



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

***ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

Направление подготовки (специальность)
44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль/специализация) программы
Психологическое сопровождение образования

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
заочная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Психологии
Курс	1

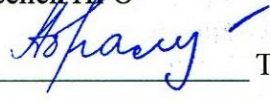
Магнитогорск
2020 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 122)

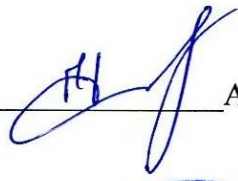
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Психологии
15.01.2020, протокол № 5

Зав. кафедрой  О.П. Степанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИФО
11.02.2020 г. протокол № 5

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры психологии, канд. психол. наук  А.П. Мережников

Рецензент:

Директор муниципального учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Магнитогорска,  И.А. Шнерх



Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Формирование психолого-педагогических технологий взаимодействия участников образовательных отношений в образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Деловая коммуникация в профессиональной деятельности входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Знания и навыки, полученные на предыдущем уровне образования

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Теории и технологии взаимодействия участников образовательных отношений

Учебная - практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Производственная - педагогическая практика

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Возрастно-психологическое консультирование

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ОПК-7	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ
ОПК-7.1	Применяет технологии взаимодействия участников образовательных отношений в образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 4,4 акад. часов;
- аудиторная – 4 акад. часов;
- внеаудиторная – 0,4 акад. часов
- самостоятельная работа – 99,7 акад. часов;

– подготовка к зачёту – 3,9 акад. часа

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Введение в курс «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»								
1.1 Введение в курс «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»	1	0,5/0,5И		0,5/0,5И	33	Работа с основной и дополнительной литературой Решение тестовых заданий Выполнение практических заданий	Отчет по практической работе Тестирование	ОПК-7.1
Итого по разделу		0,5/0,5И		0,5/0,5И	33			
2. Формы деловой коммуникации								
2.1 Формы деловой коммуникации	1	1/1И		0,5/0,5И	33,7	Работа с основной и дополнительной литературой Решение тестовых заданий Выполнение практических заданий	Отчет по практической работе Тестирование	ОПК-7.1
Итого по разделу		1/1И		0,5/0,5И	33,7			
3. Этика деловой коммуникации								

3.1 Этика деловой коммуникации	1	0,5/0,5И		1/1И	33	Работа с основной и дополнительной литературой Решение тестовых заданий Выполнение практических заданий Подготовка к занятию	Устный ответ на практическом занятии Отчет по практической работе Тестирование	ОПК-7.1
Итого по разделу		0,5/0,5И		1/1И	33			
Итого за семестр		2/2И		2/2И	99,7		зачёт	
Итого по дисциплине		2/2И		2/2И	99,7		зачет	

5 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Мельник, М. А. Профессиональная этика и профессионально-деловая коммуникация : учебно-методическое пособие / М. А. Мельник, А. И. Назарычева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2650.pdf&show=dcatalogues/1/1131143/2650.pdf&view=true> (дата обращения: 25.09.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

2. Слепухина, Г. В. Деловая коммуникация : учебное пособие / Г. В. Слепухина ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM)- URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3183.pdf&show=dcatalogues/1/1136625/3183.pdf&view=true> (дата обращения: 25.09.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

б) Дополнительная литература:

1. Гневэк, О. В. Основы культуры речи : учебное пособие / О. В. Гневэк, Г. Е. Дронова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2573.pdf&show=dcatalogues/1/1130379/2573.pdf&view=true> (дата обращения: 25.09.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

2. Пятунин, В. А. Социальная психология : учебное пособие / В. А. Пятунин, И. В. Лапчинская ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2990.pdf&show=dcatalogues/1/1134917/2990.pdf&view=true> (дата обращения: 25.09.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

3. Социальная психология : практикум / МГТУ ; под общ. ред. О. П. Степановой, Е. Ю. Шпаковской. - Магнитогорск : [Издательство МГТУ], 2015. - 215 с. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3430.pdf&show=dcatalogues/1/1209618/3430.pdf&view=true> (дата обращения: 25.09.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-9967-0610-5. - Имеется печатный аналог.

4. Социальная психология : учебник / под ред. А. М. Столяренко. - 2-е изд., доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - (Учебная литература для высш. и сред. проф. образ.). - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=433.pdf&show=dcatalogues/1/1079524/433.pdf&view=true> (дата обращения: 25.09.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

в) Методические указания:

1. Самостоятельная работа студентов вуза : практикум / составители: Т. Г. Неретина, Н. Р. Уразаева, Е. М. Разумова, Т. Ф. Орехова ; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. - Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2019. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530261/3816.pdf&view=true> (дата обращения: 25.09.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 Professional(для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно
Adobe Design Premium CS 5.5 Academic Edition	К-615-11 от 12.12.2011	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Центр дистанционных образовательных технологий
Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
Комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.

Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Оборудование для проведения он-лайн занятий:

Настольный спикерфон Plantronics Calisto 620

Документ камера AverMedia AverVision U15, Epson

Графический планшет Wacom Intuos PTH

Веб-камера Logitech HD Pro C920 Lod-960-000769

Система настольная акустическая Genius SW-S2/1 200RMS

Видеокамера купольная Praxis PP-2010L 4-9

Аудиосистема с петличным радиомикрофоном ArthurForty U-960B

Система интерактивная SmartBoard 480 (экран+проектор)

Поворотная веб-камера с потолочным подвесом Logitech BCC950 loG-960-000867

Комплект для передачи сигнала

Пульт управления презентацией Logitech Wireless Presenter R400

Стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением)

Источник бесперебойного питания POWERCOM IMD-1500AP

Помещения для самостоятельной работы обучающихся Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Приложение 1

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы:

Раздел 1. Введение в курс «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»

1. «Психология делового общения как наука»
2. «Сущностная характеристика делового общения»
3. «Восприятие и понимание в процессе делового общения»
4. «Психологическая совместимость в деловом общении»
5. «Психодиагностика в деловом общении»
6. «Приемы изучения собеседника в деловом общении»
7. «Раппорт и подстройка»
8. «Слушание в процессе делового общения»

Раздел 2. Формы деловой коммуникации

1. «Психологические приемы ведения спора»
2. «Манипулятивные приемы общения»
3. «Техника преодоления конфликта»
4. «Обретение стрессоустойчивости в деловом общении»
5. «Деловая беседа как основная форма делового общения»
6. «Переговоры как форма делового общения»
7. «Публичное выступление как форма делового общения»
8. «Совещание как форма делового общения»
9. «Интервью как форма делового общения»

10. «Сущность и значение этикета в деловом общении»

Раздел 3. Этика деловой коммуникации

1. . «Имидж делового человека»
2. «Использование визитных карточек в деловом общении»
3. «Этикет представлений и приветствий»
4. «Искусство комплимента»
5. «Этикет делового приема»
6. «Правила вручения подарков»
7. «Основные правила составления деловых писем»
8. «Правила составления резюме»
9. «Правила общения по телефону»
10. «Деловое общение посредством современных компьютерных технологий и средств Интернет»

Контрольные вопросы

1. Культура речи современного специалиста.
2. Что мешает студенческой молодежи говорить и писать эффективно и красиво?
3. Заимствования в русском языке: судьба слов и перспективы.
4. Жаргоны как фактор, «засоряющий» русскую литературную речь.
5. Подготовка к публичному выступлению.
6. Качества идеальной публичной речи.
7. Как сделать свою речь убедительной.
8. Деловая презентация как жанр публичного выступления.
9. Как воздействовать на аудиторию: вербальные и невербальные средства.
10. Деловая беседа как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели.
11. Переговоры как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели.
12. Собеседование как форма деловой коммуникации: этапы подготовки и проведения.
13. Типичные ошибки (речевые и поведенческие) на собеседовании.
14. Современная деловая / политическая риторика (выдающие ораторы современности – по выбору студента).
15. Фразеологизмы и их роль в речи.
16. Что представляют собой языковые нормы? Каковы их функции?
17. Какие негативные явления существуют в нашей речи сегодня?
18. Каковы пути повышения культуры речи будущего профессионала?
19. Какова языковая политика России на современном этапе?
20. Какими качествами должна обладать хорошая речь?
21. Что входит в понятие речевого этикета?
22. Каковы основные коммуникативно-речевые правила делового общения?
23. Каковы основные правила речевого поведения во время служебного разговора по телефону?
24. Что такое функциональный стиль речи?
25. Какие функциональные стили существуют в современном русском языке?
26. Каковы общие и языковые черты официально-делового стиля речи?
27. Какие типичные языковые конструкции заявления вам известны?
28. В чем состоит сходство заявления и объяснительной записки с точки зрения языкового оформления?

29. Какие полезные советы вы бы дали составителю резюме?
30. Каковы основные правила речевого поведения на собеседовании?
31. Какие три уровня ораторского искусства вы знаете?
32. Что входит в понятие техника речи?
33. Какие этапы включает в себя процесс подготовки публичной речи?
34. Каковы оптимальные приемы репетиции предстоящей речи?
35. Какие требования предъявляются к качественной презентации (вербальный и визуальный аспекты)?
36. Какие важнейшие способы поддержания внимания аудитории?
37. Как отвечать на «неудобные» вопросы?
38. Каковы основные приемы убеждающей коммуникации (речи)?
39. Какие типы аргументов используют при создании убеждающей речи?
40. В чем заключаются национальные особенности делового общения?

Практические задания

Задание 1. «Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

Задание 2

Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:
 - а) даму средних лет;
 - б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить:
 - а) восьмиклассника;
 - б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку:
 - а) малообеспеченного гражданина;
 - б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество:
 - а) многодетную семью;
 - б) одинокого мужчину;
 - в) директора фирмы.
5. Изучить курс эффективного общения:
 - а) нового сотрудника фирмы;
 - б) директора фирмы.
6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:
 - а) молодую женщину;
 - б) преуспевающего директора фирмы.

Задание 3

Кто из слушателей убедительнее докажет:

1. а) дачный участок – это прекрасно;
- б) дача – это чемодан без ручки.
2. а) счастье в браке возможно только тогда, когда молодые люди страстно любят друг друга;
- б) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.

Задание 4

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

- а) ласты;
- б) самовар;
- в) учебник по культуре делового общения;
- г) большой оранжевый зонт.

Задание 5. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. В вашем подчинении есть несколько сотрудников, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер, но вы не знаете, какой интерес их объединяет. Вам необходимо заставить их хорошо работать, а не устраивать постоянные «тусовки» на рабочем месте. Опишите ваши действия для изменения ситуации и улучшения работы.

Задание 6. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило

письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания, и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 7. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. Это подрывает ваш авторитет, и вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Что вы предпримете?

Задание 8. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», он практически незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе 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 интересует только план и прибыль. Что вы предпримете, и какое влияние вы окажите на заместителя для изменения его стиля работы с персоналом?

Задание 9 («Официально-деловой стиль речи»). Попробуйте избежать типичных ошибок в текстах официально-делового стиля.

Закончите следующие фразы, сделав правильный выбор.

- 1) Прошу (продолжить/продлить) срок выполнения задания.
- 2) Согласно (приказа/приказу) № 57/л-с от 24.09.11 всем сотрудникам бухгалтерии предоставляется трехдневный оплачиваемый отпуск.
- 3) Распоряжение адресовано всем руководителям (отделов/отделами) и заведующими (кафедр/кафедрами).
- 4) Найден студенческий билет на имя Николая (Шевченко/Шевченка).

5) Выдан диплом студентке факультета налогов... (Дыбó Анне Владимировне/Дыбе Анне Владимировне).

6) Довожу до Вашего сведения, что, проработав два месяца в отделе маркетинга, (у меня возник конфликт с руководством отдела/я испортил отношения с руководством отдела).

7) Следует подчеркнуть (о важности и актуальности/важность и актуальность) поставленной проблемы.

Задание 10. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными 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 необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Задание 11. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики предложите несколько вариантов критики и выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. 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 и историю, которая сегодня произошла у него в доме. 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 необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации?

Задание 12. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. 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?

Задание 13. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Вы критикуете одну своих сотрудниц, она реагирует очень эмоционально. В процессе бесед приходится постоянно свертывать беседу и не доводить разговор до конца. После последних, сделанных вами замечаний – она расплакалась. Как необходимо построить беседу, чтобы довести до нее свои соображения?

Темы для контрольных работ

1. Психология делового общения как наука
2. Сущностная характеристика делового общения
3. Восприятие и понимание в процессе делового общения
4. Психологическая совместимость в деловом общении
5. Психодиагностика в деловом общении
6. . Имидж делового человека

7. Использование визитных карточек в деловом общении
8. Этикет представлений и приветствий
9. Искусство комплимента
10. Этикет делового приема
11. Правила вручения подарков
12. Психологические приемы ведения спора
13. Манипулятивные приемы общения
14. Техника преодоления конфликта
15. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении
16. Деловая беседа как основная форма делового общения
17. Переговоры как форма делового общения

Методические рекомендации для студентов к оформлению контрольной работы:

- Объем контрольной работы 10 – 15 страниц печатного текста.
- Общее количество источников литературы – не менее 10.
- Текст должен сопровождаться ссылками на использованные источники.
- Для компьютерной верстки: шрифт – «Times New Roman»; размер (высота букв) – 14; междустрочный интервал – 1,5; межбуквенный 1,0; выравнивание – «по ширине», размеры полей страницы: правое — 30 мм, верхнее, и нижнее, левое — 20 мм., отступ красной строки по всему тексту одинаковый.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ОПК-7: Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ		
	ОПК-7.1: Применяет технологии взаимодействия участников образовательных отношений в образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ	Теоретические вопросы Перечень контрольных вопросов к зачету Что представляют собой языковые нормы? Каковы их функции? Какие негативные явления существуют в нашей речи сегодня? Каковы пути повышения культуры речи будущего профессионала? Какова языковая политика России на современном этапе? Какими качествами должна обладать хорошая речь? Что входит в понятие речевого этикета? Каковы основные коммуникативно-речевые правила делового общения? Каковы основные правила речевого поведения во время служебного разговора по телефону? Что такое функциональный стиль речи? Какие функциональные стили существуют в современном русском языке? Каковы общие и языковые черты официально-делового стиля речи? Какие типичные языковые конструкции заявления вам известны? В чем состоит сходство заявления и объяснительной записки с точки зрения языкового оформления? Какие полезные советы вы бы дали составителю резюме? Каковы основные правила речевого поведения на собеседовании? Какие три уровня ораторского искусства вы знаете? Что входит в понятие техника речи? Какие этапы включает в себя процесс подготовки публичной речи? Каковы оптимальные приемы репетиции предстоящей речи? 20.Какие требования предъявляются к качественной презентации (вербальный и визуальный аспекты)? Какие важнейшие способы поддержания внимания

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		аудитории? Как отвечать на «неудобные» вопросы? Каковы основные приемы убеждающей коммуникации (речи)? Какие типы аргументов используют при создании убеждающей речи? Задание 1 Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны. · Творчество подобно приготовлению торта. · Творчество подобно падению в грязь. · Творчество подобно любви. · Творчество подобно починке протекающего крана. · Творчество подобно заточке топора. Задание 3 Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно». Заполните пробелы в сравнениях и метафорах: 1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса. 2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев. 3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы. 4. Мой дом – это _____. 5. Моя работа – это _____. 6. Беспокойство – это _____. 7. Правда – это _____. 8. Власть – это _____. 9. Успех – это _____. 10. Счастье – это _____. 11. Любовь – это _____. 12. Идеалы – это _____. 13. Размышление – это _____. 14. Жизнь – это _____. Задание 4 Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения. · Чем пахнет слово «участвовать»? · Каково на ощупь число «семь»? · Какой вкус у голубого цвета? · Как выглядит идея свободы? · Какая форма у вторника?

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		· Каков вкус радости? Задание 5 Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д. Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке. Задание 6 Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, сис оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр. Эпизод первый: заключение трудового соглашения. «Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник. А где мне найти такого Служителя не слишком дорогого?» Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно, В год за три щелка тебе по лбу, Есть же мне давай вареную полбу». Приздумался поп, Стал себе почесывать лоб. Щелк щелку ведь рознь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет нам обоим накладно...» Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям. · Все ли условия соглашения выполняются? · Как выполнил Балда свои обязанности? Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением. Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною». В заключение подготовьте аналитическую

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу». Задание 7 Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи. Примеры задач Задача 1. Человечество за свою многовековую историю глобально изменило культурный мир. Изменились человеческие ценности. Практически неизменным остается новорожденный ребенок, который по-прежнему снабжен лишь самыми элементарными врожденными механизмами для поддержания жизни. С чем связано рождение ребенка как самого беспомощного среди детенышей животного мира? Изменяется ли продолжительность детства от поколения к поколению? Задача 2. Мама Наташи (4 мес.) все время - на прогулке, и дома – говорит, напевает песенки. Соседка сказала ей: «Ну что ты с ней говоришь, она все равно ничего не понимает!» Правильно ли поступает мама Наташи? Какое влияние оказывает речь взрослого на развитие психики ребенка? Задача 3. Педагоги считают, что у детей раннего возраста не должно быть большого разнообразия игрушек. Как должна быть организована предметная деятельность детей раннего возраста? Задача 4. При распределении ролей в присутствии сверстников наблюдается следующее: часть детей предлагает главную роль другому; часть детей заявляет свое право на главную роль. Дайте психологическое объяснение этому наблюдению. Задача 5. Коля, ученик 1-го класса, - очень эрудированный мальчик. С усложнением учебного материала учитель стала жаловаться на низкую успеваемость, неорганизованность Коли, на нарушение им правил поведения и, наконец, стала отмечать трудности Коли в общении со

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		сверстниками. С чем может быть связана такая ситуация? Задача 6. Родительница пишет: «Последнее время моя Лена, ученица 3 класса, стала приходить из школы в плохом настроении. Вчера ее прорвало, она все время рыдала, а на утро отказалась идти в школу. Сказала, что учительница ненавидит ее, специально унижает ее перед классом. Лена всегда была очень ответственной. Почему Лена уверена, что учительница ее ненавидит? Каким должно быть поведение мамы? Задача 8. В школу пришел новый учитель географии. Весь класс проявил к нему большой интерес, активно работал на уроках. Однажды один из учеников услышал, как молодой учитель отзывался об учащихся класса как о детях, которые вряд ли его понимают – еще не доросли, и ему приходится трудно с ними. После этого отношения учеников и учителя ухудшились. Ученики стали слушать его без внимания и интереса. С чем связана такая перемена в отношениях учащихся класса к учителю? Как это связано с особенностями подросткового возраста? Задача 9. Николай (17 лет) совсем недавно вел себя резко, агрессивно. Настроение часто менялось. Теперь же, по словам мамы, стал спокоен и даже безразличен к тому, что говорится в семье. Все воспитательные воздействия как будто его не касаются. Прослеживается небрежное и чуточку ленивое превосходство. С чем могут быть связаны такие изменения в поведении юноши?

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Зачет выставляется при наличии выполнения самостоятельной работы, практических заданий и выполнение тестовых заданий по каждому разделу.

Показатели и критерии оценивания зачета:

«Зачтено»: обучающийся демонстрирует необходимый и достаточный уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

«Не зачтено»: результат обучения не достигнут, т.е. студент не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.