения переговоров?
8. Какие действия необходимо выполнить на стадии подготовки переговоров? На какие группы можно разделить эти действия?
9. Детально перечислите действия из каждой группы.
10. Какие действия осуществляются на 2 стадии ведения переговоров? Как каждое действие детализируется?
11. Какие действия осуществляются на 3 стадии ведения переговоров? Как каждое действие детализируется?
12. Что такое «техника ведения переговоров»? Что на переговорах зависит от техники их ведения? Какие виды техник бывают?
13. В чем проявляется мягкий подход? Жесткий? Принципиальный? Какой из них лучше? Какой подход надо воспитывать у себя?
14. Какие существуют способы подачи позиции? Какой из них психологически более сложный?
15. Какие психологические приемы часто используют при закрытом способе подачи позиций?
16. Какие благородные приемы используются в процессе обсуждения позиций?
17. Какие приемы-отмычки используются в процессе обсуждения позиций?
18. Какие существуют правила техники ведения переговоров?
19. Какие существуют правила аргументирования?
20. Что следует сделать после переговоров? На какие вопросы надо себе ответить?

### 6.1.3 Задания научно-исследовательского характера, выполняемые магистрантами на портале

Задание 1 Определение собственной формулы темперамента. Студенты выполняют тест на диагностику типов темперамента, а затем сравнивают полученные результаты с данными самонаблюдения.

Задание 2 Определение формулы темперамента у кого-то из знакомых. Студенты выполняют тест на диагностику типов темперамента у кого-то из своих знакомых, а затем сравнивают полученные результаты с данными самонаблюдения этого знакомого и с собственными данными наблюдения за ним.

Задание 3 Определение формулы устойчивых позиций личности (Родитель – Взрослый – Дитя) у себя. Сравнение полученных результатов с данными самонаблюдения.

Задание 4 Диагностика умения слушать. Студенты выполняют тест, диагностирующий умение слушать, а затем анализируют те высказывания, которые показали неумение слушать, и объясняют причины таких результатов.

Задание 5 Упражнение на определение вида слушания в конкретной ситуации.

Задание 6 Диагностика умения говорить. Студенты выполняют тест, оценивающий умение говорить, а затем анализируют те высказывания, которые показали неумение говорить, и объясняют причины таких результатов.

Задание 7 Эссе «Анализ личности партнера по общению и особенности общения с ним»

Задание 8 «Мотивация к успеху». Этот психологический тест позволяет оценить у себя степень проявления одной из составляющих мотивации достижения – стремления к успеху. Затем студенты сравнивают полученные результаты с данными самонаблюдения.

Задание 9 «Мотивационные факторы». Данный психологический тест позволяет студентам сделать вывод о преобладании в их мотивационной структуре внешних или внутренних факторов.

Задание 10 «Администратор или лидер». С помощью этого психологического теста студенты могут оценить соотношение харизмы и управленческих умений у себя, как у будущего руководителя. Затем студенты сравнивают полученные результаты с данными самонаблюдения.

Задание 11 «Делегирование полномочий». Студенты предлагают собственные действия для разрешения непростых деловых ситуаций, в основе которых лежат нарушения правил делегирования полномочий.

Задание 12 «Нововведения» Студенты предлагают собственные действия для разрешения непростых деловых ситуаций, в основе которых лежат нарушения правил инновационной активности.

Задание 13 «Трудовая мотивация». Студенты предлагают собственные действия для разрешения непростых деловых ситуаций, в основе которых лежат нарушения правил мотивирования сотрудников.

Задание 14 «Воспитательная функция». Студенты предлагают собственные действия для разрешения 8 непростых деловых ситуаций, в основе которых лежат нарушения правил выполнения воспитательной функции.

Задание 15 Диагностика умения выступать публично. Студенты выполняют тест, по его результатам делают выводы об индивидуальной тактике публичного выступления, затем анализируют собственный опыт публичного выступления и сравнивают результаты теста с данными самонаблюдения.

Задание 16 Диагностика умения быть собеседником. Студенты выполняют тест, оценивающий умение быть собеседником, а затем анализируют те высказывания, которые дали отрицательные результаты, и объясняют причины таких результатов.

Задание 17 Эссе о собственном опыте (или опыте знакомых) участия в собеседовании при приеме на работу.

Задание 18 Эссе о собственном опыте участия в переговорах (не обязательно деловых).

Задание 19 Решение конкретных ситуаций. Студенты предлагают собственные действия для разрешения 8 непростых деловых ситуаций.

### 6.1.4 Пример контрольной работы по теме 5 «Требования к использованию средств общения»

1. К какой группе средств общения относятся голосовые характеристики?

*А) вербальные средства; Б) невербальные средства*

2. С помощью какой группы средств общения партнеру передается 55% информации?

*А) смысл слов; Б) голосовые характеристики;*

*В) внешний вид и различные движения партнера*

3. О каком барьере понимания вербальной информации идет речь? «Одним и тем же словом обозначаются разные понятия, о чем партнер не знает»

*А) речевой барьер; Б) интеллектуальный барьер; В) личностный барьер*

4. Как называется данная тактика слушания? «Партнер обеспечивает взаимопонимание»

*А) внимательное слушание; Б) пассивное слушание; В) агрессивное слушание*

5. О каком типе слушания идет речь? «Нецелесообразно, если партнер говорит что-то важное, а мы не согласны»

*А) рефлексивное слушание;*

*В) безразличное слушание;*

*Б) нереплексивное слушание;*

*Г) тактика постановки вопросов*

#### 6. Как называется этот прием активного слушания?

6.1. «Обращение к говорящему за уточнениями, чтобы ликвидировать непонимание»

6.2. «Не буквальное повторение реплик говорящего, а выделение главного и пересказ его своими словами»

6.3. «Начинается с фраз «Как я понял, ваша основная идея в том, что...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...»

- 6.4. «Для его осуществления необходимо обращать внимание на слова собеседника, отражающие его чувства»  
*А) выяснение;* *В) резюмирование;*  
*Б) перефразирование;* *Г) отражение чувств*
- 7.1. К какому типу по телосложению относится высокий и худой человек?  
7.2. К какому типу по телосложению относится человек, у которого наиболее развитой частью тела являются мышцы?  
*А) астеник;* *Б) атлетик;* *В) пикник*
8. «Слишком большое количество украшений является показателем ....»  
9. Для какой эмоции характерна мимика? «Приподнят один уголок рта и крыло носа с той же стороны»  
*А) радость;* *Г) удивление;*  
*Б) тоска (печаль);* *Д) страх (ужас);*  
*В) злость (гнев);* *Е) отвращение (брезгливость)*
10. Какие невербальные сигналы показывают, как человек воспринимает свой статус по отношению к статусу партнера?  
*А) мимика;* *Б) взгляд;* *В) позы;* *Г) жесты;* *Д) походка*
- 11.1. Вторжение в какую зону посторонних является неуместным посягательством?  
11.2. Для какой дистанции характерно расстояние 4-8м?  
*А) интимная;* *Г) официальная дальняя;*  
*Б) личная;* *Д) публичная*  
*В) официальная близкая;*
12. Для кого прикосновения другого человека являются психически особенно необходимыми?  
*А) маленькие дети;* *В) люди среднего возраста;*  
*Б) подростки;* *Г) пожилые люди*
13. В чем специфика механизмов функционирования невербальных средств общения (в отличие от вербальных средств)?  
14. Почему в процессе слушания не надо давать волю эмоциям?  
15. Каковы правила наблюдения за невербальными сигналами партнера по общению?

### **6.1.5 Перечень вопросов, выносимых на зачет (промежуточная аттестация)**

1. Общая характеристика общения. Виды общения.
2. Общая характеристика сведений, которые необходимо знать о субъектах общения.
3. Темперамент как характеристика субъекта общения.
4. Характер как особенность субъекта общения.
5. Особенно важные в процессе делового общения черты характера партнера.
6. Учет национальных особенностей партнеров по общению.
7. Эмоциональное состояние и мотивы субъектов общения.
8. Позиции партнеров в процессе общения (взаимодополняющие и невзаимодополняющие трансакции).
9. Социальная ситуация, контекст, цели и содержание делового общения.
10. Общая характеристика потребностей в общении.
11. Потребность во взаимопонимании и способы ее удовлетворения.
12. Потребность в признании личностью и способы ее удовлетворения.
13. Потребность в эмоциональной поддержке и способы ее удовлетворения.
14. Правила комплимента и подчеркивания значимости партнера.
15. Правила улыбки и использования имени партнера.
16. Общая характеристика действий общения.
17. Общая характеристика взаимного восприятия и понимания партнеров по общению.
18. Механизмы восприятия незнакомых партнеров по общению.
19. Механизмы восприятия знакомых партнеров по общению.
20. Общая характеристика действия взаимообмена.
21. Механизмы обмена волей в различных ситуациях.
22. Общая характеристика взаимодействия в структуре делового общения.
23. Общая характеристика средств общения и проблемы их использования.
24. Проблемы использования вербальных средств общения.
25. Рекомендации для совершенствования умения слушать.
26. Приемы рефлексивного слушания. Рекомендации для совершенствования умения говорить.
27. Проблемы использования невербальных средств общения.
28. Особенности телосложения, рост и пол как невербальные средства общения.
29. Манера одеваться и украшения как невербальные средства общения.
30. Лицо, мимика и взгляд как невербальные средства общения.
31. Позы, жесты и походка как невербальные средства общения.
32. Динамические прикосновения как невербальные средства общения.
33. Дистанции общения и расположение за столом как невербальные средства общения.
34. Характеристики голоса как средство общения.
35. Общая характеристика уровней общения.
36. Подготовка к публичному выступлению.
37. Технология публичного выступления.

38. Рекомендации выступающему для избавления от боязни аудитории.
39. Деловая беседа и подготовка к ней.
40. Этап начала деловой беседы.
41. Этап передачи информации в деловой беседе.
42. Этап принятия решения и завершения беседы.
43. Этические правила поведения руководителя во время беседы.
44. Правила проведения собеседования.
45. Проблема деловых переговоров.
46. Этапы проведения переговоров.
47. Техники ведения переговоров.
48. Психологические механизмы подачи и обсуждения позиций во время переговоров.
49. Правила техники ведения переговоров и аргументирования.
50. Проблема совещания как коллективного вида мыслительной деятельности.
51. Действия по подготовке и управлению совещанием.
52. Люди и ситуации, блокирующие ход совещания.
53. Правила организации взаимодействия на совещании.
54. Психологические рекомендации для эффективного выступления на совещании.
55. Классические представления о стилях руководства.
56. Современные представления о стилях руководства.
57. Функции управления. Единица управленческой деятельности.
58. Способы принятия управленческих решений. Достоинства и недостатки каждого.
59. Выбор способа принятия решения в зависимости от типа управленческих задач.
60. Психологические трудности делегирования полномочий.
61. Правила делегирования полномочий.
62. Причины сопротивления подчиненных делегированию полномочий. Способы преодоления этого сопротивления.
63. Причины сопротивления подчиненных нововведениям.
64. Принципы и методы осуществления инновационной активности.
65. Психологические проблемы реализации руководителем мотивационной функции.
66. Основные виды мотивационных факторов трудовой деятельности.
67. Правила материального стимулирования сотрудников.
68. Современные теории трудовой мотивации.
69. Правила поощрения и наказания.
70. Суть критики и психологические сложности ее реализации. Условия эффективной деловой критики.
71. Этап подготовки критики.
72. Конкретные рекомендации по конструктивной критике.
73. Принципы правильного восприятия критики.
74. Понятия «руководитель» и «лидер».
75. Типы лидеров. Отношение руководителя к неформальной структуре рабочей группы.
76. Уровни развития рабочей группы. Как превратить рабочую группу в коллектив?
77. Этапы вхождения новичка в сложившуюся рабочую группу.
78. Объективные факторы создания оптимального психологического климата в рабочей группе.
79. Индивидуальные особенности сотрудников как субъективный фактор психологического климата.



## **6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания**

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине может применяться **балльно-рейтинговая** система контроля и оценки успеваемости студентов.

В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Все виды заданий, которые выполняют магистранты, оцениваются по специально разработанной системе:

посещение лекций – 2 балла

посещение и работа на практическом занятии – 2 балла +/- 3 балла

выполнение теста на портале – 5 баллов

выполнение практического задания на портале – 5 баллов

решение одной конкретной ситуации – 3 балла

тренинг по невербальным средствам общения (1 задание) – 3 балла

контрольная работа в аудитории – 1 балл за 1 правильный ответ.

Допуском к зачету является выполнение теста и практических заданий на портале, а также выполнение контрольных работ в аудитории.

Для каждого обучающегося вычисляется набранная сумма баллов в абсолютном и относительном виде (в %) к максимальной сумме баллов. Зачет по результатам работы получают все, кто набрал не менее 60% баллов. Если в процессе изучения дисциплины магистрант набрал менее 60% баллов, он сдает устный зачет.

Подготовку и выступление на зачете в устной форме студент выполняет самостоятельно, не обращаясь к письменным, печатным или электронным источникам (возможно при ответе использование своего черновика). В ходе зачета не допускается использование электронных средств, позволяющих сохранять или передавать информацию (мобильных телефонов, планшетов и т.д.). При нарушении этого правила зачет не засчитывается. Оценки по промежуточному контролю выставляются по 10-ти бальной шкале.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **7.1 Основная литература**

1. Гильяно, А.С. Психология общения: учебное пособие/ А.С. Гильяно – Москва: ФГБНУ «Росинформатех», 2017. – 76 с.

2. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие/ И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – Москва: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 304 с.

3. Лысенко, Е.Е. Психология делового общения: атлас невербальных средств общения: учебное пособие/ Е.Е. Лысенко. – Москва: МСХА, 2015. – 64с.

4. 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: Издательство Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449749>

5. Этика деловых отношений: учебник/ под ред. А.Я. Кибанова – Москва: ИД ИНФРА-М, 2006. – 367 с.

## **7.2 Дополнительная литература**

1. Базаров, Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: учебное пособие/ Т.Ю. Базаров. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 239 с.

2. Ротенко, Л.А. Культура устной деловой коммуникации: учебное пособие/ Л.А. Ротенко. – М.: МСХА, 2016. – 205 с.

3. Хлюстова, Т.В. Этика делового общения: учебное пособие/ Т.В. Хлюстова. – М.:МСХА, 2016. – 76 с.

### **Периодические издания**

1. Гаранина Ж.Г. Роль самоотношения в личностно-профессиональном саморазвитии студентов высшей школы / Ж.Г. Гаранина, С.И. Баляев, М.С. Ионова // Образование и наука. – 2019. – Т. 21, № 1. – С. 82-96

2. Суриков В. Правильный руководитель для правильных людей / Вячеслав Суриков // Эксперт. – 2018. – № 36. – С. 72

### **Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям**

Изучение дисциплины «Психология делового общения» осуществляется в форме учебных занятий под руководством профессорско-преподавательского состава кафедры и самостоятельной подготовки обучающихся. Основными видами учебных занятий по изучению данной дисциплины являются: лекционное занятие; Практическое (практическое) занятие; консультация преподавателя (индивидуальная, групповая); на практических занятиях организуются дискуссии; доклады; научные сообщения и их обсуждение. При проведении учебных занятий используются элементы классических и современных педагогических технологий, в том числе проблемного и проблемно-деятельностного обучения.

Предусматриваются следующие формы работы обучающихся:

- прослушивание лекционного курса;
- чтение и конспектирование рекомендованной литературы;
- проведение практических занятий с более подробным рассмотрением ключевых проблем дисциплины;

- проведение практических занятий с разбором конкретных ситуаций с целью выработки навыков применения психологических знаний для решения оперативно-служебных задач;

Помимо устного изложения материала в процессе лекций предполагается использовать визуальную поддержку в виде мультимедийных презентаций содержания лекции, отражающих основные тезисы, понятия, схемы, иллюстрации, выдержки из учебных, документальных и научных фильмов по теме лекции.

## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Психология делового общения»**

### **Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями**

Аудиторный фонд РГАУ – МСХА им. К.А. Тимирязева: специализированные аудитории, оснащенные спецоборудованием для проведения лекционных занятий (средства мультимедиа) и для проведения практических занятий (средства мультимедиа или компьютерные классы с доступом к сети Интернет, информационным базам данных для тестирования и выполнения практических заданий).

Библиотечный фонд РГАУ – МСХА им. К.А. Тимирязева: 9 читальных залов, оснащенных wi-fi и интернет-доступом, в том числе 5 читальных залов, оборудованных компьютерами.

Таблица 7

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
1	2
Учебный корпус №27, аудитория № 318	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Интерактивная доска SmartBoard 660 1 шт.</li> <li>2. Мультимедийный проектор DLP</li> <li>3. Ноутбук Asus K42F 3 шт.</li> <li>4. Ноутбук Asus K42F A42F 9 шт.</li> <li>5. Тележка для ноутбуков 800*1800*800 1 шт.</li> </ol>
Общежитие № 9 и 11. Комната для самоподготовки	

## **9. Методические рекомендации студентам по освоению дисциплины**

Дисциплина «Психология делового общения» является практико-ориентированной. Она содержит значительный по объему, но не сложный по содержанию теоретический материал рекомендательного характера. Особую важность имеют практические занятия, во время которых под руководством преподавателя студенты обсуждают теорию, дополняя ее своими собственными примерами, пишут контрольную работу по теме, участвуют в ролевых играх и упражнениях, с помощью психологического тренинга осваивают практические умения и навыки по анализу различных конкретных ситуаций.

Главное требование к студентам при изучении дисциплины «Психология делового общения» (в соответствии с предложенной технологией) – это систематичность, регулярность и последовательность самостоятельной работы. Приходить на занятие студент должен подготовленным. Он должен прочитать теоретический материал на портале, выполнить так же тест к этой теме, а также должен выполнить относящиеся к этой теме учебно-исследовательские задания. Если на практическом занятии предполагается написание контрольной работы по теме, то наличие на портале оценки по тесту и наличие проведенных преподавателем заданий является допуском к контрольной работе. Если же студент пришел неподготовленным, то он присутствует на занятии только до момента, когда группа начинает выполнять контрольную работу.

Писать контрольную работу по теме можно только 1 раз.

Оценка за задания по теме зависит от того, насколько полно и обоснованно даны ответы на все вопросы, сформулированные в задании. Получив замечания преподавателя, студент имеет возможность исправить недочеты в задании и еще раз выслать педагогу на проверку. Педагог отслеживает все случаи плагиата при выполнении этой работы. Если плагиат обнаружен, то данное задание не зачитывается. При задержке сроков выполнения задания преподаватель снижает оценку.

### **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Магистрант, пропустивший занятия, обязан выполнить всю необходимую работу по теме на портале и договориться с преподавателем о выполнении контрольной работы по теме. Невыполненная контрольная работа по теоретическому материалу является задолженностью, которую студент должен отработать в свободное от учебы время и в часы, назначенные преподавателем. Если студент затягивает с отработкой задолженностей, то преподаватель может снизить ему оценку за контрольную работу.

## **10. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине**

Дисциплина «Психология делового общения» является практико-ориентированной, хотя не у всех магистрантов есть опыт деловых отношений. Она содержит значительный по объему, но не сложный по содержанию теоретический материал, который невозможно изложить в отведенные для

лекций 18 часов. Поэтому была разработана комбинированная технология изучения данной дисциплины: студенты с помощью портала самостоятельно изучают теорию по теме, отвечают за вопросы теста и выполняют учебно-исследовательские задания, а во время занятий под руководством преподавателя обсуждают теорию, дополняя ее своими собственными примерами, пишут контрольную работу по теме, участвуют в ролевых играх и дискуссиях.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Психология делового общения ОПОП ВО по направлению 44.04.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)», направленность «Информатизация профессионального образования» (квалификация выпускника – магистр)

Улановой О.Б., доцентом кафедры иностранных и русского языков ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, кандидат психологических наук (далее по тексту рецензент), проведено рецензирование рабочей программы дисциплины «Психология делового общения» ОПОП ВО по направлению 44.04.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)», направленность «Информатизация профессионального образования» (магистратура) разработанной в ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева», на кафедре педагогики и психологии профессионального образования (разработчик – Гильяно А.С., доцент кафедры педагогики и психологии профессионального образования, кандидат психологических наук).

Рассмотрев представленные на рецензирование материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

1. Предъявленная рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» (далее по тексту Программа) *соответствует* требованиям ФГОС ВО по направлению 44.04.04 – «Профессиональное обучение (по отраслям)». Программа *содержит* все основные разделы, *соответствует* требованиям к нормативно-методическим документам.
2. Представленная в Программе *актуальность* учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО *не подлежит сомнению* – дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного цикла – Б1.
3. Представленные в Программе цели дисциплины соответствуют требованиям ФГОС ВО направления 44.04.04 – «Профессиональное обучение (по отраслям)».
4. В соответствии с Программой за дисциплиной «Психология делового общения» закреплено 2 *компетенции*. Дисциплина «Психология делового общения» и представляемая Программа *способна реализовать* их в объявленных требованиях. Результаты обучения, представленные в Программе в категориях *знать, уметь, владеть соответствующей специфике* и *сохранению дисциплины и демонстрацией возможности* получения заявленных результатов.
5. Общая трудоёмкость дисциплины «Психология делового общения» составляет 2 зачётные единицы (72 часа).
6. Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин *соответствует* действительности. Дисциплина «Психология делового общения» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 44.04.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)» и возможность дублирования в содержании отсутствует.
7. Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемые при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий *соответствуют* специфике дисциплины.
8. Программа дисциплины «Психология делового общения» предполагает 20% (14 часов) занятий в интерактивной форме.
9. Виды, содержание и трудоёмкость самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, *соответствуют* требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО направления 44.04.04 – «Профессиональное обучение (по отраслям)».
10. Представленные и описанные в Программе формы *текущей* оценки знаний (обсуждения отдельных вопросов, так и выступления, участие в тренингах, ролевых играх, контрольных работ, работа над домашним заданием - работа с текстами), *соответствуют* специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

11. Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета, что *соответствует* статусу дисциплины, как дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений учебного цикла – Б1.О ФГОС ВО направления 44.04.04 – «Профессиональное обучение (по отраслям)».
12. Формы оценки знаний, представленные в Программе, *соответствуют* специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

13. Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено: основной литературой – 5 источников (базовый учебник), дополнительной литературой – 3 наименования, периодическими изданиями – 2 источника со ссылкой на электронные ресурсы, Интернет-ресурсы – 4 источника и *соответствует* требованиям ФГОС ВО направления 44.04.04 – «Профессиональное обучение (по отраслям)».

14. Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует специфике дисциплины «Психология делового общения» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

15. Методические рекомендации студентам и методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине «Психология делового общения».

## ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенного рецензирования можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины «Психология делового общения» ОПОП ВО по направлению 44.04.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)» (квалификация выпускника – магистр), разработанная Гильяно А.С., доцентом кафедры педагогики и психологии профессионального образования, кандидатом психологических наук, соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволяет при её реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Рецензент: Уланова О.Б., доцент кафедры иностранных и русского языков ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, кандидат психологических наук  
«*В*» \_\_\_\_\_ 2021 г.