

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.03.2023 14:48:40  
Уникальный программный ключ:  
637517d24e10360b332cf77e870d98a1c5bb2f5eb89c39ebfcd7543985447



**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московский университет имени А. С. Грибоедова»**

(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

**Факультет ПСИХОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ:**

И.о.декана

\_\_\_\_\_/Н.В. Автионова/

«31» октября 2022 г

**Рабочая программа дисциплины  
Психология труда и делового общения**

**Укрупненная группа специальностей  
37.00.00 Психологические науки**

**Направление подготовки 37.03.01 Психология  
(уровень бакалавриат)**

**Направленность (профиль):  
«Психология в социальной и образовательной сферах»**

**Формы обучения: очная, очно-заочная**

**Москва 2022**

Рабочая программа дисциплины «Психология труда и делового общения». Направление подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль): «Психология в социальной и образовательной сферах» / сост. А.И. Рыбакова. – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова, 2021. – 42с.

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 839 и Профессионального стандарта «Психолог в социальной сфере» от «18» ноября 2013 г. № 682н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации «25» декабря 2013 г., регистрационный № 30840), Профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)» от «24» июля 2015 г. № 514н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации «18» августа 2015 г., регистрационный № 38575).

Разработчики: кандидат психологических наук, доцент, А.И. Рыбакова  
Толстикова Светлана Николаевна, доктор  
Ответственный рецензент: психологических наук, профессор,  
МГПУ профессор кафедры психологическое  
образование  
*(Ф.И.О., уч. степень, уч. звание, должность)*

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры психологии и педагогики от 12.03.2021 № 3.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / к.п.н. Ю.В.Челышева  
(подпись)

Согласовано от Библиотеки \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / О.Е. Степкина  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций обучающегося как способности и готовности продуктивно решать профессиональные задачи на основе знания и опыта в сфере психологии труда и делового общения.

Задачи, решаемые в ходе освоения программы дисциплины:

- сформировать систему знаний в сфере психологии труда и делового общения;
- сформировать умения применять знания и опыт в сфере психологии труда и делового общения для решения профессиональных задач;
- развивать у обучающихся навыки самообразовательной деятельности в сфере теории и практики психологии труда и делового общения.

## РАЗДЕЛ 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Категория (группа) компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
Командная работа и лидерство	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p><b>ИУК-5.1.</b> Знает способы социального взаимодействия с учетом культурных традиций и норм; закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контекстах; знает теоретические основы анализа исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, теоретические основы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия, теоретические основы эффективного социального партнерства, межведомственного и межкультурного взаимодействия</p> <p><b>ИУК-5.2.</b> Умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе с учетом этнокультурных особенностей; проявлять уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, проводить анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p><b>ИУК-5.3.</b> Владеет опытом практических действий в сфере анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; владеет методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом контексте; навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения</p>
Разработка и реализация проектов	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<p><b>ИУК-2.1.</b> Знает теоретические, правовые основы разработки и реализации проектов, методы определения оптимальных способов достижения поставленной цели проекта</p> <p><b>ИУК-2.2.</b> Умеет разрабатывать и реализовывать проекты, умеет применять методы определения оптимальных способов достижения поставленной цели проекта; умеет определять зоны ответственности участников проекта</p> <p><b>ИУК-2.3.</b> Владеет навыками управления проектом на всех этапах его жизненного цикла; навыками осуществления мониторинга хода реализации проекта; навыками презентации обоснования (аргументации) идеи проекта, публичного представления результатов реализации проекта; владеет опытом практических действий в сфере планирования этапов реализации проекта, определения видов работ в сфере достижения задач проекта, владеет опытом действий в области командной проектной работы</p>
Коммуникация	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в	<p><b>ИУК-4.1.</b> Знает теоретические основы деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах); социокультурные различия в формате корреспонденции на русском и иностранном(-ых) языках</p>

Категория (группа) компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
		устной и письменной форм на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p><b>ИУК-4.2.</b> Умеет составлять в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на русский язык и обратно; учитывать особенности делового общения в производственной и образовательной деятельности; вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем</p> <p><b>ИУК-4.3.</b> Владеет технологией построения эффективной деловой коммуникации в устной и письменной формах; способами передачи профессиональной информации; владеет опытом практических действий в сфере перевода профессиональных текстов с иностранного(-ых) на русский язык и обратно; опытом практических действий в области применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для профессионального взаимодействия</p>

С	ПК-1	<p>Психопрофилактика (профессиональная деятельность, направленная на сохранение и укрепление психологического здоровья обучающихся в процессе обучения и воспитания в образовательных организациях) А/07.7</p>	<p><b>ИПК-1.19. Знать:</b> закономерности и возрастные нормы психического, личностного и индивидуального развития на разных возрастных этапах, способы адаптации и проявления дезадаптивного поведения детей, подростков и молодежи к условиям образовательных организаций; признаки и формы дезадаптивных состояний у детей, подростков и молодежи; современные теории формирования и поддержания благоприятного социально-психологического климата в коллективе, технологии и способы проектирования безопасной и комфортной образовательной среды; приемы организации совместной и индивидуальной деятельности обучающихся в соответствии с возрастными особенностями их развития; теории и методы предотвращения "профессионального выгорания" специалистов, причины возникновения, методы предупреждения и снятия психологической перегрузки педагогического коллектива; основы возрастной физиологии и гигиены обучающихся, обеспечения их безопасности в образовательном процессе; превентивные методы работы с обучающимися в состоянии посттравматического стрессового расстройства, попавших в трудную жизненную ситуацию, склонных к суициду и другим формам аутоагрессии)</p> <p><b>ИПК-1.20. Уметь:</b> планировать и организовывать работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии обучающихся, в том числе социально уязвимых и попавших в трудные жизненные ситуации; разрабатывать психологические рекомендации по соблюдению в образовательной организации психологических условий обучения и воспитания, необходимых для нормального психического развития обучающихся на каждом возрастном этапе; вырабатывать рекомендации педагогам, родителям (законным представителям), воспитателям и другим работникам образовательных организаций по оказанию помощи обучающимся в адаптационный, предкризисный и кризисный периоды; проводить мероприятия по формированию у обучающихся навыков общения в разновозрастной среде и в среде сверстников, развитию навыков поведения в виртуальной и поликультурной среде</p> <p><b>ИПК-1.21. Владеть:</b> навыками выявления условий, неблагоприятно влияющих на развитие личности обучающихся; разработки психологических рекомендаций по проектированию</p>
---	------	--	---

			<p>образовательной среды, комфортной и безопасной для личностного развития обучающегося на каждом возрастном этапе, для своевременного предупреждения нарушений в развитии и становлении личности, ее аффективной, интеллектуальной и волевой сфер; владеть опытом практических действий в сфере планирования и реализации совместно с педагогом превентивных мероприятий по профилактике возникновения социальной дезадаптации, аддикций и девиаций поведения; владеть навыками разъяснения субъектам образовательного процесса необходимости применения берегающих здоровье технологий, оценка результатов их применения; навыками разработки рекомендаций субъектам образовательного процесса по вопросам психологической готовности и адаптации к новым образовательным условиям (поступление в дошкольную образовательную организацию, начало обучения, переход на новый уровень образования, в новую образовательную организацию); разработки рекомендаций для педагогов, преподавателей по вопросам социальной интеграции и социализации дезадаптивных обучающихся и воспитанников, обучающихся с девиантными и аддиктивными проявлениями в поведении; навыками ведения профессиональной документации (планы работы, протоколы, журналы, психологические заключения и отчеты)</p>
<p>Психолого-педагогическая помощь</p>	<p>ПК-2</p>	<p>Психологическая профилактика нарушений поведения и отклонений в развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации В/02.7</p>	<p><b>ИПК-2.4. Знать:</b> способы адаптации детей, подростков и молодежи к условиям образовательных организаций различных типов; современные теории формирования и поддержания благоприятного социально-психологического климата в коллективе; методы коррекции социально-психологического климата, урегулирования конфликтов; признаки и формы дезадаптивных состояний у детей, подростков и молодежи; приемы организации совместной и индивидуальной деятельности лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с возрастными нормами их развития; теории и методы предотвращения "профессионального выгорания" специалистов; основы возрастной физиологии и гигиены обучающихся, обеспечения их безопасности в образовательном процессе; типичные случаи возникновения и методы предупреждения и снятия психологической перегрузки педагогического коллектива; теории профессиональной и социально-психологической адаптации, методы и способы обеспечения их эффективности;</p> <p><b>ИПК-2.5. Уметь:</b> планировать и организовывать работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, в том числе находящихся в трудной жизненной ситуации; создавать и поддерживать в образовательной организации и организации, осуществляющей образовательную деятельность, психологические условия обучения и воспитания, необходимые для нормального психического развития и формирования личности лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; способствовать созданию благоприятного психологического климата в образовательной организации и организации, осуществляющей образовательную деятельность; разрабатывать рекомендации по созданию и поддержанию благоприятных условий развития на переходных и кризисных этапах жизни обучающихся; вырабатывать рекомендации педагогам, преподавателям, родителям (законным представителям), воспитателям и работникам образовательной организации по оказанию помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья в адаптационный период; эффективно</p>

			<p>взаимодействовать с педагогами и другими специалистами образовательной организации по вопросам развития обучающихся в ведущей для возраста деятельности</p> <p><b>ИПК-2.6. Владеть:</b> навыками выявления условий, затрудняющих становление и развитие личности лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; навыками профилактической работы с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и особых образовательных потребностей лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; владеть навыками разработки предложений по формированию берегающих здоровье образовательных технологий, здорового образа жизни; владеть навыками разработки рекомендаций родителям (законным представителям) по вопросам психологической готовности к переходу на следующий уровень образования лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; навыками ведения профессиональной документации (планы работы, протоколы, журналы, психологические заключения и отчеты)</p>
<p>Психологические услуги</p>	<p>ПК-3</p>	<p>Психологическое сопровождение процессов, связанных с образованием и деятельностью замещающих семей (клиентов) А/06.7</p>	<p><b>ИПК-3.16. Знать:</b> основы социальной психологии, психология малых групп; законодательство Российской Федерации и международные документы в области защиты прав детей; проблемы социализации на разных ступенях развития ребенка, нарушения социализации (дезадаптация, депривация); особенности адаптации детей-сирот и детей в замещающих семьях; возрастную психологию (характеристика возрастных периодов развития, особенности развития, нарушения в развитии и т.д.), педагогическую психологию; психологию семьи (структура, функции, этапы, проблемы внутрисемейных отношений); психологию горя, потери, утраты и проявления в поведении детей и взрослых пережитых травм; психологию кризисных состояний, последствий пережитых кризисных ситуаций, их проявлений в поведении; психологию воспитания (семейное воспитание, институциональное воспитание), роли и функции родителей; национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания (народные традиции, этнокультурные и конфессиональные особенности воспитания); документоведение</p> <p><b>ИПК-3.17. Уметь:</b> общаться с разными категориями клиентов; общаться и взаимодействовать с детьми и подростками разных возрастов; проводить психологическое тестирование кандидатов в замещающие родители; обеспечивать проверку информации, полученной от кандидатов в замещающие родители; определять психологическую безопасность для ребенка среды в замещающей семье и ее окружении; разрабатывать программы психологических тренингов, деловых и ролевых игр с учетом конкретных задач подготовки клиентов; применять активные психологические методы обучения, в том числе проводить психологические тренинги, деловые и ролевые игры; адаптировать и применять зарубежный опыт психологической работы с замещающими семьями в практике собственной деятельности; применять разные виды и формы консультирования в соответствии с проблемами клиентов; использовать современные технологии работы с информацией, базами данных и иными информационными системами для решения вопросов оказания психологической помощи клиентам; хранить и обрабатывать персональные данные клиентов; вести документацию и служебную переписку; обеспечивать конфиденциальность полученных в результате деятельности</p>

			<p>сведений о клиенте; соблюдать требования профессиональной этики</p> <p><b>ИПК-3.18. Владеть:</b> навыками психологического обследования (тестирования) кандидатов и навыками подготовки психологического заключения об их возможности стать замещающими родителями; навыками составления программ психологической помощи клиентам с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей замещающих родителей и детей, передаваемых в семьи; навыками разработки программ и проведения групповых и индивидуальных психологических занятий для клиентов (тренинги, дискуссии, разбор ситуаций, ролевые и деловые игры и т.д.); навыками консультирования клиентов по психологическим проблемам функционирования замещающих семей; навыками подготовки детей к устройству в замещающую семью; навыками консультирования детей по психологическим проблемам в замещающих семьях; навыками учета данных об оказанной психологической помощи</p>
--	--	--	--

### РАЗДЕЛ 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психология труда и делового общения» изучается в 3 семестре, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е.

Для успешного освоения данной дисциплины обучающиеся должны освоить следующие дисциплины: «Правовые и этические основы практической психологии», «Философия», «Управление проектами», «Общая психология», «Педагогика и психодидактика», «Психология развития и возрастная психология», «Психология труда и делового общения», «Социология», «Психология и педагогика семейных отношений», «Педагогическая психология с практикумом».

Знания, умения, навыки, опыт практической деятельности, приобретенные при освоении настоящей дисциплины, необходимы для успешного освоения следующих дисциплин: «Психологическое вмешательство (развитие, коррекция, реабилитация)», «Дефектология (специальная психология и коррекционная педагогика)», «Психология и педагогика инклюзивного образования», а также при прохождении всех типов учебной и производственной практики.

### РАЗДЕЛ 4. ОБЪЕМ (ТРУДОЕМКОСТЬ) ДИСЦИПЛИНЫ

(ОБЩАЯ, ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ, ВИДАМ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)

#### Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы (очно-заочная форма обучения)

З.е.	Всего часов	Контактная работа				Часы СР на подготовку кур.раб.	Иная СР	Контроль
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Контактная работа по курсовой работе			
			Лабораторные	Практические/семинарские				
3 семестр								
3	108	20	-	50	-	-	36	2
Всего по дисциплине								
3	108	20	-	50	-	-	36	2

#### Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы (очно-заочная форма обучения)

З.е.	Всего часов	Контактная работа				Часы СР на подготовку кур.раб.	Иная СР	Контроль
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Контактная работа по курсовой работе			
			Лабораторные	Практические/семинарские				

3 семестр								
3	108	20	-	70	-	-	36	2
Всего по дисциплине								
3	108	20	-	70	-	-	36	2

### СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Содержание темы
<b>РАЗДЕЛ 1. Теоретические и прикладные аспекты психологии труда</b>		
1	Тема 1.1. Введение в психологию труда	<p>Понятие объекта науки, предмета изучения. Психология труда, инженерной психологии и эргономики как область знания, отрасль науки, учебная дисциплина и профессия. Определение психологии труда, инженерной психологии и эргономики (с точек зрения Е.А.Климова, Н.С. и Е.Ю.Пряжниковых, В. А.Толочек). Объект и предмет психологии труда, инженерной психологии и эргономики – трактовка понятий разными авторами. Задачи психологии труда, инженерной психологии и эргономики. Использование общепсихологических методов и обогащение их специфическими приемами для изучения поведения человека в условиях трудовой деятельности.</p> <p><i>Неэкспериментальные методы.</i> Наблюдение. Внешнее наблюдение. Важный принцип – сравнительный подход. К дополнительным приемам и методам относятся:</p> <p>Фотография рабочего дня, хронометраж, анализ продуктов трудовой деятельности (в т.ч. анализ ошибочных действий в своей работе, несчастных случаев и аварий): две формы самонаблюдения: самоотчет и включенное наблюдение.</p> <p><i>Опросные методы:</i> беседа, интервью, анкетирование, методы экспертных оценок, обобщение независимых характеристик, критических инцидентов, анамнеза.</p> <p><i>Экспериментальные методы.</i> Лабораторный эксперимент. Естественный эксперимент. Тестовый метод. Отечественная психодиагностика выделяет 3 группы тестов, которые обеспечивают объективный, субъективный и проективный подходы.</p> <p><i>Профессиограмма и психограмма.</i> Методы и различные схемы профессиографирования. Аналитическая профессиограмма и общая схема профотбора. Уровни анализа трудовой деятельности.</p> <p>Труд, профессия, специальность, трудовой пост в организации и его компоненты (объект, предмет, продукт труда, средства, условия труда, производственная среда); типология продуктов труда; классификация средств труда. Эргатическая система и эргатические функции; эволюция эргатических функций в истории цивилизации; тенденции изменения мира профессий в постиндустриальном обществе; человеческие факторы в эргатических системах. Субъект труда; уровни исследования субъекта труда; внутренние условия субъекта труда; психологические признаки сознания субъекта труда; «оператор» как субъект труда в сложных технических системах; индивидуальный и коллективный субъект профессиональной деятельности. Этика и деонтология труда: психологические аспекты. Классификация трудовых мотивов. Содержательно-структурные и процессуальные концепции трудовой мотивации, их достоинства, ограничения и пути использования в практике работы с персоналом. Методы диагностики мотивационных образований.</p>
2	Тема 1.2. Развитие человека как субъекта труда	<p>Трудовая теория типологии культуры А.А. Богданова. Роль труда в антропогенезе и на начальных этапах онтогенеза. Значение труда как ведущей деятельности в системе нравственного и гражданского воспитания подрастающего поколения. Развитие человека как субъекта труда в разные периоды жизнедеятельности. Стадии развития субъекта труда в цикле профессионализации.</p>



№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Содержание темы
		<p>Профессиональная адаптация, дезадаптация, реадаптация; «профессиональная адаптивность» и опосредующие ее факторы. Кризисы профессионального развития личности. Социально желательные и нежелательные варианты профессионального развития (профессиональная вовлеченность, «выгорание», профессиональные деформации, «трудоголизм» и пр.). Профессиональная пригодность как свойство системы «субъект труда — профессия». Субъектные факторы профпригодности. Относительная и абсолютная профпригодность. Психологически обоснованные способы оптимизации соответствия человека требованиям профессии (профессиональная диагностика; профессиональный отбор; профессиональная ориентация и консультация по выбору профессии; профессиональное обучение, рационализация труда).</p> <p>Принципы и этапы разработки методов прогнозирования профессиональной пригодности. Критерии применимости методов профессиональной психодиагностики (валидность, надежность, дифференцированность, экономичность).</p> <p>Правовые и этические нормы прогнозирования профпригодности. Правила сбора, хранения и использования персональных данных.</p>
<b>РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы делового общения</b>		
3	Тема 2.1. Эффективность делового общения	<p>Деловое общение как процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Функции делового общения. Виды мотивов, по которым человек вступает в деловое взаимодействие. Виды делового общения: прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно- временная дистанция). Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания; публичные выступления. Коммуникативные барьеры в деловом общении: барьеры отношения, барьеры социально- культурного различий, барьеры понимания. Психологические условия преодоления коммуникативных барьеров. Механизмы восприятия и познания в деловом общении. Источники искажения восприятия. Роль стереотипизации в восприятии и познании. Каузальная атрибуция - приписывание причин, мотивов поведения другому человеку, интерпретация его поведения. Виды атрибуции. Основные механизмы, улучшающие взаимопонимание: идентификация; эмпатия; рефлексия.</p> <p>Коммуникативная компетентность - основа эффективной деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность как совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации: проявление интереса и уважения к партнеру, демонстрация общности, коммуникация на языке партнера, предоставление партнеру возможность выговориться и т.д. Психологические сигналы при вступлении в контакт: вербальные и невербальные сигналы, располагающие к контакту.</p> <p>Техники активного слушания: нерефлексивное и рефлексивное слушание. Нерефлексивное слушание - первый этап овладения техникой слушания. Рефлексивное слушание - основной вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника. Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, избирательность внимания и т.д. Приемы</p>

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Содержание темы
		правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации.
4	Тема 2.2. Публичные деловые выступления. Деловые переговоры	<p>Публичные деловые выступления. История ораторского искусства. Особенности общения лектора с аудиторией. Публичное устное выступление: подготовка выступления, основные этапы. Композиционное построение речи. Поведение в ходе выступления. Подготовка к программному выступлению. Формы подготовки устных выступлений. Развитие навыков выступать экспромтом. Цитаты, используемые для оживления выступления. Выступление перед негативно настроенной аудиторией. Психологическое воздействие в ходе дискуссии. Правила и принципы подготовки композиционного выступления. Критерии оценки устного выступления.</p> <p>Деловая беседа как речевое общение между собеседниками для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. Основная задача деловой беседы — убедить партнера принять конкретные предложения. Техники убеждений и приемы аргументации в споре. Правила критики.</p> <p>Функции деловой беседы: взаимное общение работников из одной деловой сферы; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов, поддержание деловых контактов, стимулирование деловой активности и т.д.</p> <p>Подготовка к деловой беседе. Основные этапы подготовки к беседе. Ведение деловой беседы. Моделирование хода беседы. Методы аргументации на различных этапах беседы. Техники и приемы беседы в конкретных ситуациях. Речевой этикет как основа деловой беседы.</p> <p>Правила приветствия в различных ситуациях. Техника эффективного слушания.</p> <p>Подготовка и порядок ведения переговоров. Основные элементы и фазы ведения деловых переговоров. Формирование переговорного процесса. Условия и факторы эффективности деловых переговоров. Основные стратегии в переговорном процессе.</p> <p>Тактика и поведения при переговорах. Создание благоприятного социально- психологического климата во время переговоров. Регулирование эмоциональных состояний в процессе делового общения и ведения переговоров. Виды переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров. Критерии успеха проведения переговоров.</p>
<b>РАЗДЕЛ 3. Прикладные основы делового общения</b>		
5	Тема 3.1. Имидж и самопрезентация в деловом общении	<p>Создание имиджа. Качества, необходимые для создания имиджа Имидж и поведение. Модель поведения как составляющая имиджа. Этикетные и стратегические модели поведения. Модели поведения в официальном и неофициальном общении. Критерии выбора модели поведения. Имидж как выбор удачной модели поведения. Структура имидж- составляющих: визуальное восприятие человека, интеллектуальное восприятие человека, статусное восприятие человека, социальный фон, влияние интерьера. Пути самопрезентации. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации. Самопрезентация как средство воздействия Первое впечатление при деловом контакте. Факторы, влияющие на первое впечатление.</p>

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Содержание темы
6	Тема 3.2. Общение в деловом конфликте	Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия. Виды конфликтов. Конфликты в организациях как основной вид деловых конфликтов. Особенности общения в конфликтной ситуации. Цели общающихся в конфликте. Типы поведения личности в конфликте. Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия. Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. Основные принципы оптимизации общения в ситуации конфликта. Правила избегания конфликтных ситуаций. Управление конфликтным общением людей.

**Перечень разделов (модулей), тем дисциплины и распределение учебного времени по разделам/темам дисциплины, видам учебных занятий (в т.ч. контактной работы), видам текущего контроля очная форма обучения**

Разделы / Темы	Контактная работа			Часы СР на подготовку кур. р.	Иная СР	Конт роль	Всего часов	
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа						
		Лаб.р	Прак. /сем.					
<b>3 семестр</b>								
<b>Раздел 1. Теоретические и прикладные аспекты психологии труда</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>36</b>
Тема 1.1. Введение в психологию труда	4	-	10	-	-	6	-	
Тема 1.2. Развитие человека как субъекта труда	4	-	6	-	-	6	-	
<b>РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы делового общения</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>20</b>
Тема 2.1. Эффективность делового общения	4	-	8	-	-	6	-	
Тема 2.2. Публичные деловые выступления. Деловые переговоры	4	-	6	-	-	6	-	
<b>РАЗДЕЛ 3. Прикладные основы делового общения</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>36</b>
Тема 3.1. Имидж и самопрезентация в деловом общении	2	-	10	-	-	6	-	
Тема 3.2. Общение в деловом конфликте	2	-	10	-	-	6	-	
Зачет с оценкой	-	-	-	-	-	-	2	2
<b>Итого</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>50</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>108</b>

**Перечень разделов (модулей), тем дисциплины и распределение учебного времени по разделам/темам дисциплины, видам учебных занятий (в т.ч. контактной работы), видам текущего контроля**

**очно-заочная форма обучения**

Разделы / Темы	Контактная работа			Часы СР на подготовку кур.р.	Иная СР	Конт роль	Всего часов	
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа						
		Лаб.р	Прак. /сем.					
<b>3 семестр</b>								
<b>Раздел 1. Теоретические и прикладные аспекты психологии труда</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>26</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>36</b>
Тема 1.1. Введение в психологию труда	4	-	10	-	-	6	-	
Тема 1.2. Развитие человека как субъекта труда	4	-	16	-	-	6	-	
<b>РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы делового общения</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>20</b>
Тема 2.1. Эффективность делового общения	4	-	14	-	-	6	-	
Тема 2.2. Публичные деловые выступления. Деловые переговоры	4	-	4	-	-	6	-	
<b>РАЗДЕЛ 3. Прикладные основы делового общения</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>36</b>
Тема 3.1. Имидж и самопрезентация в деловом общении	2	-	10	-	-	6	-	
Тема 3.2. Общение в деловом конфликте	2	-	10	-	-	6	-	
Зачет с оценкой	-	-	-	-	-	-	2	2
<b>Итого</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>70</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>108</b>

**ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА  
для очной формы обучения**

*Семинарские занятия*

Общие рекомендации по подготовке к семинарским занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия. Работа во время проведения занятия семинарского типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

**3 семестр**

**Тема № 1.1. Введение в психологию труда**

***Семинары***

***Вопросы для обсуждения:***

1. Понятие объекта науки, предмета изучения.
2. Психология труда, инженерной психологии и эргономики как область знания, отрасль науки, учебная дисциплина и профессия.
3. Определение психологии труда, инженерной психологии и эргономики (с точек зрения Е.А.Климова, Н.С. и Е.Ю.Пряжниковых, В. А.Толочек).

4. Объект и предмет психологии труда, инженерной психологии и эргономики – трактовка понятий разными авторами.
5. Задачи психологии труда, инженерной психологии и эргономики.
6. Использование общепсихологических методов и обогащение их специфическими приемами для изучения поведения человека в условиях трудовой деятельности.

## **ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА для очно-заочной формы обучения**

### *Семинарские занятия*

Общие рекомендации по подготовке к семинарским занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия. Работа во время проведения занятия семинарского типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

### 3 семестр

#### **Тема № 1.1. Введение в психологию труда**

##### ***Семинары***

##### ***Вопросы для обсуждения:***

7. Понятие объекта науки, предмета изучения.
8. Психология труда, инженерной психологии и эргономики как область знания, отрасль науки, учебная дисциплина и профессия.
9. Определение психологии труда, инженерной психологии и эргономики (с точек зрения Е.А.Климова, Н.С. и Е.Ю.Пряжниковых, В. А.Толочек).
10. Объект и предмет психологии труда, инженерной психологии и эргономики – трактовка понятий разными авторами.
11. Задачи психологии труда, инженерной психологии и эргономики.
12. Использование общепсихологических методов и обогащение их специфическими приемами для изучения поведения человека в условиях трудовой деятельности.

##### **Литература:**

##### **Основная**

1. Прусова, Н. В. Психология труда : учебное пособие / Н. В. Прусова, Г. Х. Боронова. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9758-1773-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81046.html>

##### **Дополнительная**

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

#### **Тема № 1.2. Развитие человека как субъекта труда**

##### ***Семинары***

##### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Трудовая теория типологии культуры А.А. Богданова.
2. Роль труда в антропогенезе и на начальных этапах онтогенеза.

3. Значение труда как ведущей деятельности в системе нравственного и гражданского воспитания подрастающего поколения.
4. Развитие человека как субъекта труда в разные периоды жизнедеятельности.
5. Стадии развития субъекта труда в цикле профессионализации.
6. Профессиональная адаптация, дезадаптация, реадаптация; «профессиональная адаптивность» и опосредующие ее факторы. Кризисы профессионального развития личности.
7. Социально желательные и нежелательные варианты профессионального развития (профессиональная вовлеченность, «выгорание», профессиональные деформации, «трудоголизм» и пр.).
8. Профессиональная пригодность как свойство системы «субъект труда — профессия». Субъектные факторы профпригодности.
9. Относительная и абсолютная профпригодность.
10. Психологически обоснованные способы оптимизации соответствия человека требованиям профессии (профессиональная диагностика; профессиональный отбор; профессиональная ориентация и консультация по выбору профессии; профессиональное обучение, рационализация труда).
11. Принципы и этапы разработки методов прогнозирования профессиональной пригодности. Критерии применимости методов профессиональной психодиагностики (валидность, надежность, дифференцированность, экономичность).
12. Правовые и этические нормы прогнозирования профпригодности.
13. Правила сбора, хранения и использования персональных данных.

#### Литература:

##### Основная

1. Прусова, Н. В. Психология труда : учебное пособие / Н. В. Прусова, Г. Х. Боронова. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9758-1773-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81046.html>

##### Дополнительная

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

#### **Тема № 2.1. Эффективность делового общения**

##### **Семинары**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Деловое общение как процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Функции делового общения.
2. Виды мотивов, по которым человек вступает в деловое взаимодействие.
3. Виды делового общения: прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция). Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания; публичные выступления.
4. Коммуникативные барьеры в деловом общении: барьеры отношения, барьеры социально-культурного различий, барьеры понимания.
5. Психологические условия преодоления коммуникативных барьеров. Механизмы восприятия и познания в деловом общении. Источники искажения восприятия.
6. Роль стереотипизации в восприятии и познании. Каузальная атрибуция - приписывание причин, мотивов поведения другому человеку, интерпретация его поведения.
7. Виды атрибуции. Основные механизмы, улучшающие взаимопонимание: идентификация; эмпатия; рефлексия.

#### Литература:

##### Основная

1. Прусова, Н. В. Психология труда : учебное пособие / Н. В. Прусова, Г. Х. Боронова. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9758-1773-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81046.html>

Дополнительная

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

Тема № 2.2. Публичные деловые выступления. Деловые переговоры

### **Семинары**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Публичные деловые выступления. История ораторского искусства. Особенности общения лектора с аудиторией. Публичное устное выступление: подготовка выступления, основные этапы. Композиционное построение речи. Поведение в ходе выступления. Подготовка к программному выступлению. Формы подготовки устных выступлений.
2. Развитие навыков выступать экспромтом. Цитаты, используемые для оживления выступления. Выступление перед негативно настроенной аудиторией.
3. Психологическое воздействие в ходе дискуссии. Правила и принципы подготовки композиционного выступления.
4. Критерии оценки устного выступления.
5. Деловая беседа как речевое общение между собеседниками для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. Основная задача деловой беседы — убедить партнера принять конкретные предложения. Техники убеждений и приемы аргументации в споре.
6. Правила критики.
7. Функции деловой беседы: взаимное общение работников из одной деловой сферы; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов, поддержание деловых контактов, стимулирование деловой активности и т.д.
8. Подготовка к деловой беседе. Основные этапы подготовки к беседе. Ведение деловой беседы. Моделирование хода беседы.
9. Методы аргументации на различных этапах беседы. Техники и приемы беседы в конкретных ситуациях. Речевой этикет как основа деловой беседы.
10. Правила приветствия в различных ситуациях. Техника эффективного слушания.
11. Подготовка и порядок ведения переговоров. Основные элементы и фазы ведения деловых переговоров. Формирование переговорного процесса. Условия и факторы эффективности деловых переговоров. Основные стратегии в переговорном процессе.
12. Тактика и поведения при переговорах. Создание благоприятного социально-психологического климата во время переговоров. Регулирование эмоциональных состояний в процессе делового общения и ведения переговоров.
13. Виды переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров.
14. Критерии успеха проведения переговоров.

Литература:

Основная

1. Прусова, Н. В. Психология труда : учебное пособие / Н. В. Прусова, Г. Х. Боронова. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9758-1773-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81046.html>

Дополнительная

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

### **Тема № 3.1. Имидж и самопрезентация в деловом общении**

#### **Семинары**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Создание имиджа.
2. Качества, необходимые для создания имиджа
3. Имидж и поведение.
4. Модель поведения как составляющая имиджа.
5. Этикетные и стратегические модели поведения.
6. Модели поведения в официальном и неофициальном общении. Критерии выбора модели поведения.
7. Имидж как выбор удачной модели поведения.
8. Структура имидж- составляющих: визуальное восприятие человека, интеллектуальное восприятие человека, статусное восприятие человека, социальный фон, влияние интерьера.
9. Пути самопрезентации.
10. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации.
11. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации.
12. Самопрезентация как средство воздействия
13. Первое впечатление при деловом контакте.
14. Факторы, влияющие на первое впечатление.

##### Литература:

###### Основная

1. Прусова, Н. В. Психология труда : учебное пособие / Н. В. Прусова, Г. Х. Боронова. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9758-1773-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81046.html>

###### Дополнительная

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

### **Тема № 3.2. Семинары**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия.
2. Виды конфликтов. Конфликты в организациях как основной вид деловых конфликтов.
3. Особенности общения в конфликтной ситуации.
4. Цели общающихся в конфликте.
5. Типы поведения личности в конфликте.
6. Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия.
7. Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс.
8. Основные принципы оптимизации общения в ситуации конфликта.
9. Правила избегания конфликтных ситуаций.
10. Управление конфликтным общением людей.

##### Литература:

###### Основная

1. Прусова, Н. В. Психология труда : учебное пособие / Н. В. Прусова, Г. Х. Боронова. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9758-1773-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81046.html>

###### Дополнительная

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-



0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>  
 2.Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

## РАЗДЕЛ 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Интерактивные образовательные технологии, используемые на аудиторных практических занятиях

#### Очная форма обучения

Наименование разделов, тем	Используемые образовательные технологии	Часы
<b>РАЗДЕЛ 1. Теоретические и прикладные аспекты психологии труда</b> Тема 1.1. Введение в психологию труда Тема 1.2. Развитие человека как субъекта труда	Доклады, сопровождаемые презентациями; обсуждение докладов; опрос на семинарском занятии; работа в малых группах; обсуждение эссе; защита рефератов, защита проектов; дискуссии по проблемным вопросам семинара; обсуждение решений профессионально-ориентированных заданий и задач; обсуждение и анализ решения кейсов; дидактические игры; веб-квест; обсуждение «банка мнений»; «аукцион идей»; «круглые столы», деловые игры	12
<b>РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы делового общения</b> Тема 2.1. Эффективность делового общения Тема 2.2. Публичные деловые выступления. Деловые переговоры	Доклады, сопровождаемые презентациями; обсуждение докладов; опрос на семинарском занятии; работа в малых группах; обсуждение эссе; защита рефератов, защита проектов; дискуссии по проблемным вопросам семинара; обсуждение решений профессионально-ориентированных заданий и задач; обсуждение и анализ решения кейсов; дидактические игры; веб-квест; обсуждение «банка мнений»; «аукцион идей»; «круглые столы», деловые игры	20
<b>РАЗДЕЛ 3. Прикладные основы делового общения</b> Тема 3.1. Имидж и самопрезентация в деловом общении Тема 3.2. Общение в деловом конфликте	Доклады, сопровождаемые презентациями; обсуждение докладов; опрос на семинарском занятии; работа в малых группах; обсуждение эссе; защита рефератов, защита проектов; дискуссии по проблемным вопросам семинара; обсуждение решений профессионально-ориентированных заданий и задач; обсуждение и анализ решения кейсов; дидактические игры; веб-квест; обсуждение «банка мнений»; «аукцион идей»; «круглые столы», деловые игры	20

### Интерактивные образовательные технологии, используемые на аудиторных практических занятиях

#### Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	Используемые образовательные технологии	Часы
<b>РАЗДЕЛ 1. Теоретические и прикладные аспекты психологии труда</b>	Доклады, сопровождаемые презентациями; обсуждение докладов; опрос на семинарском занятии; работа в малых группах; обсуждение эссе; защита рефератов, защита проектов; дискуссии по	20

Тема 1.1. Введение в психологию труда Тема 1.2. Развитие человека как субъекта труда	проблемным вопросам семинара; обсуждение решений профессионально-ориентированных заданий и задач; обсуждение и анализ решения кейсов; дидактические игры; веб-квест; обсуждение «банка мнений»; «аукцион идей»; «круглые столы», деловые игры	
<b>РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы делового общения</b> Тема 2.1. Эффективность делового общения Тема 2.2. Публичные деловые выступления. Деловые переговоры	Доклады, сопровождаемые презентациями; обсуждение докладов; опрос на семинарском занятии; работа в малых группах; обсуждение эссе; защита рефератов, защита проектов; дискуссии по проблемным вопросам семинара; обсуждение решений профессионально-ориентированных заданий и задач; обсуждение и анализ решения кейсов; дидактические игры; веб-квест; обсуждение «банка мнений»; «аукцион идей»; «круглые столы», деловые игры	25
<b>РАЗДЕЛ 3. Прикладные основы делового общения</b> Тема 3.1. Имидж и самопрезентация в деловом общении Тема 3.2. Общение в деловом конфликте	Доклады, сопровождаемые презентациями; обсуждение докладов; опрос на семинарском занятии; работа в малых группах; обсуждение эссе; защита рефератов, защита проектов; дискуссии по проблемным вопросам семинара; обсуждение решений профессионально-ориентированных заданий и задач; обсуждение и анализ решения кейсов; дидактические игры; веб-квест; обсуждение «банка мнений»; «аукцион идей»; «круглые столы», деловые игры	25

## Практикум

### Практико-ориентированные задания

1. На основе наблюдений за людьми определите показатели уверенного поведения. Продемонстрируйте уверенное поведение в ситуации.
2. На основе применения алгоритма активного слушания в бытовых ситуациях обозначьте преимущества и наиболее эффективные приемы активного слушания. Приведите примеры.
3. Подготовьте публичное выступление по любой теме на 5-7 минут. На что важно обратить внимание при подготовке публичного выступления?
4. Как вы извинитесь: перед руководителем, за то, что Вы опоздали; перед деловым партнером за то, что вынуждены отменить заранее запланированную встречу с ним; перед клиентом за то, что его заказ оказался невыполненным в срок; перед коллегой за то, что не сдержали свое обещание помочь ему.
5. Скорректируйте обратную связь сотруднику: «Сергей, ты слишком навязчив», «Иван, ты становишься упрямым», «Анна, ты копуша», «Владимир, ты грубиян».
6. Напишите диалог «руководитель-подчиненный». Руководитель в ходе деловой беседы дает производственное задание подчиненному, а подчиненный – отказывается от его выполнения.
7. Вам предстоит провести совещание в связи с возникновением непредвиденной ситуации. Какую подготовительную работу Вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?
8. Вам предстоит провести плановое совещание. Какую подготовительную работу Вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?
9. Вы заметили, что участники совещания часто стремятся к обсуждению возможность проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рационально. Вам же кажется, что не мешало бы поискать и другие варианты. Какие действия Вы предпримете?
10. Бывает, что на совещаниях люди не слушают друг друга, а обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного из них игнорируются присутствующими. Как Вам следует вести себя в данной ситуации?
11. Вам трудно говорить перед аудиторией. Вы не можете собраться перед выступлением на «публике», даже перед небольшой группой коллег. Какие методы подготовки к выступлению Вы будете применять? Как приобрести уверенность в себе? О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?

12. Один из работников на совещаниях персонала обычно занимает позицию противостояния. Какие способы воздействия на этого сотрудника Вы могли бы предложить?
13. Вы – менеджер предприятия. Всем известно, что ваш генеральный директор – руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему «разгон». Сегодня дошла очередь и до Вас... Ваши действия?
14. Используйте метод расчленения и аргументируйте свой отказ в следующей ситуации: «Принеси нам всем, пожалуйста, по чашечке кофе. Во-первых, нам уже пора отдохнуть; во-вторых, тебе самому хочется сделать всем приятное и, наконец, ты у нас самый молодой».
15. Определите характер ошибок в следующих предложениях: «Они внесли огромную лепту в выполнение плана»; «Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене»; «В этом тесте выступления много дефектов»; «Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет».
16. Сформулируйте несколько комплиментов своему коллеге. Какие психологические приемы Вы использовали при составлении комплимента?
17. Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как Вам себя вести?
18. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов. В конце разговора Вы поняли, что критика, с которой Вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что Вы предпримите?
19. Всякий раз, когда Вы ведете серьезный разговор с одной из Ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, Вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, Вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
20. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после Ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
21. У Вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом Вам кажется, что Вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что Вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?
22. Вы приняли на работу молодого специалиста, который превосходно справляется с работой. Вместе с тем, он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете сигналы о его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
23. Во время делового взаимодействия с Вами Ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая Ваших замечаний по поводу очередного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает Ваш авторитет. Что Вы предпримите?
24. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев». Однако Вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем Вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что Вы предпримите?
25. У вас важный разговор с деловым партнером. Ваш сотрудник то и дело его прерывает.

Сформулируйте «Я-сообщение», уместное в данной ситуации.

26. Клиент высказывает Вам недовольство работой Вашего подчиненного: «Ваш сотрудник, Алексей, позволил себе разговаривать со мной в грубой, неуправляемой форме, резко и неуважительно. Прошу Вас разобраться в ситуации». Сформулируйте к высказыванию клиента эмпатическую реплику, перефразирование и резюмирование.

## РАЗДЕЛ 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### Самостоятельная работа

Наименование разделов/тем	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Содержание самостоятельной работы обучающихся	Часы
<b>РАЗДЕЛ 3.</b> <b>Прикладные основы делового общения</b> Тема 3.1. Имидж и самопрезентация в деловом общении Тема 3.2. Общение в деловом конфликте	Создание имиджа. Качества, необходимые для создания имиджа Имидж и поведение. Модель поведения как составляющая имиджа. Этикетные и стратегические модели поведения. Модели поведения в официальном и неофициальном общении. Критерии выбора модели поведения. Имидж как выбор удачной модели поведения. Структура имидж- составляющих: визуальное восприятие человека, интеллектуальное восприятие человека, статусное восприятие человека, социальный фон, влияние интерьера. Пути самопрезентации. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации. Самопрезентация как средство воздействия Первое впечатление при деловом контакте. Факторы, влияющие на первое впечатление.	Подготовка к учебным аудиторным занятиям: - проработка теоретического материала учебной дисциплины; - работа со специальной литературой, периодическими изданиями и иными видами информации по темам занятий; - подготовка к текущему контролю (подготовка к контрольным работам, тестированию); - подготовка докладов, презентаций; - подготовка рефератов; - написание эссе; - решение практических задач, кейсов; - подготовка к деловой игре	<b>2</b>

### 6.1. Темы эссе<sup>1</sup>

1. Причины затруднений в общении.
2. Факторы эффективного общения.
3. Транзактный анализ – теория общения Э.Берна.
4. Общение в конфликте.
5. Мотивация межличностного общения.
6. Невербальные проявления конфликтного поведения.
7. Характеристика основных функций общения.
8. Условия эффективного слушания в процессе общения.
9. Пути преодоления коммуникативных барьеров.
10. Невербальные проявления конфликтного поведения.
11. Критерии успешности общения
12. Источники искажения межличностного восприятия
13. Условия эффективной и неэффективной коммуникации
14. Основные стратегии общения в условиях конфликта
15. Стиль делового общения, его структура и функции.
16. Сравнительная характеристика стилей общения лидера и руководителя.
17. Внутригрупповой конфликт и его влияние на эффективность общения..

<sup>1</sup> Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

18. Проксемические особенности невербального общения.
19. Психологические способы воздействия в общении.
20. Социальная роль как фактор результативности и эффективности общения людей.
21. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
22. Стереотипы и их роль в восприятии и познании людьми друг друга в общении.
23. Направленность личности и стиль общения.
24. Имидж деловой женщины.
25. Имидж делового мужчины
26. Самоподача привлекательности в общении.

## **6.2. Примерные задания для самостоятельной работы<sup>2</sup>**

### ***Темы докладов/рефератов:***

1. История развития отечественной психологии труда, инженерной психологии и эргономики в 50-80 – е годы.
2. Характеристика так называемых трудных эмоциональных состояний.
3. Объект, предмет изучения и задачи психологии труда, инженерной психологии и эргономики.
4. Феномен психического выгорания.
5. Характеристика утомления как одного из видов функциональных состояний.
6. Концепция мотивации А.А. Русалиновой.
7. Взаимосвязи психологии труда, инженерной психологии и эргономики с другими дисциплинами.
8. Психологические аспекты социально-трудовой реабилитации больных и инвалидов
9. Назначение современной психологии труда на разных этапах развития.
10. Уровни профессиональных деструкций.
11. Проблемы самоопределения психолога. Индивидуального стиль и его развитие как профессионала.
12. Проблема стресса и дистресса в труде.
13. Характеристика систем служебных обязанностей, прав и среды как составляющих трудового поста.
14. Основные структурные элементы, условия, характеристики конфликта
15. Характеристика средств труда как одной из важнейших составляющих трудового поста.
16. Понятие ПВК деятельности.
17. Когнитивные процессы в структуре профессиональной деятельности: сенсорно – перцептивная сфера.
18. Основы техники безопасности и психология труда.
19. Характеристика основных тенденций развития психологии труда в 90-е годы и по настоящее время..
20. Формирование ПВК личности.
21. Профессиональное самоопределение субъекта труда.
22. Связь удовлетворенности трудом с показателями психического здоровья.
23. Мотивация трудовой деятельности. Концепция А.Маслоу.
24. Организационная психология, профориентация и профобучение.
25. Понятие: эргономика.
26. Эргатическая система и эргатические функции.
27. Г.Селье о стрессе самореализации в профессии.
28. Трудовой пост. Заданные цели, предмет труда.
29. Роль психолога в организации оптимального режима труда и отдыха.
30. Проблема профессиональных деструкций (деформаций).
31. Основные стратегии организации профессиональной помощи.
32. Мышление в практической деятельности.
33. Приемы оптимизации мотивационного потенциала профессиональной деятельности.
34. Классификация профессий.
35. Н.В. Самоукина о профессиональном стрессе. Виды профессионального стресса и дистресса.
36. Фазы развития профессионала.
37. История развития отечественной психологии труда до 1936 г.
38. Психологическое понимание труда и профессии.
39. История развития психологии труда за рубежом.
40. Трудовой пост и его структура.
41. Основные разделы психологии труда. Понятие психологии труда в узком и широком значении.

---

<sup>2</sup> Перечень тем докладов/рефератов не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

42. Способности как факторы профессиональной деятельности.
43. Психологические основы профотбора.
44. Кризисы биографические. Основные кризисы взрослого человека
45. Сущность и структура производственного конфликта.
46. История психологии труда. Представление о труде в древности и в эпоху феодализма.
47. Методы поддержания работоспособности персонала.
48. Функциональные состояния как регулятор профессиональной деятельности. Понятие. Классификация.
49. Особенности вузовского обучения психологов.
50. Трудности изучения профессиональной деятельности в условиях современной России.
51. Характеристика монотонии как одного из видов функциональных состояний.
52. Факторы удовлетворенности трудом.
53. Методы психологии труда, инженерной психологии и эргономики. Экспериментальные методы.
54. Построение индивидуального стиля деятельности психолога.
55. Методы психологии труда, инженерной психологии и эргономики. Неэкспериментальные методы.
56. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
57. Эмоциативно-волевые процессы в регуляции профессиональной деятельности.
58. Фазы развития профессионала.
59. Деятельность в ее различных проявлениях как объединяющее начало эргономики.
60. Понятие «рабочая система» и эргономические принципы ее проектирования.

### **6.3. Примерные варианты контрольной работы**

#### **Вариант 1**

1. Назовите виды и формы делового общения.
2. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
3. Какая мотивация наиболее характерна для делового общения?
4. Какие особенности отличают деловое общение от межличностного?
5. Каково соотношение ролевых и межличностных отношений в деловом общении?
6. Какие функции реализует деловое общение?
7. Что включает в себя понятие «культура делового общения»?
8. Что предпочтительнее в деловом общении – естественность или маскировка?
9. Что нужно учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?
10. Назовите психологические факторы преодоления коммуникативных барьеров в деловом общении.

#### **Вариант 2**

1. Назовите механизмы и факторы, способствующие развитию эффективной деловой коммуникации.
2. Какой стиль общения способствует успешности в деловой коммуникации?
3. Раскройте особенности слушания в деловом общении.
4. Назовите основные приемы расположения к себе собеседника в деловом общении.
5. Какие комплименты уместно использовать в деловом общении?
6. Какие типичные ошибки могут возникать в процессе слушания?
7. Назовите критерии успешности в деловом общении.
8. Какие выделяют пути повышения коммуникативной компетентности в деловом общении?
9. Какую тактику общения лучше всего избрать, столкнувшись с барьером негативной
10. Какие особенности установки? речевой культуры человека могут стать причиной коммуникативных барьеров?

## **РАЗДЕЛ 7. ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **7.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине в 3 семестре является экзамен, который проводится в **устной** форме.

## 7.2. Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен)

1. Понятие об общении. Структура и функции общения.
2. Виды и формы общения.
3. Особенности коммуникативного процесса. Модели коммуникации.
4. Речь как основа межличностной коммуникации. Убеждающая коммуникация.
5. Манипулятивное воздействие и его особенности.
6. Понятие делового общения, его формы.
7. Коммуникативная сторона делового общения.
8. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
9. Понятие о взаимодействии и различные подходы к его изучению. Структура взаимодействия.
10. Социальная перцепция и её эффекты. Феномен первого впечатления.
11. Механизмы восприятия и познания в деловом общении.
12. Понятие коммуникативной компетентности.
13. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации.
14. Техники активного слушания. Трудности эффективного слушания.
15. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации.
16. Деловая беседа: понятие, функции.
17. Основные этапы деловой беседы.
18. Тактики деловой беседы на различных ее этапах.
19. Речевой этикет как основа деловой беседы
20. Спор, его виды, основные подходы к ведению спора.
21. Деловые переговоры: принципы, задачи.
22. Невербальная коммуникация в деловом общении.
23. Условия и факторы эффективности переговоров.
24. Стратегии и тактики деловых переговоров.
25. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров.
26. Телефонные переговоры. Алгоритм ведения телефонных переговоров.
27. Трудности в межличностном общении.
28. Дефицитное общение. Дефектное общение.
29. Общение и отношения. Классификация межличностных отношений.
30. Стереотипы и их роль в восприятии и познании людьми друг друга в общении
31. Публичное выступление и его подготовка
32. Поведение в ходе публичного выступления
33. Композиционное построение выступления.
34. Понятие имиджа. Качества, приоритетные для имиджа.
35. Модель поведения как составляющая имиджа.
36. Внешний облик как составляющая имиджа.
37. Самопрезентация. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации.
38. Первое впечатление при деловом контакте.
39. Деловой конфликт и формы его разрешения.
40. Стратегии поведения в деловых конфликтах.
41. Перечислить теоретические основы командной работы, психологию лидерства.
42. Дать развернутую характеристику теоретическим основам социального взаимодействия.
43. Указать принципы создания команды, организации ее работы, делегирования полномочий членам команды и распределения поручений.
44. Привести пример эффективного взаимодействия с другими членами команды, разрешения конфликта и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех членов команды.
45. Охарактеризовать принципы создания рабочей атмосферы, позитивного эмоционального климата в команде.
46. Перечислить критерии определения эффективности командой работы.
47. Перечислить теоретические и методические основы администрирования, управления персоналом, методики профилактики и разрешения конфликтов в трудовом коллективе.
48. Раскрыть критерии выполнения профессиональных функций в организациях разного типа с соблюдением организационных политик и процедур.

49. Раскрыть принципы ведения необходимого документооборота.
50. Перечислить задачи и принципы психологического просвещения в образовательной организации с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся.
51. Указать формы и направления, приемы и методы психологического просвещения с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся.
52. Раскрыть основы педагогики, формы и способы обучения взрослых участников образовательного процесса, работающих с различными категориями обучающихся.
53. Дать характеристику принципам осуществления психологического просвещения педагогов, преподавателей, администрации образовательной организации и родителей (законных представителей) по вопросам психического развития детей и обучающихся.
54. Описать порядок разработки и реализации программ повышения психологической компетентности субъектов образовательного процесса, работающих с различными категориями обучающихся.
55. Перечислить методы педагогики взрослых для психологического просвещения субъектов образовательного процесса, в том числе с целью повышения их психологической культуры.
56. Продемонстрировать навыки преподавания, ведения дискуссий, презентаций.
57. Перечислить способы ознакомления педагогов, преподавателей и администрации образовательных организаций с современными исследованиями в области психологии дошкольного, младшего школьного, подросткового, юношеского возраста.
58. Дать развернутую характеристику способам информирования субъектов образовательного процесса о формах и результатах своей профессиональной деятельности.
59. Указать способы ознакомления педагогов, преподавателей, администрации образовательных организаций и родителей (законных представителей) с основными условиями психического развития ребенка (в рамках консультирования, педагогических советов).
60. Перечислить способы ознакомления педагогов, преподавателей и администрации образовательных организаций с современными исследованиями в области профилактики социальной адаптации.
61. Дать характеристику принципам просветительской работы с родителями (законными представителями) по принятию особенностей поведения, миропонимания, интересов и склонностей, в том числе одаренности ребенка.
62. Указать и охарактеризовать способы информирования о факторах, препятствующих развитию личности детей, воспитанников и обучающихся о мерах по оказанию им различного вида психологической помощи.
63. Указать принципы ведения профессиональной документации (планы работы, протоколы, журналы, психологические заключения и отчеты).
64. Перечислить задачи и принципы психологического просвещения в образовательной организации с учетом особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
65. Раскрыть формы и направления, приемы и методы психологического просвещения с учетом особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
66. Охарактеризовать основы педагогики, формы и способы обучения взрослых субъектов образовательного процесса, работающих с лицами с ограниченными возможностями здоровья, детьми и обучающимися, испытывающими трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
67. Описать принципы психологического просвещения педагогов, преподавателей, администрации образовательной организации и родителей (законных представителей) по вопросам психического развития лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
68. Перечислить способы информирования субъектов образовательного процесса о факторах, препятствующих развитию личности лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
69. Указать принципы разработки и реализации образовательных программ по повышению психологической компетентности субъектов образовательного процесса, работающих с лицами с



- ограниченными возможностями здоровья, детьми и обучающимися, испытывающими трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
70. Продемонстрировать навыки преподавания, ведения дискуссий, презентаций.
  71. Перечислить способы ознакомления педагогов, преподавателей и администрации образовательных организаций и организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с современными исследованиями в области психологии дошкольного, младшего школьного, подросткового, юношеского возраста лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
  72. Перечислить способы ознакомления педагогов, преподавателей, администрации образовательных организаций и организаций, осуществляющих образовательную деятельность, а также родителей (законных представителей) с основными условиями психического развития лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации (в рамках консультирования, педагогических советов).
  73. Перечислить принципы и методы осуществления просветительской работы с родителями (законными представителями) лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
  74. Перечислить способы ознакомления педагогов, преподавателей и администрации образовательных организаций с современными исследованиями в области профилактики социальной адаптации.
  75. Дать характеристику способам оказания помощи в формировании психологической культуры субъектов образовательного процесса.
  76. Перечислить способы оказания помощи в сохранении и укреплении психологического здоровья лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
  77. Указать принципы ведения профессиональной документации (планы работы, протоколы, журналы, психологические заключения и отчеты).
  78. Дать краткую характеристику социальной психологии, психологии малых групп, методологии командной работы.
  79. Перечислить основные постулаты психологии управления, организационной психологии, регламентов межведомственного взаимодействия и правил обмена профессиональной информацией между специалистами разных ведомств.
  80. Указать принципы работы в команде, организации деятельности специалистов разных ведомств.
  81. Раскрыть методы активизации социальных, психологических и других ресурсов для подготовки межведомственных команд.
  82. Охарактеризовать техники эффективной коммуникации со специалистами.
  83. Раскрыть основы конфликтологии (виды конфликтов, способы разрешения и т.д.).
  84. Раскрыть технологию разрешения конфликтов.
  85. Указать эффективные формы и методы психологической подготовки специалистов межведомственной команды в соответствии с поставленными задачами.
  86. Описать порядок проведения психологической подготовки специалистов межведомственной команды с учетом их уровня квалификации.
  87. Перечислить принципы разработки программ подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям.
  88. Раскрыть методы и принципы консультирования отдельных специалистов по работе в межведомственной команде.
  89. Указать принципы ведения документации и служебной переписки.
  90. Указать основные принципы использования современных технологий работы с информацией, базами данных и иными информационными системами для решения вопросов организации и работы межведомственных команд, оказывающих психологическую помощь в социальной сфере.
  91. Перечислить основные требования профессиональной этики.
  92. Раскрыть принципы выявления проблем межведомственного характера в социальной сфере, принципы подготовки предложений по формированию команды специалистов разного профиля для оказания комплексной психологической помощи клиентам.
  93. Описать принципы и порядок разработки совместно со специалистами другого профиля программ

межведомственного взаимодействия.

94. Перечислить методы и способы обучения специалистов межведомственной команды, психологической подготовки специалистов межведомственной команды.
95. Указать критерии психологической оценки эффективности деятельности специалистов межведомственной команды.
96. Раскрыть методы и принципы консультирования специалистов межведомственной команды по вопросам оказания психологической помощи клиентам.
97. Указать критерии учета результатов работы.

**7.4. Результаты обучения по дисциплине, которые соотнесены с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций, с этапами их (компетенций) формирования, методами/средствами контроля в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции/ Категория компетенции	Формулировка компетенции ФГОС ВО / ОТФ (код, наименование)/ Профессиональный стандарт (код, наименование)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы / Показатели оценивания компетенции	Методы/ средства контроля
УК-3 Командная работа и лидерство	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>ИУК-3.1.</b> Знает теоретические основы командной работы, психологию лидерства; теоретические основы социального взаимодействия	Этап формирования знаний / Уровень освоения, осознания и понимания программного материала (усвоение блока теоретических вопросов, усвоение базовых понятий, терминов и др.); логика, грамотность изложения программного материала на семинарских занятиях,	Устный контроль/ опрос на семинарских занятиях, зачете, экзамене; анализ докладов на семинарских занятиях; анализ защиты рефератов; анализ защиты проектов; применение теоретических знаний при анализе (разборе) конкретных практико-ориентированных ситуаций и профессионально-прикладных задач, анализ использования теоретических знаний в процессе решения кейсов, в ходе деловых игр;
ОПК-8 Администрирование (организация и управление)	Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	<b>ИОПК-8.1.</b> Знает теоретические и методические основы администрирования, управления персоналом, методики профилактики и разрешения конфликтов в трудовом коллективе	зачете, умение самостоятельно обобщать и излагать программный материал	письменный контроль, анализ содержания эссе; тестирование (выполнение тестовых заданий)
ПК-1 Психолого-педагогическое сопровождение	Психологическое просвещение субъектов образовательного процесса А/06.7	<b>ИПК-1.16.</b> Знать: задачи и принципы психологического просвещения в образовательной организации с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; формы и направления, приемы и методы психологического просвещения с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; основы		

		педагогики, формы и способы обучения взрослых участников образовательного процесса, работающих с различными категориями обучающихся		
ПК-2 Психолого-педагогическая помощь	Психологическое просвещение субъектов образовательного процесса в области работы по поддержке лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации В/01.7	<b>ИПК-2.1. Знать:</b> задачи и принципы психологического просвещения в образовательной организации с учетом особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; формы и направления, приемы и методы психологического просвещения с учетом особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; основы педагогики, формы и способы обучения взрослых субъектов образовательного процесса, работающих с лицами с ограниченными возможностями здоровья, детьми и обучающимися, испытывающими трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации;		
ПК-3 Психологическая услуга	Подготовка межведомственных команд по оказанию психологической помощи социальным группам и	<b>ИПК-3.1. Знать:</b> социальную психологию, психологию малых групп, методологию командной работы; психологию управления, организационную		

	отдельным лицам (клиентам) А/01.7	психологию, регламенты межведомственного взаимодействия и правила обмена профессиональной информацией между специалистами разных ведомств; технологию работы в команде, организацию деятельности специалистов разных ведомств; методы активизации социальных, психологических и других ресурсов для подготовки межведомственных команд; техники эффективной коммуникации со специалистами; конфликтологию (виды конфликтов, способы разрешения и т.д.); технологию разрешения конфликтов		
УК-3 Командная работа и лидерство	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>ИУК-3.2.</b> Умеет создавать команды, организовывать их работу, делегировать полномочия членам команды и распределять поручения; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех членов команды; создавать рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде; умеет определять эффективность командной работы	Этап формирования умений / Качество выполнения аналитических заданий (ситуационные задания, профессионально-ориентированные задачи, кейсы, проблемные ситуации и т.д.) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений	Анализ проявленных умений при решении кейсов, в ходе деловых игр; письменный контроль, анализ качества решений профессиональных задач в контрольных работах; анализ содержания профессионально-ориентированных эссе; тестирование (выполнение тестовых заданий); анализ защит профессионально-ориентированных проектов; опрос на семинарских занятиях, зачете, экзамене; анализ докладов на семинарских занятиях; анализ защиты рефератов; анализ решения конкретных практико-ориентированных ситуаций и профессионально-прикладных задач, анализ защиты дневников практики
ОПК-8 Администрирование (организация и управление)	Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	<b>ИОПК-8.2.</b> Умеет выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры; умеет		

		вести необходимый документооборот	
ПК-1 Психолого-педагогическое сопровождение	Психологическое просвещение субъектов образовательного процесса А/06.7	<b>ИПК-1.17. Уметь:</b> осуществлять психологическое просвещение педагогов, преподавателей, администрации образовательной организации и родителей (законных представителей) по вопросам психического развития детей и обучающихся; разрабатывать и реализовывать программы повышения психологической компетентности субъектов образовательного процесса, работающих с различными категориями обучающихся; применять методы педагогики взрослых для психологического просвещения субъектов образовательного процесса, в том числе с целью повышения их психологической культуры; владеть навыками преподавания, ведения дискуссий, презентаций	
ПК-2 Психолого-педагогическая помощь	Психологическое просвещение субъектов образовательного процесса в области работы по поддержке лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации В/01.7	<b>ИПК-2.2. Уметь:</b> осуществлять психологическое просвещение педагогов, преподавателей, администрации образовательной организации и родителей (законных представителей) по вопросам психического развития лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; информировать субъектов	

		<p>образовательного процесса о факторах, препятствующих развитию личности лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; разрабатывать и реализовывать образовательные программы по повышению психологической компетентности субъектов образовательного процесса, работающих с лицами с ограниченными возможностями здоровья, детьми и обучающимися, испытывающими трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; владеть навыками преподавания, проведения дискуссий, презентаций</p>		
<p>ПК-3 Психологические услуги</p>	<p>Подготовка межведомственных команд по оказанию психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам) А/01.7</p>	<p><b>ИПК-3.2. Уметь:</b> подбирать эффективные формы и методы психологической подготовки специалистов межведомственной команды в соответствии с поставленными задачами; осуществлять психологическую подготовку специалистов межведомственной команды с учетом их уровня квалификации; разрабатывать программы подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям; консультировать отдельных специалистов по работе в межведомственной команде; вести документацию и служебную переписку; использовать</p>		

		современные технологии работы с информацией, базами данных и иными информационными системами для решения вопросов организации и работы межведомственных команд, оказывающих психологическую помощь в социальной сфере; соблюдать требования профессиональной этики		
УК-3 Командная работа и лидерство	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>ИУК-3.3.</b> Владеет навыками социального взаимодействия; опытом практических действий в сфере командной работы, опытом практических действий в сфере профилактики и разрешения личностно-деловых конфликтов; навыками разработки и реализации командной стратегии для достижения поставленной цели; навыками использования ресурсов командной работы в профессиональной деятельности психолога; владеет опытом практических действий в сфере презентации результатов работы команды	Этап формирования навыков и получения опыта действий / Качество выполнения аналитических заданий (ситуационные задания, профессионально-ориентированные задачи, кейсы, проблемные ситуации и т.д.) Решение практических заданий и задач, владение профессиональными навыками и умениями при выполнении практических (профессионально-ориентированных) заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать профессионально-прикладной материал; умение приводить примеры из практики специалистов	Анализ проявленных навыков при решении кейсов, в ходе деловых игр; письменный контроль, анализ качества решений профессиональных задач в контрольных работах; анализ содержания профессионально-ориентированных эссе; тестирование (выполнение тестовых заданий); анализ защит профессионально-ориентированных проектов; опрос на семинарских занятиях, зачете, экзамене; анализ докладов на семинарских занятиях; анализ защиты рефератов; анализ решения конкретных практико-ориентированных ситуаций и профессионально-прикладных задач, анализ защиты дневников практики
ОПК-8 Администрирование (организация и управление)	Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	<b>ИОПК-8.3.</b> Владеет опытом практических действий в сфере выполнения своих профессиональных функций в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры		
ПК-1 Психолого-педагогическое	Психологическое просвещение субъектов образовательного процесса А/06.7	<b>ИПК-1.18. Владеть:</b> навыками ознакомления педагогов, преподавателей и администрации образовательных организаций с		

сопровождение		<p>современными исследованиями в области психологии дошкольного, младшего школьного, подросткового, юношеского возраста; навыками информирования субъектов образовательного процесса о формах и результатах своей профессиональной деятельности; навыками ознакомления педагогов, преподавателей, администрации образовательных организаций и родителей (законных представителей) с основными условиями психического развития ребенка (в рамках консультирования, педагогических советов); навыками ознакомления педагогов, преподавателей и администрации образовательных организаций с современными исследованиями в области профилактики социальной адаптации; владеть навыками просветительской работы с родителями (законными представителями) по принятию особенностей поведения, миропонимания, интересов и склонностей, в том числе одаренности ребенка; навыками информирования о факторах, препятствующих развитию личности детей, воспитанников и обучающихся о мерах по оказанию им различного вида психологической помощи; навыками ведения профессиональной документации (планы работы, протоколы, журналы, психологические заключения и отчеты)</p>		
---------------	--	--	--	--



<p>ПК-2 Психолого-педагогическая помощь</p>	<p>Психологическое просвещение субъектов образовательного процесса в области работы по поддержке лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации В/01.7</p>	<p><b>ИПК-2.3. Владеть:</b> навыками ознакомления педагогов, преподавателей и администрации образовательных организаций и организаций, осуществляющих образовательную деятельность, с современными исследованиями в области психологии дошкольного, младшего школьного, подросткового, юношеского возраста лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; навыками ознакомления педагогов, преподавателей, администрации образовательных организаций и организаций, осуществляющих образовательную деятельность, а также родителей (законных представителей) с основными условиями психического развития лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации (в рамках консультирования, педагогических советов); навыками осуществления просветительской работы с родителями (законными представителями) лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и</p>		
---	---	--	--	--

		<p>социальной адаптации; навыками ознакомления педагогов, преподавателей и администрации образовательных организаций с современными исследованиями в области профилактики социальной адаптации; навыками оказания помощи в формировании психологической культуры субъектов образовательного процесса; владеть навыками оказания помощи в сохранении и укреплении психологического здоровья лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей и обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации; владеть навыками ведения профессиональной документации (планы работы, протоколы, журналы, психологические заключения и отчеты)</p>		
<p>ПК-3 Психологические услуги</p>	<p>Подготовка межведомственных команд по оказанию психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам) А/01.7</p>	<p><b>ИПК-3.3. Владеть:</b> навыками выявления проблем межведомственного характера в социальной сфере, навыками подготовки предложений по формированию команды специалистов разного профиля для оказания комплексной психологической помощи клиентам; навыками разработки совместно со специалистами другого профиля программ межведомственного взаимодействия; навыками обучения специалистов межведомственной команды, психологической подготовки специалистов межведомственной</p>		

		<p>команды; навыками психологической оценки эффективности деятельности специалистов межведомственной команды; навыками консультирования специалистов межведомственной команды по вопросам оказания психологической помощи клиентам; учета результатов работы</p>		
--	--	--	--	--

### 7.5. Примерные тестовые задания для контроля (мониторинга) качества усвоения материала, в том числе в рамках рубежного контроля знаний<sup>3</sup>

#### Задания тестового контроля

#### 1. Деловая этика представляет собой...

- А) Деловые отношения предпринимателей
- Б)\* Совокупность принципов поведения людей
- В) Поведение людей в конфликтных ситуациях
- Г) Личное поведение человека

#### 2. Термин «этика» ввел...

- А) Демокрит
- Б) Сократ
- В) Платон
- Г)\* Аристотель

#### 3. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:

- А)\* Мимика и жесты
- Б) Характер собеседника
- В) Расположение за столом переговоров
- Г) Задаваемый собеседником вопрос

#### 4. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:

- А)\* Деловые переговоры
- Б) Деловое общение
- В) Деловая беседа
- Г) Условное совещание

#### 5. Чем больше сторон участвуют в позиционном совещании, тем их недостатки...

- А) Требуют быстрого искоренения
- Б) Становятся разнообразнее
- В) Меньше влияют на исход переговоров
- Г)\* Становятся серьезнее

#### 6. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:

- А) Основной и дополнительный
- Б) Умышленный и непреднамеренный
- В) Официальный и неофициальный
- Г)\* Краткий и полный

7. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа...

<sup>3</sup>Рубежный контроль знаний проводится для студентов очно-заочной формы обучения и оценивается по шкале «зачтено»/«не зачтено»

- А) Вежливости
- Б) Равенства
- В) Ответственности
- Г)\* Справедливости

**8. Выбор стиля руководства зависит от:**

- А) Напористости участников
- Б) Точки зрения руководителя на проблему
- В)\* Ситуации и целей совещания
- Г) Состава участников

**9. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:**

- А)\* Обратная связь
- Б) Восприятие поступков
- В) Ощущение защиты
- Г) Осознание поведения

**10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными...**

- А) Правилами проведения деловой беседы
- Б) Пунктами деловой беседы
- В) Практическими советами
- Г)\* Этапами деловой беседы

**11. Открытые вопросы – это вопросы, которые...**

- А) Выясняют мотивы и позиции собеседников
- Б) Выявляют позитивные и нейтральные позиции
- В)\* Требуют какой-то информации
- Г) Дополняют сведения о собеседнике

**12. Во время публичного выступления интерес слушателей должен...**

- А) Немного уменьшаться
- Б)\* Растти
- В) Не пропадать
- Г) Оставаться на одном уровне

**13. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем...**

- А) 40 минут
- Б)\* 15 минут
- В) 30 минут
- Г) 60 минут

**14. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы...**

- А) Провокационные
- Б) Контрольные
- В)\* Направляющие
- Г) Информационные

**15. Цель формального приема в начале переговоров...**

- А) Спровоцировать собеседников
- Б)\* Создать атмосферу взаимопонимания
- В) Высказать точку зрения своей стороны
- Г) Выслушать точку зрения партнеров

**16. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы...**

- А)\* Контрольные
- Б) Информационные
- В) Встречные
- Г) Однополосные

**17. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки...**

- А)\* 20-25
- Б) 10-15
- В) 5-7
- Г) 30-40

**18. «Вы-подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы...**

- А) Установить границы общения
- Б)\* Лучше понять собеседника
- В) Обозначить свое ведущее положение
- Г) Определить роли в общении

**19. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает...**

- А) Административный стиль
- Б) Авторитарный стиль
- В) Демократический стиль
- Г)\* Дипломатический стиль

**20. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы...**

- А) Избегать личных оскорблений
- Б)\* Избегать конфронтации
- В) Незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
- Г) Мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

**21. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить...**

- А) Условия выполнения договоренностей
- Б) Границы его компетентности
- В)\* Нерешенные вопросы
- Г) Условия для дальнейшего сотрудничества

**22. В начале делового совещания необходимо сразу...**

- А)\* Согласовать правила работы
- Б) Решить спорные вопросы
- В) Высказать одну из точек зрения
- Г) Объявить повестку дня

**23. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие...**

- А) Сторонники эффективного решения проблемы
- Б)\* Приверженцы противоположных точек зрения
- В) Сотрудники с разной степенью деловой заинтересованности
- Г) Компетентные специалисты

**24. Из критериев к любой переговорной стратегии относятся...**

- А)\* Приводить к разумному соглашению
- Б)\* Быть эффективными
- В) Затрагивать интересы третьих лиц
- Г)\* Не портить отношения между сторонами

**25. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:**

- А)\* Моральных кодексах
- Б) Должностных инструкциях
- В) Требованиях к подбору персонала
- Г) Управленческих рекомендациях

**26. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает:**

- А) Повестка совещания
- Б) Список участников совещания
- В)\* Протокол результатов совещания
- Г) Регламент

**27. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...**

- А)\* Сделать разграничение между участниками и предметом переговоров
- Б) Разбираться с проблемой
- В) Сконцентрировать внимание на позициях сторон
- Г) Сосредоточиться на интересах сторон

**28. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора - это факторы, влияющие на ...**

- А) Деловую беседу
- Б) Принятие решения при переговорах
- В) На ход дискуссии

Г)\* Коммуникативное общение

**29. Из понятий к началу деловой беседы относятся:**

А)\* Создание благоприятной атмосферы

Б)\* Привлечение внимания к теме

В)\* Возбуждение интереса

Г)\* Установление контакта

**30. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:**

А) Равенство

Б) Честность

В)\* Свобода

Г) Справедливость

## **7.6. Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования; шкалы и процедуры оценивания**

### **7.6.1. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий для текущей и промежуточной аттестации**

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

### **Шкала оценивания на экзамене**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии выставления оценки</b>
Отлично	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"><li>- продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала;</li><li>- исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал;</li><li>- правильно формулировать определения;</li><li>- продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой;</li><li>- уметь сделать выводы по излагаемому материалу.</li></ul>
Хорошо	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"><li>- продемонстрировать достаточно полное знание программного материала;</li><li>- продемонстрировать знание основных теоретических понятий;</li><li>достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал;</li><li>- продемонстрировать умение ориентироваться в литературе;</li><li>- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li></ul>
Удовлетворительно	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"><li>- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;</li><li>- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;</li><li>- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li><li>- знать основную рекомендуемую программой учебную</li></ul>

	литературу.
Неудовлетворительно	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

### 7.6.2. Оценивание письменной работы (контрольной работы, эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

### Шкала оценивания контрольной работы и эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Обучающийся должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

### 7.6.3. Тестирование

#### Шкала оценивания

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

### 7.7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки можно трактовать как автоматизированные умения, развитые и закреплённые осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении обучающимися практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д.

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала. Устный опрос может использоваться как вид контроля и метод оценивания формируемых компетенций (как и качества их формирования) в рамках самых разных форм контроля, таких как: собеседование, коллоквиум, зачет, экзамен по дисциплине. Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: профессионально-этический и нравственный аспекты, дидактический (систематизация материала при ответе, лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный (радость от успешного прохождения собеседования) и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту или экзамену. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованное собеседование, коллоквиум, зачёт и экзамен могут стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов (один или несколько правильных ответов).

Семинарские занятия. Основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний, умений, определяет уровень сформированности компетенций.

Коллоквиум может служить формой не только проверки, но и повышения производительности труда студентов. На коллоквиумах обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса, обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий, а также рефераты, проекты и иные работы обучающихся.

Доклад, сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Контрольная работа - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Профессионально-ориентированное эссе – это средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной профессионально-ориентированной проблеме.

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Ситуационный анализ - это комплексный анализ ситуации, имевший место в реальной практике профессиональной деятельности специалистов. Комплексный анализ включает в себя следующие



составляющие: причинно-следственный анализ (установление причин, которые привели к возникновению данной ситуации, и следствий ее развертывания), системный анализ (определение сущностных предметно-содержательных характеристик, структуры ситуации, ее функций и др.), ценностно-мотивационный анализ (построение системы оценок ситуации, ее составляющих, выявление мотивов, установок, позиций действующих лиц); прогностический анализ (разработка перспектив развития событий по позитивному и негативному сценарию), рекомендательный анализ (выработка рекомендаций относительно поведения действующих лиц ситуации), программно-целевой анализ (разработка программ деятельности для разрешения данной ситуации).

Творческое задание – это частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения интегрировать знания различных научных областей, аргументировать собственную точку зрения, доказывать правильность своей позиции. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Деловая и/или ролевая игра - совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

«Круглый стол», дискуссия – интерактивные оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Занятие может проводить по традиционной (контактной) технологии, либо с использованием телекоммуникационных технологий.

Проект - конечный профессионально-ориентированный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

## **РАЗДЕЛ 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Института. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

### **8.1. Методические рекомендации по написанию эссе**

*Эссе* (от французского *essai* – опыт, набросок) – жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена ссылками на источники, авторитетные точки зрениями и базироваться на фундаментальной науке. Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование;
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка;
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

### **8.2. Методические рекомендации по использованию кейсов**

*Кейс-метод (Case study)* – метод анализа реальной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

### **8.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач**

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрацию доказательств наличия у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, знаний, умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- направленные на подготовку конкретного практико-ориентированного продукта (анализ документов, текстов, критика, разработка схем и др.);
- аналитического и диагностического характера, направленные на анализ различных аспектов и проблем;
- связанные с выполнением основных профессиональных функций (выполнение конкретных действий в рамках вида профессиональной деятельности, например, формулирование целей миссии, и т. п.).

## **РАЗДЕЛ 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература<sup>4</sup>**

1. Прусова, Н. В. Психология труда : учебное пособие / Н. В. Прусова, Г. Х. Боронова. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9758-1773-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81046.html>

### **Дополнительная литература<sup>5</sup>**

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79820.html>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

### **Комплект лицензионного программного обеспечения**

Microsoft Open Value Subscription для решений Education Solutions № Tr000544893 от 21.10.2020 г. MDE Windows, Microsoft Office и Office Web Apps. (срок действия до 01.11.2023 г.)

Антивирусное программное обеспечение ESET NOD32 Antivirus Business Edition договор № ИС00-006348 от 14.10.2022 г. (срок действия до 13.10.2025 г.)

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (Спецификация к Лицензионному договору 244/09/16-к от 15.09.2016, от 11.05.2022 г.) (срок действия до 10.07.2023 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный оговор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор МИ-ВИП-79717-56/2022 от 23.12.2021 (срок действия до 31.12.2022 г.)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRBOOKS лицензионный договор от 01.09.2021 г. №8234/21С (срок действия до 31.08.2024 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2022 от 12.01.2022 г. (срок действия до 27.01.2023 г.)

### **Свободно распространяемое программное обеспечение**

Комплект онлайн сервисов GNU ImageManipulationProgram, свободно распространяемое программное обеспечение

### **Программное обеспечение отечественного производства:**

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор 244/09/16-к от 15.09.2016 (Спецификация к Лицензионному договору 244/09/16-к от 15.09.2016, от 11.05.2022 г.) (срок действия до 10.07.2023 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Информационная система «ПервыйБит» сублицензионный оговор от 06.11.2015 г. №009/061115/003 (бессрочно)

---

<sup>4</sup> Из ЭБС института

<sup>5</sup> Из ЭБС института

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 08.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор МИ-ВИП-79717-56/2022 от 23.12.2021 (срок действия до 31.12.2022 г.)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - договор об информационно поддержке от 26.12.2014, (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRBOOKS лицензионный договор от 01.09.2021 г. №8234/21С (срок действия до 31.08.2024 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENC INDEX № SIO - 3079/2022 от 12.01.2022 г. (срок действия до 27.01.2023 г.)

#### **РАЗДЕЛ 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Для изучения учебной дисциплины в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, наглядные пособия, доска аудиторная маркерная); техническими средствами обучения (персональный компьютер – 1 шт., с выходом к сети «Интернет» и доступом в Электронную информационно-образовательную среду организации; мультимедийное оборудование (проектор – 1 шт., экран – 1 шт.).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа** оснащена специализированной мебелью (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, наглядные пособия, доска аудиторная маркерная); техническими средствами обучения (персональный компьютер – 1 шт., с выходом к сети «Интернет» и доступом в Электронную информационно-образовательную среду организации; мультимедийное оборудование (проектор – 1 шт., экран – 1 шт.).

##### **Помещения для самостоятельной работы обучающихся:**

Кабинет для самостоятельной работы обучающихся

Оборудование кабинета: мебель аудиторная (столы, стулья), персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в Электронную информационно-образовательную среду организации 11 шт.

Кабинет для самостоятельной работы обучающихся

Оборудование кабинета: мебель аудиторная (столы, стулья), персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в Электронную информационно-образовательную среду организации 10 шт.