Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 25.10.2023 15:44:18
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Факультет машиностроения

УТВЕРЖДАЮ

Декан

_____ /Е.В. Сафонов/

«16» февраля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Направление подготовки
11.03.01 Радиотехника

Профиль
Интеллектуальная радиоэлектроника и промышленный интернет вещей

Квалификация
Бакалавр

Формы обучения
очная, заочная

Москва, 2023 г.

Разработчик(и):

Кандидат философских наук, доцент  /Н.Н. Плужникова/

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Гуманитарные дисциплины»,
к.ф.н., доцент  Ю.В.Лобанова

Заведующий кафедрой «Автоматика и управление»,
д.т.н., профессор  /А.А. Радионов/

Руководитель образовательной программы
д.т.н., профессор  /А.А. Радионов/

Содержание

1 Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы 6
3 Структура и содержание дисциплины 6
3.1 Виды учебной работы и трудоемкость 6
3.2 Тематический план изучения дисциплины 7
3.3 Содержание дисциплины 8
3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 9
3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ) 10
4 Учебно-методическое и информационное обеспечение 10
4.1 Нормативные документы и ГОСТы 10
4.2 Основная литература 10
4.3 Дополнительная литература 10
4.4 Электронные образовательные ресурсы 11
4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 11
4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 11
5 Материально-техническое обеспечение 11
6 Методические рекомендации 11
6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 11
6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 12
7 Фонд оценочных средств 15
7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения 16
7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения 16
7.3 Оценочные средства 21

1 Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Цели изучения дисциплины состоят в формировании у студентов научных представлений и прикладных навыков в области психологии делового общения, в сфере управления механизмами и закономерностями, конфликтами и стрессами в деловых отношениях людей; поведенческих моделей профессиональной деятельности на базе знания делового этикета.

Задачи освоения дисциплины:

1. Развитие навыков социального взаимодействия и командной работы;
2. Изучение теоретических и прикладных основ психологии делового общения;
3. Изучение технологий выявления основных психологических типов, участников коммуникации;
4. Развитие умений выражать мысли, эффективно слышать и слушать собеседника, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения;
5. Формирование поведенческих моделей успешного разрешения конфликтных ситуаций и преодоления стресса.

Обучение по дисциплине «Психология делового общения» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции	Наименование показателя оценивания
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды. ИУК-3.2. Планирует и анализирует последствия личных действий, адекватно оценивает идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе. ИУК-3.3. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия, несет личную ответственность за свой вклад в результат командной работы.	**Знать:** теоретические и прикладные основы психологии социального взаимодействия и делового общения; **Уметь:** применять полученные знания из области психологии делового общения в командной работе; **Владеть:** технологиями выявления основных психологических типов, участников коммуникации.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и	ИУК-4.1. Учитывает особенности деловой коммуникации на	**Знать:** особенности деловой коммуникации на

письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения. ИУК-4.2. Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции. ИУК-4.3. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.	государственном и иностранном языках; **Уметь:** выражать мысли, эффективно слышать и слушать собеседника, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения; **Владеть:** навыками перевода профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный;
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей. ИУК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста. ИУК-6.3. Демонстрирует готовность к построению профессиональной карьеры и определению стратегии профессионального развития на основе оценки требований рынка труда, предложений рынка образовательных услуг и с учетом личностных возможностей и предпочтений.	**Знать:** инструменты и методы управления временем; **Уметь:** разрешать конфликтные ситуации и управлять стрессом. **Владеть:** стратегиями и поведенческими моделями успешного разрешения конфликтных ситуаций и преодоления стресса.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)». Дисциплина непосредственно связана со следующими дисциплинами и практиками ООП:

Иностранный язык
Проектная деятельность
Производственная практика (преддипломная)
Производственная практика (проектно-технологическая)
Управление проектами
Учебная практика (ознакомительная)
Учебная практика (проектная)
Философия

3 Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы 72 часа.

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость
(по формам обучения)

3.1.1 Очная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры
			3
1	**Аудиторные занятия**	**36**	**36**
	В том числе:		
1.1	Лекции	18	18
1.2	Семинарские/практические занятия	18	18
1.3	Лабораторные занятия	0	0
2	**Самостоятельная работа**	**36**	**36**
2.1	Подготовка к практическим занятиям (семинарам)	24	24
2.2	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине	12	12
3	**Промежуточная аттестация**		
	Зачет/диф.зачет/экзамен		З
	Итого	**72**	**72**

3.1.2 Заочная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры
			2
1	**Аудиторные занятия**	**8**	**8**
	В том числе:		
1.1	Лекции	4	4
1.2	Семинарские/практические занятия	4	4
1.3	Лабораторные занятия	0	0
2	**Самостоятельная работа**	**64**	**64**
2.1	Подготовка к практическим занятиям (семинарам)	50	50
2.2	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине	14	14
3	**Промежуточная аттестация**		
	Зачет/диф.зачет/экзамен		3
	Итого	**72**	**72**

3.2 Тематический план изучения дисциплины

(по формам обучения)

3.2.1 Очная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час					
		Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1	**Раздел 1. Деловое общение**	**32**	**8**	**8**	**0**	**0**	**16**
1.1	Тема 1. Понятие делового общения и его виды.	8	2	2	0	0	4
1.2	Тема 2. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации.	8	2	2	0	0	4
1.3	Тема 3.Деловые и научные коммуникации в бизнесе.	8	2	2	0	0	4
1.4	Тема 4. Деловая коммуникативная компетентность личности.	8	2	2	0	0	4
2	**Раздел 2. Психологические основы делового общения.**	**40**	**10**	**10**	**0**	**0**	**20**
2.1	Тема 1. Психология деловой коммуникации в профессиональной деятельности	8	2	2	0	0	4
2.2	Тема 2. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.	8	2	2	0	0	4
2.3	Тема 3. Межкультурная деловая коммуникация.	8	2	2	0	0	4

2.4	Тема 4. Деловая документация. Виды документов в делопроизводстве.	8	2	2	0	0	4
2.5	Тема 5.Психология делового общения в Интернете.	8	2	2	0	0	4
	Итого	**72**	**18**	**18**	**0**	**0**	**36**

3.2.2 Заочная форма обучения

№ п/п	**Разделы/темы дисциплины**	**Трудоемкость, час**					
		Всего	**Аудиторная работа**				**Самостоятельная работа**
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1	**Раздел 1. Деловое общение**	**32**	**4**	**0**	**0**	**0**	**16**
1.1	Тема 1. Понятие делового общения и его виды.	8	2	0	0	0	6
1.2	Тема 2. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации.	8	2	0	0	0	6
1.3	Тема 3.Деловые и научные коммуникации в бизнесе.	8	0	0	0	0	8
1.4	Тема 4. Деловая коммуникативная компетентность личности.	8	0	0	0	0	8
2	**Раздел 2. Психологические основы делового общения.**	**40**	**0**	**4**	**0**	**0**	**20**
2.1	Тема 1. Психология деловой коммуникации в профессиональной деятельности	8	0	2	0	0	6
2.2	Тема 2. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.	8	0	2	0	0	6
2.3	Тема 3. Межкультурная деловая коммуникация.	8	0	0	0	0	8
2.4	Тема 4. Деловая документация. Виды документов в делопроизводстве.	8	0	0	0	0	8
2.5	Тема 5.Психология делового общения в Интернете.	8	0	0	0	0	8
	Итого	**72**	**4**	**4**	**0**	**0**	**64**

3.3 Содержание дисциплины

Раздел 1. Деловое общение.

Тема 1. Понятие делового общения и его виды.

Понятие делового общения. Коммуникационный процесс: содержание и этапы. Вербальный и невербальный виды деловой коммуникации. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.

Тема 2. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации.

Понятие делового этикета. Его значение в деловой коммуникации. Деловые переговоры. Телефонный этикет. Организация и проведение деловых презентаций и пресс-конференций. Деловое совещание и его виды.

Тема 3. Деловые и научные коммуникации в бизнесе.

Устные и письменные деловые коммуникации. Комплаенс-культура организации. Этический комплаенс. Коммуникация как основа научной деятельности.

Тема 4. Деловая коммуникативная компетентность личности.

Понятие деловой коммуникативной компетентности личности. Структурные компоненты деловой коммуникативной компетентности личности. Понятие эмоционального интеллекта и его значение в деловой коммуникации. Самоорганизация и тайм-менеджмент в деловых коммуникациях.

Раздел 2. Психологические основы делового общения.

Тема 1. Психология деловой коммуникации в профессиональной деятельности

Психология ведения деловых переговоров. Ролевые стратегии в деловых коммуникациях. Манипуляторные стратегии в деловых коммуникациях. Психологические методы стимулирования креативной деятельности специалиста в деловых коммуникациях.

Тема 2. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.

Конфликт и его причины в деловых коммуникациях. Конфликтная ситуация. Классификация конфликтов в деловом общении. Способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций. Основные поведенческие стратегии в условиях конфликтных ситуаций.

Тема 3. Межкультурная деловая коммуникация.

Менталитет и его роль в деловой культуре. Особенности деловой коммуникации с иностранными партнерами. Межкультурные различия в практике устной и письменной деловой коммуникации.

Тема 4. Деловая документация. Виды документов в делопроизводстве.

Понятие деловой документации. Виды документов в делопроизводстве. Составление и оформление основных видов документов. Деловое письмо и правила его составления.

Тема 5. Психология делового общения в Интернете.

Интернет как средство делового общения. Каналы интернет - коммуникаций и их влияние на пользователей. Специфика деловой интернет коммуникации в сетевых сообществах и блогах. Интернет-консультирование: специфика и основные особенности.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1 Семинарские/практические занятия

3.4.1.1 Очная форма обучения

Практическое занятие 1. Понятие делового общения и его виды.

Практическое занятие 2. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации.

Практическое занятие 3. Деловые и научные коммуникации в бизнесе.

Практическое занятие 4. Деловая коммуникативная компетентность личности.

Практическое занятие 5. Психология деловой коммуникации в профессиональной деятельности

Практическое занятие 6. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.

Практическое занятие 7. Межкультурная деловая коммуникация.
Практическое занятие 8. Психология делового общения в Интернете.
Практическое занятие 9. Деловая документация. Виды документов в делопроизводстве.

3.4.1.2 Заочная форма обучения

Практическое занятие 1. Понятие делового общения и его виды.
Практическое занятие 2. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации.

3.4.2 Лабораторные занятия

Не предусмотрены

3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Не предусмотрены

4 Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Нормативные документы и ГОСТы

Не предусмотрены

4.2 Основная литература

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2022. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277235.

2. Сиганьков, А. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 70 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/218462.

3. Иваев, М. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. И. Иваев. — Самара : ПГУТИ, 2021. — 114 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/301088.

4. Черняева, А. В. Психология делового общения : учебное пособие / А. В. Черняева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2021. — 124 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/247514.

4.3 Дополнительная литература

1. Черняева, А. В. Социальная психология : учебно-методическое пособие / А. В. Черняева. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2021. — 124 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/247517.

2. Золотых, Н. В. Психология и конфликтология : учебное пособие / Н. В. Золотых, А. В. Черняева. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 180 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119923.

3. Найдёнова, Л. И. Психология делового общения. Рабочая тетрадь : учебное пособие / Л. И. Найдёнова. — Пенза : ПензГТУ, 2011. — 36 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/62702.

4.4 Электронные образовательные ресурсы

Не предусмотрены

4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. Microsoft-Office
2. Microsoft-Windows

4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам Федеральный портал http://window.edu.ru
2. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» http://www.consultant.ru, «Гарант» http://www.garant.ru
3. Официальный интернет-портал правовой информации http://pravo.gov.ru.
4. Научная электронная библиотека http://www.elibrary.ru
5. Российская государственная библиотека http://www.rsl.ru
6. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» https://biblioclub.ru/index.php

5 Материально-техническое обеспечение

1. Аудитория для лекционных, практических занятий. Оборудование и аппаратура: аудиторная доска, возможность использования мультимедийного комплекса.

6 Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

На первом занятии по дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения (формами занятий, текущего и промежуточного контроля), раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры (Центра), ответить на вопросы.

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;
- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;
- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;
- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык.

Преподаватель должен помогать студентам и следить, все ли понимают и успевают следить за ходом изложения материала. Средство, помогающие конспектированию - акцентированное изложение материала лекции, т.е. выделение голосом, интонацией, повторением наиболее важной, существенной информации, использование пауз, записи на доске, демонстрации иллюстративного материала, строгое соблюдение регламента занятий.

Преподаватель может напрямую руководить работой студентов по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. Искусство лектора помогает хорошей организации работы студентов на лекции. Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания - все это активизирует мышление и работоспособность, способствует установлению контакта с аудиторией, вызывает у студентов эмоциональный отклик, формирует интерес к предмету.

В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прочитанной лекции преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме семинара.

В ходе семинара во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы семинарского занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам пропустили лекционное занятие или проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы, карты.

В заключительной части семинарского занятия следует подвести его итоги: дать оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного семинарского занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа с книгой (учебником). При работе с книгой (учебником) необходимо изучить список рекомендованной преподавателем литературы, научиться правильно её читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой – это всегда большая экономия времени и сил. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса «Психология делового общения». Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к ёмкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Эссе по курсу. Эссе – это жанр философской, литературно-критической, историко-биографической, публицистической прозы, сочетающий подчёркнуто индивидуальную позицию автора с непринуждённым, часто парадоксальным изложением, ориентированным на разговорную речь.

Критерии оценки эссе по курсу:

1. Четкость постановки проблемы в рамках заявленной темы. Эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала.

2. Понимание отличий между учебным, публицистическим, научно-популярным и научным текстами.

3. Умение вычленять причинно-следственные связи. Способность анализировать деловую документацию.

4. Умение формулировать выводы.

5. Проявление творческого и самостоятельного мышления. Наличие навыков владения литературным языком. Стиль и форма изложения материала.

Эссе должно иметь следующую структуру:

1. Вступление (введение) – определяет тему эссе и содержит определения основных встречающихся понятий.

2. Содержание (основная часть) – аргументированное изложение основных тезисов. Основная часть строится на основе аналитической работы, в том числе - на основе анализа фактов. Наиболее важные психологические понятия, входящие в эссе, систематизируются, иллюстрируются примерами. Суждения, приведённые в эссе должны быть доказательны.

3. Заключение – это окончательные выводы по теме, то, к чему пришел автор в результате рассуждений. Заключение суммирует основные идеи. Заключение может быть представлено в виде суммы суждений, которые оставляют поле для дальнейшей дискуссии.

Подготовка докладов. Правила написания рефератов и иных научных работ

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.

2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.

5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.

6. Композиционное оформление доклада.

7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.

8. Выступление с докладом.

9. Обсуждение доклада.

10. Оценивание доклада

Реферат – краткое аналитическое изложение студентом изученной им литературы по выбранной тематике. Это один из видов научно- исследовательской работы, выполняемой на основе изучения источников, анализа конкретного материала. В рефератах используются статистические сборники и материалы, монографии, журнальные и газетные статьи, данные социологических исследований. Работа должна быть написана от первого лица, что подразумевает использование в тексте следующих фраз: «на наш взгляд», «с моей точки зрения», «автор считает, что…», «я согласен (или не согласен)» и др., т.е. в работе должна четко прослеживаться позиция студента по освещаемой проблеме. После определения темы следует приступить к изучению литературы. Прежде всего, студент должен ознакомиться с имеющимися публикациями по теме с тем, чтобы выяснить степень ее разработки. Эта и другая литература используются в качестве фактического материала. При изучении литературы надо обращать внимание на принципиальные теоретические вопросы, важнейшие положения, понятия, категории, терминологию, суждения, аргументы, формулировки, выводы, статистические данные.

Общим требованием к научному тексту, которому должен отвечать и реферат, является полнота, глубина изложения, точность, краткость, оригинальность. Под полнотой принято понимать изложение проблемы в полном объеме, содержащее в себе необходимые сведения. Глубина изложения - это степень проникновения в сущность явления, идеи. Под точностью текста принято понимать соответствие утверждений автора объективной действительности, четкость терминологии, понятий и категорий, выделение существенных признаков анализируемых явлений или теоретических положений. Под краткостью понимается сжатое изложение. Это отсутствие несущественных фактов, деталей, аргументов, излишних цифр и т.д. Под оригинальностью текста понимается такое изложение материала, которое свидетельствует о самостоятельности мысли, суждений студента. В работе не должно быть декларативных, бездоказательных положений, «случайного» текста. Не следует злоупотреблять цитатами. Цитата уместна лишь тогда, когда она убедительно подтверждает мысль, высказанную вами, служит исходным пунктом для критических замечаний по тому или иному вопросу, дает точную формулировку или содержит научное определение. Фактов, аргументов в работе может быть немного, но они должны быть точными, яркими, убедительными.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

Самостоятельная работа является одним из видов учебных занятий. Цель самостоятельной работы – практическое самостоятельное получение студентами навыков работы в программе математического моделирования, рассматриваемых в процессе изучения дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Задачи самостоятельной работы студента:

- развитие навыков самостоятельной учебной работы;
- освоение содержания дисциплины;
- углубление содержания и осознание основных понятий дисциплины;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий для эффективной подготовки к зачету.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к зачету.

Для выполнения любого вида самостоятельной работы необходимо пройти следующие этапы:

- определение цели самостоятельной работы;
- конкретизация познавательной задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе;
- выбор адекватного способа действия, ведущего к решению задачи;
- планирование работы (самостоятельной или с помощью преподавателя) над заданием;
- осуществление в процессе выполнения самостоятельной работы самоконтроля (промежуточного и конечного) результатов работы и корректировка выполнения работы;
- рефлексия;
- презентация работы.

7 Фонд оценочных средств

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

- контрольная работа;
- реферат;
- эссе;
- зачет.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные задания индивидуально для каждого обучающегося.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	**Наименование компетенции выпускника**
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

Перечень оценочных средств по дисциплине «Психология делового общения».

1	Текущий	Контрольная работа	Контрольная работа проводится на последнем занятии изучаемой темы. В рамках контрольной работы проверяется владение терминологией, знание фактов и понимание проблемы.
2	Текущий	Реферат	Реферирование предполагает изложение выбранной студентом темы на основе обобщения и анализа нескольких источников.
3	Текущий	Эссе	Эссе готовится каждым студентом индивидуально за неделю до проводимого семинара по соответствующей теме. Авторы лучших эссе приглашаются для выступления на семинарском занятии с докладом.
4	Промежуточный	Зачет	Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено». Зачет проводится в устной форме. В аудитории находится преподаватель и не более 5 человек из числа студентов. Во время проведения зачета его участникам запрещается иметь при себе и использовать средства связи (сотовые телефоны, микрофоны и пр.). Студенту выдается билет с тремя теоретическими вопросами. Количество дополнительных вопросов – не более двух. Количество дополнительных вопросов зависит от полноты ответа студента. Время подготовки к ответу не более 40 минут. К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Психология делового общения».

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

Показатель	Критерии оценивания			
	Не зачтено	Зачтено		
	2	3	4	5
знать: теоретические и прикладные основы психологии социального взаимодействия и делового общения; особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; инструменты и методы управления временем.	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: теоретические и прикладные основы психологии социального взаимодействия и делового общения; особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; инструменты и методы управления временем.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: теоретические и прикладные основы психологии социального взаимодействия и делового общения; особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; инструменты и методы управления временем. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: теоретические и прикладные основы психологии социального взаимодействия и делового общения; особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; инструменты и методы управления временем. Допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: теоретические и прикладные основы психологии социального взаимодействия и делового общения; особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках; инструменты и методы управления временем. Свободно оперирует приобретенными знаниями.
уметь: применять полученные знания из области психологии делового общения в командной работе; выражать мысли, эффективно слышать и слушать собеседника, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения; разрешать конфликтные ситуации и управлять стрессом.	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет: применять полученные знания из области психологии делового общения в командной работе; выражать мысли, эффективно слышать и слушать собеседника, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения; разрешать конфликтные	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: проводить анализ применять полученные знания из области психологии делового общения в командной работе; выражать мысли, эффективно слышать и слушать собеседника, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения;	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: применять полученные знания из области психологии делового общения в командной работе; выражать мысли, эффективно слышать и слушать собеседника, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения; разрешать	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: применять полученные знания из области психологии делового общения в командной работе; выражать мысли, эффективно слышать и слушать собеседника, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и

	ситуации и управлять стрессом.	разрешать конфликтные ситуации и управлять стрессом. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	конфликтные ситуации и управлять стрессом. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	стили делового общения; разрешать конфликтные ситуации и управлять стрессом. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
владеть: технологиями выявления основных психологических типов, участников коммуникации; навыками перевода профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный; стратегиями и поведенческими моделями успешного разрешения конфликтных ситуаций и преодоления стресса.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет технологиями выявления основных психологических типов, участников коммуникации; навыками перевода профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный; стратегиями и поведенческими моделями успешного разрешения конфликтных ситуаций и преодоления стресса.	Обучающийся в недостаточной степени владеет: технологиями выявления основных психологических типов, участников коммуникации; навыками перевода профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный; стратегиями и поведенческими моделями успешного разрешения конфликтных ситуаций и преодоления стресса. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет: технологиями выявления основных психологических типов, участников коммуникации; навыками перевода профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный; стратегиями и поведенческими моделями успешного разрешения конфликтных ситуаций и преодоления стресса. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет: технологиями выявления основных психологических типов, участников коммуникации; навыками перевода профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный; стратегиями и поведенческими моделями успешного разрешения конфликтных ситуаций и преодоления стресса. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Шкала оценивания промежуточной аттестации: зачета

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной

	сложности, не испытывает затруднений при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент не может оперировать знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Шкала оценивания текущего контроля.

Наименование контроля результатов обучения	Шкала оценивания	Описание
Контрольная работа	Отлично - Работа высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, либо некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки Хорошо - Уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Удовлетворительно -Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой заданий не выполнено; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.	Защита темы включает ответы на вопросы в аудитории в течение одной пары и проходит после изучения соответствующего раздела. Билеты состоят из вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 1,5 часа.

	Неудовлетворительно - Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, предусмотренные программой задания не выполнены	
Реферат	Зачтено: набрано 6 и более баллов Не зачтено: набрано 5 и менее баллов Критерии оценивания: * оформление текста реферата - 1 балл; * требования к объему соблюдены - 1 балл; * оригинальность текста (2 балла - выше 80%, 1,5 балла - от 70 до 79%, 1 балл - от 60 до 69%); * содержание (2 балла - содержание полностью соответствует заявленной теме, 1 балл - реферат в целом раскрыл тему, но имеются замечания по полноте содержания); * изложение материала (1 балл - изложение материала структурировано и логично, 0,5 балла - имеются замечания к использованной литературе и структуре изложения); * презентация (1 балл - презентация оформлена в соответствии с требованиями, 0,5 балла - имеются замечания к оформлению отдельных слайдов презентации либо нарушена последовательность изложения материала в презентации); * выступление (2 балла - изложение материала последовательно и четко в установленный регламент времени, 1 балл - имеются замечания к грамотности выступления либо нарушен регламент выступления). Максимальное количество баллов - 10.	Реферат должен иметь план изложения темы, который обычно включает 3-4 пункта. План должен быть логично изложен, разделы плана в тексте обязательно выделяются. План обязательно должен включать в себя введение и заключение. Реферат завершается списком использованной литературы. Оценивается содержание и оформление реферата, его соответствие требованиям методических указаний. Защита реферата проходит на практических и семинарских занятиях. К защите реферата студент должен подготовить текст реферата (объемом от 15 до 20 страниц) и презентацию (6-8 слайдов). Регламент защиты: выступление – 5-7 минут, обсуждение – 3-5 минут.
Выполнение и защита эссе по теме семинара	5 – реализованы все критерии по всем показателям; 4 – отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 4-му и 5-му критериям;	Одним из видов работы студентов является написание творческой работы по заданной, либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное

	3 – отсутствует реализация нескольких или всех показателей по 3-му, 4-му и 5-му критериям; 2-1 – отсутствует реализация нескольких или всех показателей по всем критериям; 0 – работа не выполнена.	произведение объемом до 10 страниц текста (до 3000 слов), посвященное какой-либо значимой классической либо современной философской проблеме. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей. Общая оценка выставляется по следующим параметрам: 1. Соответствие текста эссе выбранной теме 2. Философское понимание выбранной темы 3. Убедительность приводимых аргументов 4. Согласованность, последовательность, логичность изложения 5. Оригинальность эссе Т.е. специальное знание философских текстов не обязательно (хотя некоторое знание истории философии и понимание особенностей философского мышления и постановки проблем, кончено, приветствуется). Важнее понимание сути проблем, умение рассуждать, приводить корректные аргументы

7.3 Оценочные средства

7.3.1 Текущий контроль

Комплект заданий для контрольных работ
Контрольная работа 1
Вариант 1

1. Сущность, виды и функции делового общения.

2. Причины конфликтов.
3. Индивидуальные особенности личности.

Вариант 2

1. Подготовка к публичному выступлению.
2. Особенности визуального контакта.
3. Стили общения.

Вариант 3

1. Понятие культуры общения. Требования к общению
2. Понятие вербального и невербального общения как основных средств общения
3. Этапы делового общения.

Вариант 4

1. Основные правила деловой официальной переписки
2. Барьеры в общении и их преодоление.
3. Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях.

Контрольная работа 2

Вариант 1

1. Стратегия и тактика деловых переговоров.
2. Полемика как одна из разновидностей деловой дискуссии
3. Соблюдение норм и правил телефонного разговора

Вариант 2

1. Использование электронной почты в деловых отношениях.
2. Сущность, функции и структура общения.
3. Особенности служебного этикета.

Вариант 3

1. Понятие манипуляции личности
2. Стили и виды слушания.
3. Характеристика понятия "стресс" и причины возникновения стрессов.

Вариант 4

1. Причины отрицательных эмоций.
2. Типология конфликтов.
3. Типичные ошибки в процессе слушания.

Контрольная работа 3

Вариант 1

1. Перцептивная сторона общения.
2. Формы делового общения.
3. Виды и стили делового общения.

Вариант 2

1. Интерактивная сторона общения.
2. Морально-психологический климат и его динамика.
3. Характеристика эмоций.

Вариант 3

1. Профессиональное выгорание и его профилактика.
2. Особенности телефонного общения.

3. Интерактивная сторона общения.

Вариант 4

1. Культура делового общения.
2. Подготовка деловых переговоров.
3. Понятие деловой беседы.

Контрольная работа 4

Вариант 1

1. Культура речи делового человека.
2. Классификация и характеристика конфликтов.
3. Механизмы воздействия на партнера.

Вариант 2

1. Стили делового общения.
2. Способы проведения групповых совещаний.
3. Понятие и слагаемые культуры речи.

Вариант 3

1. Виды делового общения.
2. Эмоции в жизни делового человека.
3. Культура деловой переписки.

Вариант 4

1. Подготовка и ведение совещаний.
2. Факторы и симптомы профессионального выгорания.
3. Эмоции в жизни делового человека.

Темы рефератов

1. Барьеры и ошибки в коммуникации: их причины и пути преодоления.
2. Виды и роль вопросов в деловом общении.
3. Деловая переписка с иностранными фирмами.
4. Деловая презентация (приветствия, представления, визитные карточки).
5. Деловое общение, его особенности, формы и функции.
6. Деловые дискуссии и их психологические особенности.
7. Дипломатический протокол в России.
8. Дистанционное деловая коммуникация. Требования и особенности.
9. Знаки внимания при общении.
10. Имидж делового человека.
11. Искусство деловых подарков и сувениров.
12. Использование технических средств в коммуникации.
13. Как найти хорошую работу и удержаться на ней. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные).
14. Как сделать свою речь убедительной.
15. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
16. Коммуникативная культура руководителя современного предприятия.
17. Коммуникативные процессы периода выборов.
18. Логические аспекты делового разговора и спора.
19. Национальные особенности деловой коммуникации.
20. Организация и проведение деловых переговоров.

21. Организация и проведение деловых совещаний.
22. Основные техники противостояния манипуляциям в деловых коммуникациях.
23. Основные условия переговорного процесса.
24. Этика и этикет предпринимателя.
25. Этические принципы общения руководителя с подчиненными. Этический кодекс менеджера.

Темы эссе

1. Понятие и основные слагаемые коммуникативной культуры.
2. Визуальные, акустические, тактильные, кинесические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
3. Искусство невербального общения.
4. Психологические типы собеседников.
5. Язык менеджера. Культура речи.
6. Общение как инструмент формирования позитивной репутации менеджера.
7. Этика деловых отношений в работе менеджера.
8. Психологические и этические проблемы корпоративной культуры организации.
9. Этические особенности деловых отношений мужчины и женщины.
10. Значение нравственного фактора в управлении и бизнесе.
11. Принципы делового этикета.
12. Презентации и нормы делового этикета.
13. Организация и ведение дискуссий.
14. Современные этические требования к оформлению и содержанию деловых бумаг.
15. Этические нормы телефонного разговора.
16. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
17. Проблема лидерства в коллективе. Основные типы лидеров.
18. Проблема моббинга и профессиональная карьера.
19. Манипуляции и «грязные технологии» в деловом общении.
20. Этика разрешения конфликтных ситуаций.

7.3.2 Промежуточная аттестация

Вопросы к зачету (3 семестр очной формы обучения, 2 семестр заочной формы обучения)

Понятие делового общения	УК-3
Коммуникационный процесс: содержание и этапы	УК-3
Вербальный и невербальный виды деловой коммуникации.	УК-3
Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления	УК-3
Понятие делового этикета. Его значение в деловой коммуникации.	УК-3
Деловые переговоры. Телефонный этикет.	УК-4
Организация и проведение деловых презентаций и пресс-конференций.	УК-4
Деловое совещание и его виды.	УК-4
Устные и письменные деловые коммуникации.	УК-4
Комплаенс-культура организации.	УК-4
Этический комплаенс.	УК-4
Коммуникация как основа научной деятельности.	УК-4
Понятие деловой коммуникативной компетентности личности.	УК-4

Структурные компоненты деловой коммуникативной компетентности личности.	УК-4
Понятие эмоционального интеллекта и его значение в деловой коммуникации	УК-6
Самоорганизация и тайм-менеджмент в деловых коммуникациях.	УК-6
Психология ведения деловых переговоров.	УК-6
Ролевые стратегии в деловых коммуникациях.	УК-6
Манипуляторные стратегии в деловых коммуникациях.	УК-6
Психологические методы стимулирования креативной деятельности специалиста в деловых коммуникациях	УК-6
Конфликт и его причины в деловых коммуникациях. Конфликтная ситуация.	УК-6
Классификация конфликтов в деловом общении.	УК-6
Способы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.	УК-6
Понятие деловой документации	УК-4