

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ
ФГБОУ ВО БРЯНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ, ИСТОРИИ И ПЕДАГОГИКИ

В.М. Семышева

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по изучению дисциплины
и выполнению самостоятельной работы

Направление подготовки 19.03.03 – Продукты питания животного
происхождения

Квалификация выпускника – БАКАЛАВР

Брянская область, 2018

УДК 159 (07)
ББК 88.5
С 30

Семышева В.М. Психология делового общения: методические указания по изучению дисциплины и выполнению самостоятельной работы. – Брянск: Издательство БГАУ, 2018.

В методических указаниях изложены требования, предъявляемые к значимости, объему, структуре, содержанию дисциплины «Психология делового общения» и выполнению самостоятельной работы. Приведены тематические планы лекций и практических занятий, программа самостоятельной работы, методика подготовки и защиты реферата, тестовые задания для промежуточной аттестации, вопросы для самоконтроля, список рекомендуемой литературы, краткий глоссарий.

Методические указания разработаны в соответствии с ФГОС и учебной программой дисциплины «Психология делового общения», предназначены для студентов очной и заочной форм обучения по направлению 19.03.03 «Продукты питания животного происхождения».

Рецензент: доктор философских наук, профессор А.Ф. Шустов

© В.М. Семышева, 2018
© Брянский ГАУ, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

	Введение	4
1.	Цель и задачи дисциплины	5
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	5
3.	Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины	6
4.	Структура и содержание дисциплины	7
5.	Программа самостоятельной работы	11
6.	Тематический план самостоятельной работы	12
7.	Перечень тем, методика подготовки и защита реферата	13
8.	Тестовые знания для промежуточной аттестации	17
9.	Перечень рекомендуемой литературы для самостоятельного изучения дисциплины	17
10.	Вопросы для самоконтроля	19
11.	Рейтинговая система оценки успеваемости студента	22
12.	Краткий терминологический словарь	24

Введение

Современная концепция высшего образования в России исходит из того, что образованный человек должен хорошо разбираться в жизни, ее ценностях, людях, их отношениях, труде. Каждый хочет быть сильным, умелым, уважаемым, успешным в жизни, держать свою судьбу в собственных руках. Этому призвано помочь овладение научными знаниями в области психологии делового общения. Они ценны в течение всей жизни, в системе мировосприятия, практического мышления образованного человека, его внутренних установок, привычек и должны использоваться как инструмент при решении повседневных и профессиональных проблем.

В связи с требованиями ГОС, целью данных методических указаний является вооружение студентов теоретическими знаниями по психологии делового общения, организация их самостоятельной работы по изучению предмета, с тем, чтобы создать условия для овладения студентами компетенциями в области общения, являющегося инструментом эффективной социализации личности в процессе профессионального и гражданского становления.

В результате усвоения курса студенты должны *иметь представление*:

- о механизмах повышения эффективности взаимодействия в различных ситуациях;
- об умениях, способствующих снижению барьеров в общении и способах их преодоления;
- о психологических условиях протекания процесса общения;
- о способах саморегуляции в условиях межличностного взаимодействия.
- об овладении умениями делового общения, использовании их в профессиональных и жизненных коммуникациях;
- о повышении функциональной грамотности, умении ведения документации, переговоров, публичных выступлений.

Для успешного изучения дисциплины «Психология делового общения» студентам требуется значительный объем самостоятельной работы.

В предлагаемых методических указаниях приводятся рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины, программа и тематический план самостоятельной работы, тестовые задания, вопросы для самоконтроля, рейтинговая система оценки успеваемости и другие критерии для успешного освоения дисциплины «Психология делового общения».

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Преподавание дисциплины «Психология делового общения» нацелено на освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области психологии делового общения и реализация их в процессе дальнейшего обучения, профессионального становления и развития личности.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- теоретико-методологические основы психологии делового общения;
- психологические теории и подходы к осуществлению делового общения;
- теоретические основы и принципы этики делового общения, правила делового этикета.

Уметь:

- анализировать собственную деятельность, межличностные отношения в коллективе и личностные особенности субъектов деятельности с целью их совершенствования;
- быть способным взаимодействовать с другими лицами, общаться с ними, в частности в коллективе, формулировать и делегировать задачи, поощрять стремление людей к творческому росту и помогать их развивать, разрешать конфликты, уметь взаимодействовать с лицами, представляющими разные культуры и разные интеллектуальные слои;
- применять психологические знания в практической деятельности;

Владеть:

- навыками организации деловых переговоров, планирования деловых переговоров и выбора оптимальной стратегии их проведения;
- навыками вербальной и невербальной коммуникации;
- навыками документационного обеспечения делового общения;
- навыками использования знаний психологии для предотвращения и разрешения конфликтов в деловом общении;
- навыками работы с психологическими тестами для психологического исследования.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Психология делового общения» входит в базовый Блок ОПОП ВО: Б1.Б.26

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих *компетенций* в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП по данному направлению подготовки:

ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

ОК-6: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

ОК-7: способностью к самоорганизации и самообразованию.

Для успешного освоения дисциплины «Психология делового общения» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения следующих учебных дисциплин ОПОП: «История», «Культурология».

Знания, умения и приобретенные компетенции будут использованы при изучении следующих дисциплин ОПОП: «Философия», «Правоведение».

3. Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Изучение дисциплины «Психология делового общения» предусматривает аудиторную и самостоятельную работу студентов.

Распределение общего времени, отведенного на дисциплину, приведено в таблице 1.

Кроме аудиторных занятий, для успешного изучения дисциплины «Психология делового общения» учебной программой выделяются часы на самостоятельную работу по изучению теоретического материала данной дисциплины.

Таблица 1.

Распределение учебного времени на изучение дисциплины
«Психология делового общения»

Вид учебной работы	Часов
<i>Очная форма обучения:</i>	
Аудиторные занятия – всего	46
Лекции	22
Практические занятия	22
КСР	2
Самостоятельная работа – всего	26
Вид промежуточной аттестации – зачет	
Всего по дисциплине	72
<i>Заочная форма обучения:</i>	
Аудиторные занятия – всего	8
Лекции	4
Практические занятия	4
Самостоятельная работа – всего	62
Контроль	2
Вид промежуточной аттестации – зачет	
Всего по дисциплине	72

4. Структура и содержание дисциплины

В рамках учебного времени, отведенного на лекционный курс по дисциплине «Психология делового общения», предусмотрена следующая тематика занятий (табл. 2).

Таблица 2.

Темы лекций по дисциплине «Психология делового общения»

№ темы лекции	Наименование и содержание темы лекции	Количество часов
<i>Очная форма обучения</i>		
1	Общение как социально-психологическая проблема. Общение как предмет изучения. Определение понятия "общение". Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Факторы, влияющие на эффективность общения. Межличностное восприятие, аттракция. Личность, психологические типы, архетип, конформизм, неконформизм, атрибуция, идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипы. Общие закономерности процесса общения.	2
2	Деловое общение, его виды и формы. Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловая беседа, как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на собеседника. Способы воздействия, механизмы воздействия. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.	2
3	Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. Средства общения, система интенциональных и неинтенциональных знаков. Речь как средство	2

	<p>организации общения, ее эмотивная и коннотивная составляющие. Метаязык. Использование особенностей речи для нахождения взаимопонимания с партнером и достижения цели общения. Особенности установления вербального и невербального доверия. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Паралингвистические особенности невербального общения. Учет межнациональных особенностей невербального общения.</p>	
4	<p>Психологические аспекты переговорного процесса.</p> <p>Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили слушания, пассивная и активная формы слушания, нерефлексивный, рефлексивный и эмпатический вид слушания. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.</p>	4
5	<p>Психологические особенности публичного выступления.</p> <p>История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.</p>	4
6	<p>Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.</p> <p>Определение понятий спора, дискуссии и полемики. Предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, учет индивидуальных особенностей участников, национальных и культурных тенденций, выдержка и самообладание, уважительное отношение к оппоненту.</p>	2

7	Конфликты и конфликтные ситуации. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов, типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	2
8	Особенности письменного и телефонного общения. Культура письменной речи. Особенности написания деловых писем. Основные требования по оформлению деловых писем. Приемы работы с письмами. Особенности телефонного общения. Основные требования к телефонному разговору. Особенности разговора с использованием технического посредника. Структура и композиция телефонного разговора.	2
9	Имидж делового человека и деловой этикет. Модели поведения, определяющие имидж человека. Общее понятие имиджа, внешний вид. Особенности костюма делового человека - женщины, мужчины. Учет индивидуальных особенностей человека. Особенности использования цветов и оттенков в одежде и косметике. "Мерцающий" эффект. Деловой этикет. Особенности подготовки и встречи деловых партнеров. Приветствие, представление, обмен визитками и сувенирами, рассадка за столом и в машине. Протокол деловой части. Виды приемов, их особенности, правила поведения на различных приемах.	2
Итого		22
<i>Заочная форма обучения</i>		
	Общение как социально-психологическая проблема. Общение как предмет изучения. Определение понятия "общение". Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Факторы, влияющие на	2

	эффективность общения. Межличностное восприятие, аттракция. Личность, психологические типы, архетип, конформизм, неконформизм, атрибуция, идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипы. Общие закономерности процесса общения.	
	Деловое общение, его виды и формы. Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловая беседа, как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на собеседника. Способы воздействия, механизмы воздействия. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.	2
Итого		4

Практические занятия проводятся со студентами в группах в учебных аудиториях Брянского ГАУ (табл. 3).

Таблица 3.

Темы практических занятий по дисциплине
«Психология делового общения»

№ темы занятия	Наименование и содержание темы	Количество часов
1	Общение как социально-психологическая проблема.	2
2	Деловое общение, его виды и формы.	2
3	Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.	2
4	Психологические аспекты переговорного процесса.	4
5	Психологические особенности публичного выступления.	4

6	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.	2
7	Конфликты и конфликтные ситуации.	2
8	Особенности письменного и телефонного общения.	2
9	Имидж делового человека и деловой этикет.	2
Итого		22
<i>Заочная форма обучения</i>		
	Факторы, влияющие на эффективность общения.	2
	Психологические приемы влияния на собеседника.	2
Итого		4

5. Программа самостоятельной работы

Основной целью самостоятельной работы является формирование умений и навыков работать с учебной и научной литературой, периодическими изданиями и информационными ресурсами в сети Internet. Программа самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины приведена в таблице 4.

Таблица 4.

Программа самостоятельной работы при изучении дисциплины
«Психология делового общения»

№ темы лекции	Форма самостоятельной работы	Форма контроля
1 – 9	проработка конспектов лекций и вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, изучение основной и дополнительной литературы	ответы во время устного или письменного опроса, сдача тестов, домашних заданий, коллоквиумов
	конспектирование материалов, работа со справочной литературой	доклады на семинарском или практическом занятиях, на студенческой научной конференции

№ темы лекции	Форма самостоятельной работы	Форма контроля
	выполнение домашних и контрольных работ с привлечением специальной литературы (справочников, нормативных документов и т.п.)	ответы во время устного или письменного опроса, сдача тестов, домашних заданий, коллоквиумов
	подготовка рефератов по определенной проблеме, теме, докладов, эссе	защита рефератов
	участие в НИРС	подготовка статей по результатам НИРС к опубликованию

6. Тематический план самостоятельной работы

№ темы лекции	Темы самостоятельной работы студентов
1	Стили общения.
2	Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров.
3	Особенности невербального общения в разных странах.
4	Национальные стили ведения деловых переговоров.
5	Культура речи делового человека.
6	Психологические приемы убеждения в споре.
7	Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
8	Документационное обеспечение делового общения.
9	Этикет в деятельности современного делового человека.

7. Перечень тем, методика подготовки и защита реферата

1. Основные категории психологии делового общения.
2. Этика и культура поведения в организации и управленческое общение.
3. Деловой этикет.
4. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров, конфликты и пути их разрешения.
5. Ведение делового телефонного разговора.
6. Документационное обеспечение делового общения.
7. Невербальные средства общения.
8. Кинесические особенности невербального общения.
9. Такесика как специальная область психологии невербального поведения.

10. Проксемические особенности невербального общения.
11. Особенности невербального общения в разных странах.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Психологические приемы психологического влияния на партнера.
14. Техника и тактика аргументирования.
15. Национальные стили ведения деловых переговоров.
16. Риторические приемы в публичном выступлении.
17. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
18. Психологические приемы убеждения в споре.
19. Перцептивная сторона общения.
20. Коммуникативная сторона общения.
21. Интерактивная сторона общения.
22. Стили общения.
23. Механизмы воздействия в процессе общения.
24. Группа и ее структурная организация.
25. Характеристика групповых процессов.
26. Проблемы социально-психологической адаптации.
27. Общественное мнение в коллективе.
28. Поведение в конфликтах.
29. Стресс и его особенности.
30. Личность и коллектив как объекты управления.
31. Личность и коллектив как субъекты управления.
32. Взаимодействие субъекта и объекта управления.
33. Искусство управлять людьми.
34. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров.
35. Этикет в деятельности современного делового человека.
36. Способы психологической защиты.

Реферат - краткое изложение в письменном виде научной работы, результатов изучения научной проблемы на определённую тему, включающее обзор соответствующих литературных и других источников.

Реферат предполагает осмысленное изложение содержания главного и наиболее важного (с точки зрения автора) в научной литературе по определенной проблеме в письменной или устной форме.

Реферат является одной из форм отчётности по итогам курса, он позволяет структурировать знания обучающихся.

Реферат (нем. *Referat*, от лат. *refere* - докладывать, сообщать) - письменный доклад или выступление по определённой теме с обобщением информации из одного или нескольких источников.

Примерная структура реферата и требования к оформлению

- **Титульный лист.**
- **Оглавление** (в нем последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
- **Введение** (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы).
- **Основная часть** (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы).
- **Заключение** (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата).
- **Список литературы.**

Список литературы оформляется согласно требованиям ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Текст работы оформляется в следующем формате:

- лист формата А4. Текст печатается с одной стороны листа;
- шрифт текста – «Times New Roman», размер шрифта – 14 пт;
- рекомендуемый междустрочный интервал – 1,5;
- поля: верхнее – 1,5 см.; нижнее – 2,0 см.; левое – 2,5 см.; правое – 1,5 см.;

Страницы нумеруются по порядку арабскими цифрами. Номера проставляются вверху, посередине страницы.

Переплет – произвольный, обеспечивающий целостность работы.

Объем работы – до 35 страниц машинописного текста (без учета приложений).

Приложения, дополнительные материалы оформляются в произвольной форме, удобной для восприятия информации.

Критерии оценки письменных работ (реферат, творческая работа, статья)

Оценка	Знания, умения, владения и другие компетенции, которые должен продемонстрировать студент
Отлично (5)	Письменная работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к рефератам. Тема

	<p>письменной работы полностью раскрыта, четко выражена авторская позиция, имеются логичные и обоснованные выводы, работа оформлена на высоком уровне. В работе использованы практические кейсы по выбранной теме, содержится анализ российского и зарубежного опыта, проведен обзор научной литературы. Автор свободно ориентируется в материале, оперирует научной терминологией по рассматриваемой проблеме, может аргументировано отстаивать свою точку зрения и ответить на возникающие вопросы.</p>
Хорошо (4)	<p>Тема письменной работы в целом раскрыта, прослеживается авторская позиция, сформулированы необходимые выводы; использованы соответствующая основная и дополнительная литература, а также нормативные правовые акты и другие источники. Автор уверенно ориентируется в материале. Имеются замечания /неточности в части изложения и отдельные недостатки по оформлению работы.</p>
Удовлетворительно (3)	<p>Тема письменной работы раскрыта недостаточно полно, использовались только основные источники; имеются ссылки на литературные источники и нормативные правовые акты, однако не выражена авторская позиция; выводы не обоснованы; материал изложен непоследовательно, без соответствующей аргументации и необходимого анализа. Имеются недостатки в оформлении.</p>
Неудовлетворительно(2)	<p>Тема письменной работы не раскрыта; материал изложен без собственной оценки и выводов; отсутствуют ссылки на литературные источники и другие источники. Имеются недостатки в оформлении работы. Автор плохо ориентируется в представленном материале. Содержание работы заимствовано из какого-либо источника.</p>

Требования к устному выступлению студента с докладом по публичной защите реферата:

1. Отражение в тексте доклада структуры реферата.
 2. Использование наглядности (презентация, плакаты, видео и т.д.).
 3. Эмоциональность выступления (использование соответствующего тексту мимики, жестов, пантомимики; перемещение по аудитории, визуальный и эмоциональный контакт с аудиторией; речевые акценты в выступлении и т.д.).
 4. Дидактическая правильность выступления (умение расставить смысловые акценты, применение вербальных и невербальных средств организации дисциплины, построение грамотной, научной речи, отсутствие слов-паразитов и т.д.).
 5. Этика взаимоотношения с аудиторией и оппонентами (умение тактично выслушать вопросы, замечания и ответить на них).
- Доклад должен занимать 10-15 мин, 5 мин на вопросы и ответы.*

8. Тестовые знания для промежуточной аттестации.

Текстовый и электронный вариант тестовых заданий выдает ведущий преподаватель по дисциплине.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Рекомендуемая литература

№ п/п	Автор/ редактор	Название	Год изд.	Кол-во экз.
Основная литература				
1	Бороздина Г. В.	Психология делового общения. – М.: Инфра- М.	2013	10
2	Лавриненко В.Н.	Психология и этика делового общения. – М.:Юрайт.	2013	5
3	Бороздина Г. В.	Психология делового общения : учеб. для вузов / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М. : Инфра-М.	2015	10
Дополнительная литература				
1	Леонов Н. И.	Психология делового общения. – М.: МПСИ.	2003	1
2	Аминов И. И.	Психология делового общения. – М.: Омега.	2005	3

3	Столяренко Л. Д.	Психология делового общения. – Ростов н/Д: Феникс	2009	1
Электронно-библиотечная система				
1	Столяренко Л.Д.	Основы психологии. Учебное пособие. – М.: Проспект, http://www.book.ru/book/900043	2010	
2	Столяренко Л.Д., Самыгин С.И.	Социальная психология. Учебное пособие М.: КНОРУС, http://www.book.ru/book/918092	2015	
3	Столяренко Л.Д.	Психология делового общения. Шпаргалка: учебное пособие. – Москва: РГ-Пресс, http://www.book.ru/book/918616	2016	

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

№ п/п	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	ЭБС "Лань" включает электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы
2	Электронно-библиотечная система "Национальный цифровой ресурс "РУКОНТ"	
3	Научная электронная библиотека eLibrary.ru на платформе eLIBRARY.RU	Научная электронная библиотека eLibrary.ru на платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 1100 журналов в открытом доступе.
4	ИС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» http://window.edu.ru/	ИС "Единое окно" объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России.

		Библиотека содержит более 30 000 материалов.
5	Электронная педагогическая библиотека http://www.pedlib.ru/	Электронная педагогическая библиотека - постоянно пополняющееся собрание литературы по педагогике, наукам гуманитарного и медицинского циклов. Структура библиотеки представления алфавитным и систематическим каталогами для чтения книг в режиме он-лайн.
6	Электронная библиотека Гумер http://www.gumer.info/	Структура библиотеки представления алфавитным и систематическим каталогами для чтения книг в режиме он-лайн.
7	Электронная библиотека учебников http://studentam.net/	Электронная библиотека учебников.
8	http://psychology.net.ru/articles	Книги и статьи по различным направлениям психологии, страница «Публикации» сайта «Мир психологии»
9	http://www.bookap.by.ru	Библиотека психологической литературы разных направлений
10	http://www.psychology.ru/	Психологическая библиотека, сборник различных тестов, научные статьи и публикации по психологии
11	http://www.psychologia.net/	Электронная библиотека по психологии
12	http://www.psychotest.ru/	Собрание психологических тестов
13	http://www.edu.ru/	Федеральный образовательный портал «Российское образование»
14	http://www.school.edu.ru/	Российский образовательный портал.

		Ссылки на образовательные сайты
15	http://window.edu.ru/window/library	Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Народное образование. Педагогика.
16	http://www.pedlib.ru/Books/	Педагогическая библиотека
17	www.metodkabinet.eu/Bibliopedagog.html	Педагогическая библиотека: педагогика, психология.
18	Базы данных UnCover http://uncweb.cari.org	UnCover – англоязычная библиографическая база данных универсального профиля, содержащая описание книг и статей из наиболее авторитетных журналов и сборников.
19	Базы данных ИНИОН http://inion.ru	ИНИОН – наиболее фундаментальный в России комплекс библиографических баз данных по гуманитарной тематике. Он содержит более 2 500 000 записей.
20	Базы данных периодических изданий Гарант – Парк http://is.park.ru	В Гарант – Парк библиографические сведения – факультативный продукт полнотекстовой базы данных, в которой содержатся сведения о статьях из около 200 российских центральных и региональных газет и журналов, а также сообщения многих информационных агентств.
21	Каталог ГПНТБ России www.gpntb.ru/win/search/rsk.html	

10. Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение общения. Поясните суть общения как обмен информацией и как коммуникацию.
2. Роль общения в психическом и социальном развитии человека.

3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Как преодолеть барьеры непонимания?
4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона).
5. Механизмы и феномены восприятия человека человеком. Как преодолеть барьеры непонимания?
6. Стрессы и общение. Как преодолеть стресс, возникающий в процессе общения?
7. Дать понятие субъективности личности. Характеристика личности как субъекта общения.
8. Как влияет мотивация личности на процесс общения. Каковы функции личности как субъекта общения.
9. Как влияют различные психологические состояния личности на процесс общения?
10. Какие стили управления вам известны? Опишите и проанализируйте их.
11. Какова зависимость между стилем управления и выбором стиля общения?
12. Расскажите о взаимосвязи между личностными ценностями и межличностным общением.
13. Охарактеризуйте коммуникативную компетентность личности.
14. Охарактеризуйте коммуникативно-исполнительское мастерство личности как проявление ее коммуникативной компетенции.
15. Расскажите о теории темперамента и его влиянии на процесс общения.
16. В чем проявляется темперамент человека и как определить тип темперамента в процессе общения?
17. Какие особенности характера и темперамента своего собеседника следует учитывать, чтобы создать благоприятную атмосферу в процессе общения?
18. Какие виды речи вы знаете? Расскажите о средствах коммуникации.
19. Функции речи. Виды речевой деятельности.
20. Как донести до партнера свою позицию в ходе общения?
21. Как правильно понять позицию партнера в ходе общения?
22. Как снять противоречия, если они появляются в ходе общения?
23. Как настроиться на терпимость к человеку в процессе общения, если он вам неприятен?
24. Какие способы воздействия на партнера в ходе общения можно применять?
25. Чего ни в коем случае нельзя допускать в беседе?
26. Какие способы воздействия на партнера можно применять?
27. Расскажите об этикетных моделях поведения.
28. Расскажите о тактике общения.
29. Расскажите о профессиональной этике.
30. Что входит в понятие "нравственная культура"?
31. Чем нравственная культура отличается от этикета?
32. Какие виды делового общения вам известны, в чем их различие?
33. Как выбрать место и время переговоров и создать на них доброжелательную атмосферу?

34. Расскажите об особенностях телефонных переговоров.
35. Расскажите об особенностях составления деловых писем.
36. Охарактеризуйте группу, как субъект делового общения.
37. Расскажите о факторах формирования рабочей группы.
38. Расскажите о классификации малых групп. Чем отличается группа от компании с точки зрения общения?
39. Расскажите о групповой динамике. Как снять напряженность в процессе межгруппового общения?
40. В чем причина возникновения конфликтов?
41. Каковы основные стадии протекания конфликта?
42. Что такое «конфликтная личность» и каково должно быть поведение в конфликтной ситуации?

11. Рейтинговая система оценки успеваемости студента.

Рейтинговая система оценки успеваемости направлена на активизацию познавательной деятельности студентов в течение всего периода изучения дисциплины. Путем ее введения предлагается решение следующих основных задач:

- стимулировать регулярность работы над предметом в течение всего изучаемого периода;
- стимулировать выполнение текущих заданий в срок и качественно;
- обеспечить регулярность текущего контроля знаний и работы студентов над дисциплиной;
- обеспечить большую дифференциацию и объективность в оценке знаний и работы студентов по изучению дисциплины.

11.1 Определение рейтинговой оценки или индивидуального кумулятивного индекса (ИКИ)

В разработанной системе при определении рейтинга или индивидуального кумулятивного индекса предусматривается, что ИКИ должен быть с нарастающим итогом учитывается уровень приобретенных знаний и все стороны работы над освоением дисциплины.

Оценка по лекционному курсу:

1. Посещаемость **1** балл за 1 час;
2. Качество конспекта – **5** баллов, если конспект аккуратен и достаточно полно отражает содержание лекции; **0** – если конспект отсутствует или содержит отрывочные записи;
3. Коллоквиум или сдача теста по пройденным темам лекции:
 - **3** балла, если ответ содержит более чем 55% правильных ответов;
 - **4** балла, если ответ на контрольные вопросы написан правильно с незначительными замечаниями, неточностями или сдача теста сдана более чем на 75-90%;

– **5** баллов выставляется в случае правильных и четких ответов на все вопросы (90-100% теста). Допускается не принципиальные погрешности или небольшая незавершенность ответов.

При сдаче коллоквиума или теста позднее двух недель после его выполнения, без уважительной причины, количество баллов за нее, учитываемых в ИКИ, умножаются на коэффициент 0,5.

При сдаче этих же показателей позже четырехнедельного срока баллы в ИКИ не учитываются.

Оценка на семинарском (практическом) занятии

1. Посещаемость **1** балл за 1 час;

2. Сдача задания по пройденным темам занятия:

– **3** балла, если ответ содержит более чем 55% правильных ответов;

– **4** балла, если ответ на вопросы задания написан правильно с незначительными замечаниями, неточностями сделаны выводы;

– **5** баллов выставляется в случае правильных и четких ответов на все вопросы задания и сделаны аргументированные выводы (не менее трех).

При сдаче тем заданий позднее двух недель после их выполнения, без уважительной причины, количество баллов за нее, учитываемых в ИКИ, умножаются на коэффициент 0,5.

При сдаче этих же показателей позже четырехнедельного срока баллы в ИКИ не учитываются.

Оценка качества самостоятельной работы

1. Максимальная оценка **5** баллов – за самостоятельное изучение тем и написание реферата (аккуратно оформлен в срок и доложен);

2. Минимальная оценка **3** балла – написан реферат, но не доложен.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Психология делового общения» проводится в соответствии с Уставом Университета, Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов по программам ВО.

В качестве основных методов промежуточного и итогового контроля выступают устный опрос, письменная проверка, тестирование. Кроме того, оценивается работа на практических занятиях, выполнение рефератов и знания тем дисциплины, предусмотренных для самостоятельного изучения.

Зачёт проводится в форме устного собеседования. Оценку «зачтено» студент получает, если:

1) дал развернутый, логически стройный ответ на основные и дополнительные вопросы, показал умения оперировать понятийно-категориальным аппаратом и анализировать проблемные ситуации, показал знание дополнительной литературы,

2) названы и раскрыты все основные понятия по данному вопросу, ответ достаточно полон по содержанию (1- 4 уточняющих вопроса позволяют получить основную информацию),

3) допускаются малозначительные фактические ошибки и неточности в ответе, но они исправляются студентом в ходе рассуждений и ответов на уточняющие вопросы,

4) иногда незначительно нарушается логика рассуждений и доказательств, но восстанавливается студентом в ходе рассуждений и ответов на уточняющие вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется, если студент показал отрывочные не систематизированные знания, не смог самостоятельно подготовить и выстроить ответ на основные вопросы и ответить на дополнительные вопросы. Оценка «не зачтено» выставляется также в том случае, если студент отказался отвечать, или содержание его ответа не соответствует предъявляемым вопросам.

11.2. Технология формирования оценки студента

Балл = $Ч_{\text{посещенных занятий}} + К (О_{\text{ц}} - 2)$,

Где $Ч_{\text{пос.зан.}}$ – суммарное число занятий студентом;

$О_{\text{ц}}$ – оценка знаний в диапазоне 2,3,4,5;

$К$ – коэффициент, связывающий число занятий $Ч_{\text{зан}}$, отведенных на данную дисциплину, максимальный рейтинг по дисциплине на данный момент Балл макс при условии максимальной оценки $О_{\text{ц макс}} = \%$, определяемый по формуле:

$К = \text{Балл макс} - Ч_{\text{зан}} / 3$.

1 аттестация: $R_{\text{max}} = 50$ баллов

$R_{\text{min}} = 28$ баллов

2 аттестация: $R_{\text{max}} = 100$ баллов

$R_{\text{min}} = 55$ баллов

Допуск к экзамену ставится автоматически в случае выполнения студентом ИКИ ($R_{\text{min}}=66$ баллов <ИКИ > $R_{\text{max}}=120$ баллов) -

Если студент получил ИКИ > R_{max} , ему автоматически проставляется оценка отлично, без сдачи экзамена.

Если студент, которому по этому правилу может быть выставлена оценка хорошо, претендует на более высокую оценку, он сдает экзамен, на котором и устанавливается окончательная оценка.

КРАТКИЙ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ

Авторитетность - способность человека иметь определенный вес среди людей, пользоваться их признанием и уважением.

Агрессивность (враждебность) - поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, вред.

Альтруизм - черта характера, побуждающая человека бескорыстно приходить на помощь другим людям.

Атрибуция каузальная - приписывание причины наблюдаемому действию или поступку человека.

Аттракция - привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

Аутотренинг - комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственными психическими состояниями и поведением.

Барьер психологический - внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т.п.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними.

Вежливость - моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом общения с окружающими.

Внушение - неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в психологии и поведении последнего.

Группа - совокупность людей, выделенная на основе какого-либо одного или нескольких общих для них признаков.

Деятельность - специфический вид человеческой активности, направленный на творческое преобразование, совершенствование окружающего мира и самого себя.

Дистресс - отрицательное влияние стрессовой ситуации на деятельность человека, вплоть до ее разрушения.

Дисциплина - определенный порядок поведения людей, обеспечивающий согласованность действий внутри коллектива, обязательное усвоение и исполнение людьми установленных правил.

Доверие - отношение к действиям другого лица и к нему самому, которое основывается на убежденности в его правоте, верности, добросовестности, честности, искренности.

Жест - движение рук человека, выражающее его внутреннее состояние или указывающее на какой-либо объект во внешнем мире.

Замещение (сублимация) - один из защитных механизмов, представляющих собой подсознательную замену одной, запретной или практически недостижимой, цели на другую, разрешенную и более

доступную, способную хотя бы частично удовлетворить актуальную потребность.

Заражение - психологический термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких либо эмоций, состояний и побуждений.

Защитные механизмы - совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек оберегает себя от психологических травм.

Импульсивность - характерологическая черта человека, проявляющаяся в его склонности к быстротечным, непродуманным действиям и поступкам.

Индивидуальность - своеобразное сочетание индивидуальных свойств человека, отличающее его от других людей.

Индивидуальный стиль деятельности - устойчивое сочетание особенностей выполнения разных видов деятельности одним и тем же человеком.

Инициатива - проявление человеком активности, не стимулированной извне и не определяемой независящими от него обстоятельствами.

Инсайт (озарение, догадка) - неожиданное для самого человека внезапное нахождение решения какой-либо проблемы, над которой он долго и настойчиво думал.

Интеллект - совокупность умственных способностей человека.

Интеракция - взаимодействие.

Интроверсия - обращенность сознания человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг.

Интуиция - способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

Климат социально-психологический - общая социально-психологическая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в пей.

Кодекс моральный - свод нравственных норм, предписываемых к исполнению.

Конфликт внутриличностный - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанной с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Конфликт межличностный - трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Конформизм - податливость человека реальному или воображаемому давлению группы (либо другого человека), проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией.

Лидер - член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются остальными членами малой группы, готовыми следовать за ним.

Малая группа - небольшая по численности совокупность людей, включающая от 2-3 до 20-30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом.

Мимика - совокупность движений частей лица человека, выражающих его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, припоминает и т.п.).

Мотив - внутренняя устойчивая психологическая причина поведения или поступка человека.

Намерение - сознательное желание, готовность что-либо сделать.

Напряженность - состояние повышенного физического или психологического возбуждения, сопровождаемое неприятными внутренними чувствами и требующее разрядки.

Мораль - совокупность исторически сложившихся принципов, норм и правил поведения, с помощью которых общество регулирует взаимоотношения между людьми, обеспечивая согласование интересов личности, группы и общества.

Наказание - воздействие на человека (или группу), оказываемое как следствие допущенной им провинности и заключающееся в ограничении его возможностей.

Настроение - эмоциональное состояние человека, связанное со слабовыраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.

Нормы социальные - принятые в данном обществе или группе правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей.

Пантомимика - система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

Подражание - сознательное или бессознательное поведение человека, направленное на воспроизведение поступков и действий других людей.

Прагматизм - учение, определяющее истинность моральной теории ее целесообразностью, работоспособностью, практическим результатом.

Психологическая совместимость людей - способность людей находить взаимопонимание, налаживать деловые и личные контакты, сотрудничать друг с другом.

Релаксация - расслабление.

Рефлексия - способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

Решительность - готовность перейти к практическим действиям, сформировавшееся намерение совершить определенный поступок.

Ригидность - заторможенность мышления, проявляющаяся в трудности отказа человека от однажды принятого способа мышления и действий.

Роль - понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, которая соответствует занимаемому им положению (например, роль руководителя, подчиненного и т.д.).

Самообладание - способность человека сохранять внутреннее спокойствие, действовать разумно и взвешенно в сложных жизненных ситуациях.

Самооценка - оценка человеком собственных качеств, достоинств и недостатков.

Саморегуляция - процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками.

Симпатия - чувство эмоциональной предрасположенности к человеку, повышенный интерес и влечение к нему.

Сопереживание - испытание человеком тех же самых чувств и эмоций, которые характерны для находящихся рядом с ним людей.

Соперничество - стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

Сотрудничество - стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми, готовность поддержать и оказать им помощь. Противоположно соперничеству.

Статус - положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников группы.

Стресс - состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

Суггестия - внушение.

Схема мышления - система понятий или логика рассуждений, привычно применяемых человеком при встрече с незнакомым объектом или новой задачей.

Тест - стандартизированная психологическая методика, предназначенная для сравнительной количественной оценки у человека изучаемого психического качества.

Тревожность - свойство человека приходить в состояние повышенного беспокойства, испытывать страх и тревогу в специфических социальных ситуациях.

Убежденность - уверенность человека в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами.

Умение - способность выполнять определенные действия с хорошим качеством и успешно справляться с деятельностью, включающей эти действия.

Уровень притязаний - максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности.

Утомление - состояние усталости, сопровождающееся пониженной работоспособностью.

Фанатизм - чрезмерная увлеченность человека чем-либо, сопровождающаяся снижением контроля за своим поведением, нескритичностью в суждениях об объекте своей увлеченности.

Фрустрация - эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.

Ценностные ориентации - то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, позитивный жизненный смысл.

Честолюбие - стремление человека к успехам, рассчитанное на повышение его авторитета и признание со стороны окружающих.

Эгоцентризм - сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг.

Экстраверсия - обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него. Противоположна интроверсии.

Эмоции - элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и процесса удовлетворения актуальных потребностей.

Эмпатия - способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний.

Этика - наука о морали.

Этикет - совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений.

Учебное издание

Валентина Михайловна Семьшева

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Методические указания по изучению дисциплины и
выполнению самостоятельной работы