Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Институт Общественных Наук
Кафедра акмеологии и психологии профессиональной деятельности

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности

Протокол от «23» марта 2017 г.

№ 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.21 «Психология общения и переговоров»

37.05.02 Психология служебной деятельности

Психология организационного поведения

специалист

Очная

Год набора - 2018

Москва, 2017 г.

Автор(ы)–составитель(и):

к.психол.н., доцент кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности	Кафедра акмеологии и психологии профессиональной деятельности_	Паевская Н.Е.
(ученая степень и(или) ученое звание, должность)	*(наименование кафедры)*	*(Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой акмеологии и психологии профессиональной деятельности	Доктор психологических наук, профессор	Деркач А.А.
(наименование кафедры)	(ученая степень и(или) ученое звание)	(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……...4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы……...5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)…….…..5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине……...9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)……..25
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)……..30
6.1. Основная литература……30
6.2. Дополнительная литература……30
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы…….32
. Интернет-ресурсы…….32
. Иные источники……33
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы…….34

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

Б1.Б.21 «Психология общения и переговоров» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС – 4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	УК-4.6	Способность эффективно решать различные профессиональные коммуникативные задачи
ПК - 10	Способность разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	ПК–10.4	Базовые способности для общения и ведения переговоров как средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС – 4	УК-4.6	на уровне знаний: способность собирать, систематизировать, воспроизводить, делать обзор актуальной информации в сфере профессионального общения
		на уровне умений: способность применить, классифицировать и интерпретировать актуальную информацию в сфере профессионального общения
		на уровне навыков: способность анализировать и подбирать наиболее эффективные стратегии профессионального общения
ПК–10	ПК–10.4	на уровне знаний: способность собирать, систематизировать, воспроизводить, делать обзор актуальной информации в сфере общения и ведения переговоров как средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения
		на уровне умений: способность применить, классифицировать и интерпретировать актуальную информацию в сфере общения и

		ведения переговоров как средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения
		на уровне навыков: способность анализировать и подбирать наиболее эффективные стратегии общения и ведения переговоров как средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

4 зачетных единицы по учебному плану;

всего 144 часов, из них аудиторных 56 часов, на самостоятельную работу 52 часа, контроль – 36 часов;

выделенных на контактную работу с преподавателем 56 часов (24 часа лекционные, 32 часа практические занятия).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.21 «Психология общения и переговоров» читается на 4-м курсе в 7-м семестре в соответствии с учебным планом. Данная дисциплина реализует шестой этап формирования компетенции УК ОС – 4 и четвертый этап формирования компетенции ПК - 10. Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом - экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КСР		
1.	Понятие общения и переговоров. Предмет психологии общения и переговоров							О
2.	Общение и деятельность							КС
3.	Основные психологические характеристики общения							Д
4.	Психологическая структура деятельности общения							Д
5.	Особенности управленческого							Эс

	общения и переговоров							
6.	Ориентировка в собеседнике и в ситуации и невербальные компоненты общения							КС
7.	Психологическое влияние в управленческой деятельности							КС
8.	Конфликтологическая компетентность в переговорах							Д
9.	Культура делового общения. Этика делового общения							Эс
10.	Классификация техник коммуникативной компетентности							ЭкО
11.	Современные психологические технологии регулирования управленческого общения							Д
12.	Формы деловой коммуникации							КС
Промежуточная аттестация								Экз
Всего:								

Примечание:

* – для дистанционной формы обучения;

** – формы текущего контроля успеваемости: курсовой учебно-исследовательский проект (КП), круглый стол (КС), опрос (О), тестирование (Т), экспресс-обсуждение (ЭкО), эссе (Эс), рецензия (Рец), диспут (Д);

*** - формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз).

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие общения и предмет психологии общения

Общение как общенаучная категория. Философские и социологические концепции общения. Специфика психологического подхода к общению и предмет психологии общения. Понятие об общении. Категории общения в психологии. Структура общения. Функции общения.

История и методология психологии общения. Место психологии общения в структуре современной психологической науки.

Тема 2. Общение и деятельность

Соотношение понятий «общение» и «деятельность».

Тема 3. Основные психологические характеристики общения

Содержательная ориентированность общения: предметно ориентированное общение,

социально ориентированное общение, личностно ориентированное общение). Соотношение этих видов общения с видами общения, выделяемыми по социологическим критериям (межличностное, групповое, социальное общение). Проблема субъекта общения и предмета общения в разных видах общения. Понятие лидера в процессах взаимодействия (инструментальный лидер), собственно общения и контакта.
Психологическая динамика общения (психологическая задача общения). Понятия коммуникативного воздействия, информирования, убеждения, внушения, обучения. Понятие суггестии (Б.Ф.Поршнев). Целенаправленное изменение в смысловом поле реципиента как основная задача общения.
Семиотическая специализация общения. Материальное и знаковое общение. Использование в качестве средства общения ситуативно осмысляемых материальных объектов, получающих дополнительную семиотическую нагрузку в акте общения. Речевое общение и проблема языкового знака.
Степень социальной опосредованности общения. Непосредственное и опосредствованное общение.

Тема 4. Психологическая структура деятельности общения
Мотивация общения и проблема потребности в общении.
Ориентировочное звено деятельности общения. Принципиальное различие характера ориентировки в общении с индивидуальным партнером и с аудиторией. Обратная связь в общении и проблема «самоподачи». Стереотипное и нестереотипное общение.
Фаза планирования в общении. Анализ планирования общения на примере устной публичной (ораторской) речи. Организация текста (дискурса) в общении. Фаза реализации плана. Различные уровни контроля в деятельности общения.

Тема 5. Особенности управленческого общения
Предмет, содержание и задачи психологии делового общения. Категориальная система психологии управленческой коммуникации. Виды и формы управленческой коммуникации. Основные функции управленческого общения.
Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Средства управленческой коммуникации: вербальные и невербальные. Профессиональная деловая речь руководителя. Основные коммуникативные барьеры в управленческой коммуникации.
Общение как межличностное взаимодействие. Психологическая сущность взаимодействия. Структуры взаимодействия. Стратегии поведения в процессе взаимодействия: сотрудничество, противодействие, компромисс, уступчивость, избегание (уклонение). Дистанция в общении.
Межличностное восприятие в управленческом общении. Сущность перцептивной стороны общения. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия. Стереотипизация. Хало-эффект, эффект снисхождения, эффект централизации, эффект тенденции, эффект ореола, эффект контраста, эффект проекции. Идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция.

Тема 6. Ориентировка в собеседнике и в ситуации и невербальные компоненты общения
Понятие психологии проницательности. Основные характеристики психологии проницательности. Структура, содержание. Признаки личностных характеристик, характерологических особенностей, темперамента, эмоциональных состояний. Ориентировка в собеседнике как фактор общения. Обучение умениям ориентировки в собеседнике. Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения. Виды и функции невербальных средств общения и контакта. Паралингвистика. Кинезика. Мимика. Поза. Проксемика. Понятие дистанции общения. Физический контакт. Контакт

глаз.

Тема 7. Психологическое влияние в управленческой деятельности
Понятие психологического влияния и противостояния влиянию. Сущность, цели, характеристики психологического влияния. Методы и приемы психологического влияния. Классификация видов влияния. Алгоритм противостояния манипуляции.

Тема 8. Конфликтологическая компетентность в управленческой деятельности
Конфликтологическая компетентность. Причины появления конфликта, закономерности его развития и протекания. Поведение, общение и деятельность оппонентов в конфликтном противоборстве, их психические состояния. Психологические характеристики конфликтной личности.
Профилактика и разрешение конфликта. Эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний.

Тема 9. Культура делового общения. этика делового общения.
Психологическая культура делового общения. Культура управленческого общения. Общение руководителя с подчиненными.
Этика и этикет управленческой коммуникации. Деловой этикет в управленческой коммуникации. Этические нормы в деловом общении. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении. Правила этикета.

Тема 10. Классификация техник коммуникативной компетентности
Классификация техник активного слушания. Структура техник активного слушания. Техники постановки вопросов: открытые, закрытые и альтернативные вопросы. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ. Техники вербализации: техника повторения, перефразирования, интерпретации. Техники регуляции эмоционального напряжения.

Тема 11. Современные психологические технологии регулирования управленческого общения
Феномен психологии проницательности. Основные характеристики психологии проницательности. Структура, содержание. Признаки личностных характеристик, характерологических особенностей, темперамента, эмоциональных состояний.
Введение в коммуникацию. Основные понятия и технические приемы особенности установления психологического контакта. Присоединение, закрепление и ведение в общении.
Определение индивидуальных особенностей человека по его невербальному поведению: сигналы поз, жестов, мимики, дистанции, прикосновения. Считывание невербальной информации непосредственно с собеседника.

Тема 12. Формы деловой коммуникации
А. Беседа как форма делового общения. Деловая беседа в области управленческой деятельности (собеседование при приеме на работу и при увольнении, разбор конфликтных ситуаций, проведение проблемных (или итоговых) совещаний). Основные принципы управленческой коммуникации: краткое изложение содержания информации по обсуждаемой теме; избегание эффекта запутывания; быстрое усвоение устной информации в ходе деловой беседы. Коммуникативные приемы, способствующие восприятию слушателями информации. Основные функции деловой беседы. Правила эффективного ведения бесед.

Б. Совещание - форма группового делового взаимодействия. Типы совещаний: совещание

– информация, координация, дискуссия, принятие решения, доверительный разговор. Подготовка совещаний. Проведение совещания. Правила подготовки и проведения совещаний.

В. Стратегии ведения переговоров. Определение понятия "Переговоры". Подготовка переговоров. Диалог. Стратегия ведения переговоров: схема "жесткого прессинга", стратегия взаимных компромиссов, стратегия затяжных переговоров и нечестных игр. Варианты - схемы ведения переговоров: 1. изучение людей, ведущих переговоры (их потребности, интересы, позиции; степень готовности вести переговоры; психологические особенности участников переговоров; степень их подготовки по экономическим, юридическим, правовым, техническим и другим аспектам); 2. изучение тех представлений, подходов, вариантов ведения переговоров, которые можно ожидать, прогнозировать. Уделять внимание настроению и психологическому состоянию участников процесса; 3. Учитывать необходимые и достаточные объективные критерии в процессе ведения переговоров.
Конкретные этапы (фазы) со своими специфическими чертами (особенностями) процесса переговоров: фаза целеполагания и анализа, фаза планирования, фаза активной дискуссии – спора, фаза взаимоприемлемого соглашения.
Г. Специфика проведения презентаций. Понятие «презентация». Цели презентации (Л. Арредондо). Возможности презентации в организации. Презентация: внешняя и внутренняя. Публичная презентация. Подготовка к презентации.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

Формы и методы текущего контроля успеваемости, обучающихся и промежуточной аттестации.

В ходе реализации дисциплины Б1.Б.21 «Психология общения и переговоров» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа: успеваемость обучающихся оценивается посредством проверки контрольного лекционного листка с выполненными в процессе лекции аудиторно-практическими заданиями по теме лекции;

при проведении занятий семинарского типа: успеваемость обучающихся оценивается по выступлениям, отражающим уровень конкретизации и систематизации знаний, их общей дискуссионной активности;

при контроле результатов самостоятельной работы студентов: успеваемость обучающихся оценивается по результатам самостоятельной письменной рефлексии содержания дисциплины средствами тестовых заданий различного типа. (открытого и/или закрытого).

Тема	Методы текущего кон

	тро ля усп ева емо сти
Понятие общения и переговоров. Предмет психологии общения и переговоров	Оп рос
2. Общение и деятельность	Кру глы й сто л
3. Основные психологические характеристики общения	Дис пут
4. Психологическая структура деятельности общения	Дис пут
5. Особенности управленческого общения и переговоров	Эсс е
6. Ориентировка в собеседнике и в ситуации и невербальные компоненты общения	Кру глы й сто л
7. Психологическое влияние в управленческой деятельности	Кру глы й сто л
8. Конфликтологическая компетентность в переговорах	Дис пут
9. Культура делового общения. Этика делового общения	Эсс е
10. Классификация техник коммуникативной компетентности	Экс пре сс- обс ужд ени е
11. Современные психологические технологии регулирования управленческого общения	Дис пут
12. Формы деловой коммуникации	Кру глы й сто л

4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

1) письменная рефлексия (самостоятельное заполнение итоговой аттестационной рабочей тетради с тестовыми заданиями различного типа);

2) устная рефлексия (собеседование по вопросам теоретического и практического блока дисциплины).

2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы к теме 1

Оценочные задания (формат «Опрос» устный):

1. Что такое общение?
2. Назовите философские и социологические концепции общения.
3. В чем специфика психологического подхода к общению?
4. В чем предмет психологии общения?
5. В чем специфика категории общения в психологии?
6. Какова структура общения?
7. Назовите 3 функции общения и охарактеризуйте каждую из них.
8. Каково место психологии общения в структуре современной психологической науки?

Типовые оценочные материалы к теме 2

Оценочные задания (формат «Круглый стол» устный)

Охарактеризуйте и обоснуйте одну из существующих точек зрения по соотношению понятий «общение» и «деятельность».

Проведите сравнительный анализ различных точек зрения по соотношению понятий «общение» и «деятельность».

Типовые оценочные материалы к теме 3

Оценочные задания (формат «Диспут» устный)

1. Приведите примеры общения: предметно ориентированное общение, социально ориентированное общение, личностно ориентированное общение).
2. Как соотносятся эти виды общения с видами общения, выделяемыми по социологическим критериям (межличностное, групповое, социальное общение)?
3. Как, по-вашему, может быть решена проблема субъекта общения и предмета общения в разных видах общения?
4. В каких ситуациях могут быть более эффективны такие категории коммуникативного воздействия, как: информирование, убеждение, внушение, обучение.

Типовые оценочные материалы к теме 4

Оценочные задания (формат «Диспут» устный)

1. Как, по-вашему, может проявляться мотивация общения?
2. В чем состоит проблема потребности в общении, с Вашей точки зрения?
3. В чем общее и различное в общении с индивидуальным партнером и с аудиторией?
4. Каковы правила эффективной обратной связи в общении?
5. Какие способы преодоления стереотипов в общении Вы знаете?

Типовые оценочные материалы к теме 5

Оценочные задания (формат «Эссе» письменный)

1. Трудности психологии делового общения.
2. Виды и формы управленческой коммуникации.
3. Основные функции управленческого общения.
4. Средства управленческой коммуникации: вербальные и невербальные.
5. Профессиональная деловая речь руководителя.

6. Основные коммуникативные барьеры в управленческой коммуникации.
7. Общение как межличностное взаимодействие.
8. Стратегии поведения в процессе взаимодействия: сотрудничество, противодействие, компромисс, уступчивость, избегание (уклонение).
9. Дистанция в общении в различных социально-исторических условиях.
10. Межличностное восприятие в управленческом общении.
11. Закономерности формирования первого впечатления.
12. Стереотипизация.
13. Хало-эффект, эффект снисхождения, эффект централизации, эффект тенденции, эффект ореола, эффект контраста, эффект проекции – их проявление и функции в общении.
14. Идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция их проявление и функции в общении.

Типовые оценочные материалы к теме 6

Оценочные задания (формат «Круглый стол» устный)

1. Признаки личностных характеристик, характерологических особенностей, темперамента, эмоциональных состояний, влияющих на восприятие партнера по общению.
2. Ориентировка в собеседнике как фактор общения. Обучение умениям ориентировки в собеседнике.
3. Ориентировка в ситуации и невербальные компоненты общения. Виды и функции невербальных средств общения и контакта.
4. Паралингвистика. Кинезика. Мимика. Поза. Проксемика.
5. Понятие дистанции общения. Физический контакт. Контакт глаз.

Типовые оценочные материалы к теме 7

Оценочные задания (формат «Круглый стол» устный)

1. Приведите примеры из жизни психологического влияния и противостояния влиянию.
2. Сущность, цели, характеристики психологического влияния.
3. Методы и приемы психологического влияния.
4. Классификация видов влияния.
5. Алгоритм противостояния манипуляции.

Типовые оценочные материалы к теме 8

Оценочные задания (формат «Диспут» устный)

1. Как вы понимаете, что такое конфликтологическая компетентность? Какие научные подходы к определению КК вы знаете?
2. Каковы, по-вашему, причины появления конфликта, закономерности его развития и протекания?
3. Как проявляются поведение, общение и деятельность оппонентов в конфликтном противоборстве?
4. Каковы, по-вашему, психологические характеристики конфликтной личности?
5. Как может быть построены работа по профилактике и разрешению конфликтов?
6. Как может быть построено эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личных особенностей и эмоциональных состояний?

Типовые оценочные материалы к теме 9

Оценочные задания (формат «Эссе» письменный)

1. Психологическая культура делового общения.
2. Культура управленческого общения.
3. Общение руководителя с подчиненными.
4. Этика и этикет управленческой коммуникации.
5. Деловой этикет в управленческой коммуникации.
6. Этические нормы в деловом общении.
7. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении. Правила этикета.
8. Психологическая культура делового общения в разных странах.

Типовые оценочные материалы к теме 10

Оценочные задания (формат «Экспресс-обсуждение» устный)

1. Назовите и охарактеризуйте техники активного слушания.
2. Структура техник активного слушания.
3. Техники постановки вопросов: открытые, закрытые и альтернативные вопросы.
4. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ.
5. Техники вербализации: техника повторения, перефразирования, интерпретации.
6. Техники регуляции эмоционального напряжения.

Типовые оценочные материалы к теме 11

Оценочные задания (формат «Диспут» устный)

1. Основные понятия и технические приемы особенности установления психологического контакта.
2. Присоединение, закрепление и ведение в общении.
3. Определение индивидуальных особенностей человека по его невербальному поведению: сигналы поз, жестов, мимики, дистанции, прикосновения.
4. Считывание невербальной информации непосредственно с собеседника.

Типовые оценочные материалы к теме 12

Оценочные задания (формат «Круглый стол» устный)

1. Беседа как форма делового общения.
2. Деловая беседа в области управленческой деятельности (собеседование при приеме на работу и при увольнении, разбор конфликтных ситуаций, проведение проблемных (или итоговых) совещаний).
3. Основные функции деловой беседы. Правила эффективного ведения бесед.
4. Совещание - форма группового делового взаимодействия. Типы совещаний: совещание – информация, координация, дискуссия, принятие решения, доверительный разговор. Подготовка совещаний. Проведение совещания. Правила подготовки и проведения совещаний.
5. Стратегии ведения переговоров.
6. Возможности презентации в организации. Презентация: внешняя и внутренняя. Публичная презентация. Подготовка к презентации

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС – 4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках для решения задач профессиональной деятельности	УК-4.6	Способность эффективно решать различные профессиональные коммуникативные задачи
ПК - 10	Способность разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	ПК–10.4	Базовые способности для общения и ведения переговоров как средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения.

4.3.2 Типовые оценочные средства

УСТНЫЙ БЛОК ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПЕРВЫЙ ВОПРОС В БИЛЕТЕ

1. Понятие делового общения и его особенности.
2. Сущность, структура и способы общения.
3. Позиционное и личностное общение. Социальная роль в общении.
4. Мотивация общения и потребность в общении.
5. Социальная перцепция и ее основные закономерности.
6. Имидж делового человека: особенности и классификация.
7. Типология делового общения.
8. Формы делового общения.
9. Типы взаимодействия людей.
10. Коммуникативная сторона общения.
11. Барьеры на пути коммуникаций.
12. Умение слушать и воспринимать коммуникации.
13. Интерактивный аспект общения.
14. Основные стили общения.
15. Вербальная коммуникация в системе коммуникативной стороны общения.
16. Невербальная коммуникация как элемент коммуникативной стороны общения.
17. Понятие делового общения и стадии его осуществления.
18. Беседа как форма делового общения.
19. Переговоры как способ делового общения.
20. Публичные выступления в системе делового общения.
21. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

22. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Техника подготовки публичного выступления.
23. Проведение эффективного совещания.
24. Механизмы восприятия человека человеком. Эффекты межличностного восприятия.
25. Общие принципы и правила построения эффективных коммуникаций.
26. Основные виды управленческого общения.

ВТОРОЙ ВОПРОС В БИЛЕТЕ

1. Методологические основы науки «Психология общения».
2. Коммуникативная сторона общения и еѐ характеристика.
3. Коммуникативная компетентность личности и механизмы еѐ формирования.
4. Вербальная коммуникация как средство общения.
5. Невербальная коммуникация как средство общения.
6. Перцептивная сторона общения и еѐ характеристика.
7. Интерактивная сторона общения и еѐ характеристика.
8. Психологические техники влияния на людей: убеждение.
9. Психологические техники влияния на людей: внушение.
10. Психологические техники влияния на людей: манипуляции.
11. Психотехники эффективного слушания и передачи информации.
12. Психотехники установления раппорта в межличностном общении.
13. Психотехники формирования аттракции в межличностном общении.
14. Правила и приѐмы организации коммуникации при публичном выступлении.
15. Конфликт как вид социального взаимодействия.
16. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта.
17. Теоретические подходы к исследованию общения: информационный; интеракциональный; реляционный.
18. Актуальные проблемы исследования в психологии общения.
19. Методы изучения психологии общения: наблюдение, эксперимент.
20. Методы изучения психологии общения: опрос, контент-анализ.
21. Методы изучения психологии общения: тестирование, проективные методики.
22. Диагностическая практика психологии общения: методики изучения психологии общения.
23. Беседа, структура беседы.
24. Психотехники установления раппорта.
25. Публичное выступление и правила его организации.
26. Виды слушания (активное, пассивное, эмпатическое).

Шкала оценивания

Итоговая оценка складывается из количества баллов, полученных студентом за:
– посещение аудиторных занятий;
– выполнение лекционных заданий;
– активность на семинарских занятиях;
– участие в организационно-деятельностных играх;
– выполнение аудиторно-практических заданий;
– выполнение практических домашних работ;
– выполнение индивидуальных письменных работ;
– презентацию-защиту курсового проекта;
– письменную аттестацию;
– устную аттестацию.

Всего – 72 (min) баллов **D(3+) - 100** (max) баллов = **A(5+)**

	Оценка	Неудовлетвор.	Удовлетвор.	Хорошо	Отлично

Кол-во кредитов	Оценка ECTS / сумма баллов	F(2)	FX(2+)	E(3)	D(3+)	C(4)	B(5)	A(5+)

A Выдающийся результат
B Очень хороший результат
C Хороший результат
Удовлетворительный результат
E Минимальный результат
FX Неудовлетворительный результат с возможностью устного зачёта
Неудовлетворительный результат с необходимостью повтора дисциплины

4.4. Методические материалы

Вводные замечания

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине «Психология общения и переговоров» в соответствии с требованиями действующего ФГОС ВО (специалитет «Психология служебной деятельности») органично вписаны в текущий учебный процесс и содержательно отражены в фонде оценочных средств по дисциплине, который включает:

− вопросы, рассматриваемые на вводных лекциях к каждой триаде и отражённые в лекционных контрольных заданиях;

− проблемные заданий и ситуации, выполняемые студентами на аудиторно-практических занятиях и обсуждаемые в рамках учебных дискуссий;

− вопросы, рассматриваемые в процессе выполнения самостоятельных домашних заданий,

− вопросы, отражённые в примерной тематике эссе и рецензий, других индивидуальных письменных работ;

− тестовые вопросы и задания текущей и промежуточной аттестации.

Интеграция форм и методов самостоятельной учебной деятельности студентов и самоконтроля успеваемости как условие развития познавательной потребности личности

Перечисленные ранее формы и методы организации самостоятельной учебной деятельности студентов, а также соответствующие им эффективные формы контроля успеваемости и поэтапного формирования компетенций актуализированы в рамках интеграции аудиторной и внеаудиторной работы студентов. Стратегическая цель данного процесса – «эволюционное» (во временных рамках реализации дисциплины) преобразование объективного контроля успеваемости в субъективный, рефлексивный контроль студентами собственного личностного и профессионального роста.

Текущая аттестация

Текущая аттестация студентов проводится на лекционных и практических занятиях в форме опроса и контрольных мероприятий (написание эссе, тестирование, обсуждение аудиторных и домашних заданий и т.д.) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

− учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов занятий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине):

− степень усвоения теоретических знаний;

− уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

− результаты самостоятельной работы.

Активность студента на лекциях оценивается посредством проверки контрольного лекционного листка с выполненными в процессе лекции заданиями; на аудиторно-практических занятиях - по результатам выполнения интерактивных практических заданий; в учебных дискуссиях - по выступлениям, отражающим уровень конкретизации и систематизации знаний.

Оценивание студента осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине является обязательной согласно действующему ФГОС ВО. Оценивание проводится на контрольной неделе (*рубежный контроль*) один раз в семестр и/или в период экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения экзаменов. Аттестация носит интегрированный характер (письменный + устный) и проводится в форме письменного самоконтроля (тестирование) и устного собеседования (в день экзамена).

При подведении итогов промежуточной аттестации обязательно учитываются достижения студента за текущий период – *итоговый рейтинг*, по результатам которого (выполнение всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины по формам текущего контроля) студенты допускаются или не допускаются к экзамену по дисциплине

В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями, указанными ниже.

Неотъемлемым компонентом и условием допуска к зачёту является презентация-защита *курсового учебно-исследовательского проекта* (см. «Навигатор» далее) на заключительном занятии в завершение восьмой учебной триады, включающая в себя выступление по итогам выполнения *индивидуальной письменной работы («аналитические комментарии»)*, а также *домашних практических работ* по наблюдению за особенностями взаимодействия человека и животного.

Экзамен принимает ведущий преподаватель. В порядке исключения в случае, если студент после выполнения письменного экзаменационного блока (тестирование) набрал максимально возможный рейтинг (100 баллов), по решению экзаменатора экзамен может быть принят «автоматически» и проставлен по итогам рейтинга. Во всех других случаях экзамен в обязательном порядке включает в себя также устный блок (собеседование по билетам), в рамках которого экзаменатору предоставляется также право задавать студентам дополнительные вопросы в объёме содержания дисциплины. В билете два теоретических вопроса и одно практическое задание.

Оценка знаний студента в случае устного собеседования носит комплексный характер, является балльной и определяется его ответами на экзамене, учебными достижениями в семестровый период, результатами текущей и письменного блока промежуточной аттестации.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного программой.

Трудоёмкость дисциплины составляет 3 кредитных единицы – 108 часов, из которых на аудиторные занятия определено − 52 часа.

Оценивание проводится на основе балльно-рейтинговой системы и шкалы оценок с выставлением итогового результата в ведомость с указанием количества пропущенных занятий.

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Студент, *пропустивший два занятия,* имеет возможность посещения последующих только на основании специального допуска.

Студент, *пропустивший лекцию,* обязан отчитаться устно по её вопросам, либо выполнить рецензию на один из рекомендуемых к лекции источников информации по специальному алгоритму, либо подготовить глоссарий ключевых понятий по теме в виде словаря.

Студент, *пропустивший аудиторно-практическое занятие,* отрабатывает его в форме аналитической письменной работы по соответствующей теме с использованием рекомендуемой литературы (основной и дополнительной) либо в другой форме, предложенной преподавателем.

Студент, пропустивший *учебную дискуссию,* выполняет соответствующие задания самостоятельно на специальном бланке и отчитывается о выполнении устно.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Психология общения и

переговоров» включает в себя следующие элементы:

- умение слушать и записывать лекции;
- работу с научной литературой;
- подготовку к семинарским занятиям и активное участие в них;
- подготовку доклада, реферата;
- выступление с докладом, рефератом на семинаре;
- подготовку к сдаче зачета.

Рекомендации к прослушиванию лекционного курса

Лекция – одна из основных форм учебной работы в вузе. Лекция – научная и методическая основа для самостоятельной работы студентов. Она предшествует семинарским занятиям и даѐт направление всей подготовки к ним.

Студент на лекции должен не только слушать, а слушать работая, т.е. понимая и записывая. Работая на лекции, необходимо уделить основное внимание логике изложения темы преподавателем, системе его аргументации. Конспект лекции нужен не только для того, чтобы потом использовать его для подготовки к семинару, экзамену. Запись излагаемого лектором материала способствует лучшему его усвоению, анализу, запоминанию. При записи лекций работают все виды памяти – зрительная, слуховая, моторная. Конспект лекции необходим для систематизирования изучаемого материала, обобщения пройденного.

В процессе конспектирования лекции целесообразно учитывать следующие рекомендации:

1. Лекции по каждой изучаемой дисциплине следует вести в тетради, отдельной от практических (семинарских) занятий.
2. Обязательно записывать дату, тему и план лекции.
3. Стараться излагать содержание лекции своими словами, ясно формулировать и выделять тезисы, отделять их от аргументов.
4. Рекомендуется соблюдать поля, на которых можно по ходу лекции и в дальнейшем записывать возникшие вопросы, замечания, дополнения и т.д.
5. Полезно использовать выделение в тексте отдельных ключевых слов и понятий, заголовков и подзаголовков, что облегчает чтение и восприятие текста при его последующем использовании для подготовки к семинарскому (практическому) занятию, сдаче зачета.
6. Нужно учиться записывать лекции кратко, используя общепринятые сокращения слов и фраз.

Указания к работе на практических и семинарских занятиях

Одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов является подготовка и участие в семинарских занятиях, которые являются активной формой познавательной и учебной деятельности. Общей целью семинарских занятий по дисциплине «Психология общения и переговоров» является приобретение навыков работы с научной информацией, анализа исторического источника и исследовательской литературы, постановки исследовательской проблемы и поиска ее решения. На семинарах также приобретаются навыки устного выступления перед аудиторией: логичного и последовательного построения речи, ясного формулирования мысли, аргументированного, убеждѐнного отстаивания своей точки зрения, умения обобщать и делать выводы.

Полноценная работа на семинаре предполагает предварительную подготовку к нему в соответствии с обозначенной темой и планом занятия. Планы семинарских занятий в печатном либо электронном виде с указанием тем, обсуждаемых вопросов, обязательной и рекомендованной литературы являются обязательной частью методического обеспечения курса. Обращение к научной литературе требует от студента, в первую очередь, овладения навыками библиографической работы – умением пользоваться библиотечным каталогом, ориентироваться в фонде библиотеки. Современный уровень информационной культуры включает в себя умением пользоваться Интернет-ресурсами – находить дополнительную литературу по теме через поисковые системы, критически оценивать используемую информацию.

Основой подготовки к семинарскому занятию является работа с обязательной литературой и/или историческим источником. Изучение и анализ текста научной публикации и источника должен быть направлен на решение задач, поставленных в плане семинарского занятия, поиски ответов на поставленные к тексту вопросы. Культура работы с научным текстом предполагает умение выявлять круг исследовательских проблем, суть авторской концепции, систему

аргументации и выводы, сделанные автором по результатам исследования. Изучение дополнительной литературы дает возможность ознакомиться с многообразием точек зрения по проблемам и дискуссионным вопросам, вынесенным на обсуждение на семинаре. Кроме того, дополнительная литература может привлекаться для лучшего понимания, интерпретации и критического анализа исторического источника.

При работе с научной литературой необходимо выяснить и усвоить значение новых научных терминов, понятий, используя для этого справочные издания (энциклопедии, словари и т.д.). Рекомендуется обратить внимание на научный аппарат: примечания, сноски, ссылки на другие произведения, именные указатели, таблицы, диаграммы и т.д.

Прочитанный и хорошо осмысленный материал можно записать в форме развѐрнутого плана, тезисов, выписок или конспекта. Лучшим видом записей является конспект. Он включает в себя и план, и тезисы, и выписки. В отличие от тезисов, конспект включает в себя не только основные положения статьи, книги, но и систему авторской аргументации (рекомендации по конспектированию научного текста см. далее в данном учебно-методическом комплексе). Конспект научной публикации (статьи, книги) является необходимым условием успешного выступления и работы на семинарском занятии, т.к. позволяет полно и адекватно изложить содержащиеся в ней научные подходы к изучению вопросов и проблем, вынесенных на обсуждение. Хорошие конспекты позволяют также восстановить в памяти ранее изученный материал, при подготовке к зачету (экзамену).

Конспекты научных публикаций, как и другие виды работы на семинаре рекомендуется выполнять в отдельной от лекций тетради, в которой должны быть поля. Одни из важнейших требований культуры работы с научным текстом является уважение авторских прав, в связи с чем необходимо полностью записывать и указывать при изложении автора публикации, еѐ полное название, год и место издания. Кроме того, это позволит в случае необходимости повторно быстро найти книгу.

В начале семинарского занятия необходимо обратить внимание на вводное слово преподавателя, в котором определяются цель, задачи и последовательность его проведения.

Обсуждение вопросов занятия может строиться в форме индивидуальных выступлений с сообщениями, докладами, комментариями, дополнениями, в форме работы в малых группах и т.д. Независимо от формы проведения занятий и принятой преподавателем методики опроса все присутствующие студенты должны быть готовы к обсуждению поставленных вопросов и проблем. Основной доклад или сообщение предполагает выступление, стоя перед аудиторией опираясь на подготовленный конспект, но свободно ориентируясь в его содержании. В выступлении должны содержаться ответы на вопросы, вынесенные на обсуждение, изложение авторской концепции, аргументов и выводов. Помимо выступления с докладом и сообщением участие студентов в работе семинара выражается в формулировании вопросов выступающему, комментариях и дополнениях к основному выступлению. Поэтому от всех участников семинарского занятия требуется активное слушание, являющееся необходимым условием результативного участия в работе семинара. Подведение итогов обсуждения дискуссионных вопросов может быть по поручению преподавателя сделано одним из студентов. Частью работы на семинаре может являться выполнение письменных заданий, связанных с анализом текста исторического источника, выяснением значения научных терминов и понятий. Для выполнения подобных заданий необходимо иметь отдельную тетрадь для семинарских занятий.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

Райзберг Б.А., Тутунджян А.К. Психологические основы управления: Учебное пособие. Юнити-Дана, 2012 г.

Харламова Т.М. Психология влияния, М.; Флинта; МПСИ, 2011.

Шарухин А.П. Психология делового общения. Учебное пособие.М.; Академия, 2012.

Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное

пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.2. Дополнительная литература

Бодалев А.А., Васина Н.В. Познание человека человеком: возрастной, гендерный, этнический и профессиональный аспекты. СПб: Речь, 2005.

Как провести собеседование. СПб.: Нева, 2004.

Как работать с трудными людьми. СПб.: Нева, 2004.

Как улучшить навыки общения. СПб.: Нева, 2004.

Кириченко А.В. Современные психологические технологии влияния на личность в профессиональных целях. М: Тесей, 2003.

Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом. М.: ЭКСМО, 2004.

Кузнецов И.Н. Корпоративная этика: Учебное пособие. М.: Издательство деловой и учебной литературы, 2003.

Кукушин В.С. Психология делового общения: Учебное пособие. М.: МарТ, 2003.

Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? (Двенадцать уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника). М.: Дело, 2003.

Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. М.: Экономика, 1990.

Панасюк А.Ю. Управленческое общение: теория и практика: Научно-практическое пособие. М.: РПА МЮ РФ, 2003.

Тимофеев М.И. Деловое общение: Учебное пособие. М.: ПРИОР, 2004.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Морозов, Б. П. Психология общения и переговоров: подготовка, организация и практическое проведение переговорного процесса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. П. Морозов, Е. О. Шамшикова ; Новосиб. гос. пед. ун-т. - Электронные текстовые данные. – Новосибирск: НГПУ, 2013. - 156 с. - Режим доступа:

2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – Электронные текстовые данные. – Москва: Юрайт, 2016. – 463 с. – Режим доступа:

3. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - Электрон. текстовые дан. – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - (Университетская серия). - Режим доступа:

4. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Электрон. текстовые дан. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с. - (Серия «Золотой фонд российских у

5. Цветков, В.Л. Психология конфликта: От теории к практике [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Л. Цветков. - Электрон. текстовые дан. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 183 с. : табл., схем. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984

6. Экстремальная психология [Электронный ресурс] :Учебно-методический комплекс

и

к

о

в

»

дисциплины для студентов всех форм обучения по направлению подготовки "Психология (бакалавр)" / сост. Р. В. Козьяков. - Электрон. текстовые дан. – М. : Директ-Медиа, 2013. - 117 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=210575

7. www.voppsy.ru – Вопросы психологии

. Интернет-ресурсы.

Psychology [Электронный ресурс] // ScienceDirect. – URL:

S
c
:

Большой психологический словарь. [Электронный ресурс]. – URL: http://vocabulary.ru/dictionary/30 (дата обращения: 05 февраля 2017 г.)

n
Magazine [Электронный ресурс]. – URL: http://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – URL: http://elibrary.ru (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Психологический словарь [Электронный ресурс]. URL: http://psi.webzone.ru (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Российская государственная библиотека. Электронная библиотека [Электронный ресурс]. – URL:

. Иные источники (периодические издания).

Вопросы психологии: Научный журнал [Электронный ресурс]. – URL: http:/voppsy.ru/ (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Психологический журнал: Научный журнал [Электронный ресурс]. – URL:

Психология: Электронный журнал: [Электронный ресурс]. – URL: http://psyh.ru/articles/tags (дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

Развитие профессионализма: Научный сетевой журнал [Электронный ресурс]. – URL: дата обращения: 05 февраля 2017 г.).

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Лекционные занятия проводятся в специальных лекционных залах, оборудованных мультимедиа-аппаратурой, мобильным освещением, микрофоном с усилителем звука, видеоэкраном, универсальной доской (интерактив + маркеры).

Практические занятия проводятся в специальных аудиториях, оборудованных мультимедиа-проектором, универсальной доской (интерактив + маркеры).

Текущее и промежуточное тестирование проводится on-line или в условиях компьютерного класса, обеспеченного специально разработанной программой для компьютерного тестирования

Программный пакет MS Office, интернет-браузер Firefox или Yandex, программа для работы с мультимедиа (видео) на базе видеохостингов YouTube или RuTube, вспомогательные программы для закачивания информационных ресурсов.

Универсальная программа-оболочка для подготовки электронных тестов по различным темам, систематически обновляющийся комплект для электронного тестирования.

Универсальная программа-оболочка для подготовки различных электронных продуктов –

учебно-методических рекомендаций, рабочих тетрадей, учебно-методических комплексов.

База данных по психологии, включающая обширный перечень, а также электронные варианты классических и современных учебных и учебно-методических материалов (учебников, пособий, диагностических тестов и др.).