



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
Психолого-педагогическое сопровождение образовательной деятельности

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Психологии
Курс	1
Семестр	1

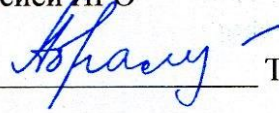
Магнитогорск
2021 год

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
18.02.2021, протокол № 6

Зав. кафедрой  О.П. Степанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
03.03.2021 г. протокол № 7

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры Психологии, канд. пед. наук  Е.Ю. Шпаковская

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 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)

Целями освоения дисциплины «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» являются: повышение коммуникативной компетентности, овладение механизмами и закономерностями коммуникации, необходимыми специалисту в решении задач профессиональной деятельности, связанными с организацией взаимодействия субъектов образовательных отношений

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:

Психологическая помощь в экстремальных и трудных жизненных ситуациях

Производственная - проектно-технологическая практика

Психология семьи и семейного консультирования

Методы активного социально-психологического обучения

Образовательная кинезиология

Психологическое сопровождение самоопределения и профессиональной ориентации

Юридическая психология

Сетевая коммуникация в профессиональной деятельности

Возрастная психология

Практикум по общей и экспериментальной психологии

Дистанционные технологии в образовании

Методы психотерапии

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

Социальная психология

Производственная - педагогическая практика

Возрастно-психологическое консультирование

Конфликтология

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

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 – 55 акад. часов;
- аудиторная – 54 акад. часов;
- внеаудиторная – 1 акад. часов;
- самостоятельная работа – 53 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	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. Деловая коммуникация во взаимодействии субъектов образовательных отношений								
1.1 Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения	1	6	8/4И		7	изучение основной и дополнительной учебной и научной литературы	устный опрос	ОПК-7.1
1.2 Конфликты в деловом общении		4	8/4И		7	Подготовка к лабораторному занятию	Проверка задания	ОПК-7.1
1.3 Убеждающая коммуникация		4	4/2И		7	Подготовка к лабораторному занятию, изучение основной и дополнительной литературы	устный опрос	ОПК-7.1
Итого по разделу		14	20/10И		21			
2. Основы деловой коммуникации								
2.1 Деловое совещание и деловая беседа	1	2	4/2И		8	Подготовка к лабораторному занятию	Проверка задания	ОПК-7.1
2.2 Деловые переговоры		2	4/2И		8	Подготовка к лабораторному занятию	Проверка задания	ОПК-7.1
2.3 Публичное выступление			4		8	Подготовка к лабораторному занятию	Проверка задания	ОПК-7.1
2.4 Деловая переписка			4		8	Подготовка к лабораторному занятию	Проверка задания	ОПК-7.1
Итого по разделу		4	16/4И		32			
Итого за семестр		18	36/14И		53		зачёт	

Итого по дисциплине	18	36/14И		53		зачет	
---------------------	----	--------	--	----	--	-------	--

5 Образовательные технологии

Учебная дисциплина «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» состоит из взаимосвязанных между собой разделов, обеспечивающих последовательное изучение студентами теоретико-методологических вопросов социально-психологических закономерностей общения и взаимодействия людей, а также применения социально-психологических знаний к проблемам психологической практики.

Содержание занятий по дисциплине, а также методика их подготовки и проведения соответствуют основным задачам курса. Ведущими видами занятий для данного курса являются лекции, лабораторные занятия, систематическая работа слушателей над рекомендованной литературой и материалами лекции.

Овладение дисциплиной предполагает использование следующих образовательных технологий (методов):

- лекция (вводная, обзорная, репродуктивно-информационная, заключительная) – целесообразность традиционной лекции состоит в решении следующих образовательных и развивающих задач дисциплины: показать значимость дисциплины для профессионального становления будущего психолога; сформировать мотивацию студентов на освоение учебного материала; связать теоретический материал с практикой будущей профессиональной деятельности;

- лекция-беседа – позволяет учитывать отношение студентов к изучаемым вопросам, выявлять проблемы в процессе их осмысления, корректировать допускаемые ошибки и так далее;

- лекция с разбором конкретных ситуаций – предполагает включение конкретных ситуаций, отражающих проблемы профессиональной деятельности; создается ситуация, позволяющая «перевод» познавательного интереса на уровень профессионального; активизируется возможность занять профессиональную позицию, развить умения анализа, сравнения и обобщения;

- методы интерактивного обучения (презентации, ролевые игры, деловые игры, моделирование и анализ ситуаций) – приучают к коллективным действиям; принятию как самостоятельных, так и скоординированных решений; развивают воображение и интуицию, инициативу, аналитические способности, умения слушать, убеждать, обосновывать; формирует самоконтроль, самообладание, толерантность;

- рефлексия – обеспечивает самоанализ и самооценку своих достижений теоретических знаний, так и практических навыков.

Лабораторные занятия. Лабораторная работа — одна из разновидностей практических занятий. Предполагает использование методов активного-социально-психологического обучения: для овладения практическими умениями и навыками и проводится в форме тренинга. В лабораторных работах моделируются коммуникативные ситуации. Лабораторные занятия помогают студентам выявлять те или иные закономерности и механизмы, лежащие в основе переговорного процесса, построения межличностных коммуникаций, взаимоотношений людей в группе и т.п.

Методы лабораторных занятий:

Социально-психологический тренинг с использованием групповых дискуссий, сюжетно-ролевых и деловых игр, решения кейсов, психогимнастики, медитативных техник, анализа коммуникативных ситуаций, рефлексивные методы

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. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039716> (дата обращения: 20.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/672802> (дата обращения: 20.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература:

1. Рыбкин, А. Г. Стратегия сложных переговоров : учебное пособие / А.Г. Рыбкин, О.К. Эмих. — Мjcrdf : ИНФРА-М, 2020. — 260 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/textbook_5b309d10b97501. 55398051. - ISBN 978-5-16-014922-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1071420> (дата обращения: 20.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Демина, Л. А. Теория и практика аргументации : учебное пособие / Л. А. Демина. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2020. — 272 с. - ISBN 978-5-91768-529-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055180> (дата обращения: 20.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

3. Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055875> (дата обращения: 20.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

в) Методические указания:

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: 18.10.2019). - 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	бессрочно
FAR Manager	свободно	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	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/
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp
Университетская информационная система РОССИЯ	https://uisrussia.msu.ru
Международная наукометрическая реферативная и полнотекстовая база данных научных изданий «Web of science»	http://webofscience.com
Международная реферативная и полнотекстовая справочная база данных	http://scopus.com
Международная база полнотекстовых журналов Springer Journals	http://link.springer.com/
Международная коллекция научных протоколов по различным отраслям знаний	http://www.springerprotocols.com/
Международная база справочных изданий по всем отраслям знаний SpringerReference	http://www.springer.com/references
Международная реферативная и полнотекстовая справочная база данных научных изданий «Springer Nature»	https://www.nature.com/siteindex

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: Доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации

Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий: Доска, средства видеозаписи для проведения психологического тренинга

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: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации

1. Раздел «Деловая коммуникация во взаимодействии субъектов образовательного пространства»

1.1. Коммуникативная сторона общения

1. Коммуникативная компетентность - основа эффективной деловой коммуникации.

2. Коммуникативная компетентность как совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения.

3. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации: проявление интереса и уважения к партнеру, демонстрация общности, коммуникация на языке партнера, предоставление партнеру возможность выговориться и т.д.

4. Психологические сигналы при вступлении в контакт: вербальные и невербальные сигналы, располагающие к контакту.

5. Техники активного слушания: нереплексивное и рефлексивное слушание.

6. Трудности эффективного слушания. Приемы правильного слушания.

Типичные ошибки деловой коммуникации

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 установки?

10. Какие особенности речевой культуры человека могут стать причиной коммуникативных барьеров?

1.2. Интерактивная сторона общения

1. Общение как взаимодействие. Виды социальных мотивов взаимодействия: максимизация общего выигрыша (мотив кооперации); максимизация собственного выигрыша (индивидуализм); максимизация относительного выигрыша (конкуренция); максимизация выигрыша другого (альтруизм); минимизация выигрыша другого (агрессия); минимизация различий в выигрышах (равенство).

2. Ведущие стратегии поведения во взаимодействии: сотрудничество, компромисс, уступчивость, избегание, противодействие.

3. Теории межличностного взаимодействия: теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория.

1.3. Перцептивная сторона общения

1. Механизмы восприятия и познания в деловом общении.

2. Источники искажения восприятия.

3. Роль стереотипизации в восприятии и познании.

4. Каузальная атрибуция - приписывание причин, мотивов поведения другому человеку, интерпретация его поведения. Виды атрибуции.

5. Основные механизмы, улучшающие взаимопонимание: идентификация; эмпатия; рефлексия.

6. Восприятие, познание в социальном взаимодействии.

7. Создание имиджа. Качества, необходимые для создания имиджа
Имидж и поведение. Модель поведения как составляющая имиджа.

8. Структура имидж-составляющих: визуальное восприятие человека, интеллектуальное восприятие человека, статусное восприятие человека, социальный фон, влияние интерьера.

9. Пути самопрезентации. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации.

10. Самопрезентация как средство воздействия

11. Первое впечатление при деловом контакте. Факторы, влияющие на первое впечатление.

1.4. Конфликты в деловом взаимодействии

1. Функциональное значение деловых конфликтов.
2. Причины деловых конфликтов.
3. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
4. Модель делового конфликта.
5. Последствия делового конфликта.
6. Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия.
7. Психологические способы регуляции деловых конфликтов.
8. Переговоры в конфликтной ситуации.
9. Конфликтный человек в работающей команде.
10. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов.
11. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие формы конфликтов вы знаете?
2. В чем заключаются объективные и субъективные причины деловых конфликтов?
3. Какие типы деловых конфликтов существуют в практике управления?
4. Опишите модель делового конфликта.
5. Какие негативные и позитивные последствия деловых конфликтов вы могли бы выделить?
6. Опишите технику и приемы улаживания деловых конфликтов.
7. Какие психологические способы регуляции деловых конфликтов вы знаете?
8. Опишите процедуру ведения переговоров в конфликтной ситуации.
9. Какие существуют способы управления конфликтным человеком?
10. В чем заключается функция коммуникативной рефлексии в процессе регулирования деловых конфликтов?
11. Какие действия разрешены и какие запрещены в конфликтной ситуации?

1.5. Убеждающая коммуникация

1. Понятия “спор”, “дискуссия”, “полемика”.
2. Классификация видов спора.
3. Культура спора.
4. Психологические приемы убеждения в споре.
5. Психологические закономерности аргументации

Вопросы для самоконтроля

1. Какова сущность спора?
2. Что такое дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения?
3. Назовите факторы, влияющие на характер спора и его особенности.
4. Назовите условия эффективного спора.
5. Какие приемы воздействия существуют в споре? Какими пользуетесь вы?

2. Раздел «Психология делового взаимодействия»

2.1. Деловое совещание и деловая беседа

1. Назовите основные функции деловой беседы.
2. Дайте характеристику основных этапов деловой беседы.
3. Какие приемы могут привести к успешному завершению беседы?
4. Какие виды вопросов используются в деловой беседе?
5. Какие виды и тактики аргументации используются в деловой беседе?
6. Что предпринять, если партнер слушает молча, не реагируя на аргументы?
7. Как подтолкнуть нерешительного партнера к принятию решения в деловой беседе?
8. Какие существуют способы речевого выражения отношения к партнеру в деловой беседе?
9. Дать характеристику различных видов деловой беседы.
10. В чем отличие между деловой беседой и деловым совещанием?

2.2. Деловые переговоры

1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
 2. Выслушивание партнера как психологический прием.
 3. Техника и тактика аргументирования.
 4. Формирование переговорного процесса.
 5. Национальные стили ведения деловых переговоров.
- Вопросы для самоконтроля
1. Назовите известные вам приемы, которые позволят расположить к себе партнера по переговорам.
 2. Назовите правила ведения переговоров.
 3. Какие ошибки наиболее часто встречаются у тех, кто слушает?
 4. Дайте определение понятию “аргументация”.
 5. Назовите приемы аргументации. Какими приемами пользуетесь вы?
 6. Назовите спекулятивные методы аргументации.
 7. Каковы основные положения тактики аргументирования?
 8. Назовите основные правила, способствующих успеху переговоров.
 9. Каковы основные особенности национальных стилей ведения переговоров?

2.3. Публичное выступление

1. История ораторского искусства.
 2. Подготовка к выступлению.
 3. Определение цели речи.
 4. Планирование основной части речи и заключения.
 5. Риторические приемы в публичном выступлении.
- Вопросы для самоконтроля
1. Какие области знаний охватывает риторика?
 2. Назовите стадии риторической разработки речи.
 3. Что включает в себя подготовка к выступлению?
 4. Какие методы и приемы помогают завоевать внимание аудитории?
 5. Какие психолого-дидактические принципы речевого воздействия используются в деловой риторике?

2.4. Деловая переписка

1. Значение и виды деловой переписки. Деловое письмо (письмо-запрос, сопроводительное, информационное, рекомендательное письмо, письмо-просьба, письмо-ответ и др.); телеграмма; телефонограмма; телефакс.
2. Подготовка к созданию делового документа. Структура делового письма. Служебное письмо-запрос: обоснование необходимости запроса; содержание запроса; ожидаемый результат, если просьба будет выполнена.
3. Письмо-просьба: изложение причины, побудившей обратиться с просьбой;

изложение просьбы; ожидаемый результат, если просьба будет удовлетворена; выражение готовности к дальнейшему сотрудничеству.

4. Письмо-ответ (отказ в просьбе, отклонение предложения): повторение изложения просьбы; обоснование причины неудовлетворения просьбы; констатация отказа или отклонения предложения.

5. Правила составления делового письма. Редактирование текста официального документа. Совершенствование структуры документа.

6. Методы обеспечения легкости чтения текста.

7. Типичные ошибки в текстах деловых писем. Синтаксические ошибки. Лексические ошибки.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

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

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	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 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 ее 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. Деловая переписка Пример практического задания 1. Проанализируйте 2 техники аргументации (по выбору) и опишите в каких коммуникативных ситуациях они будут наиболее эффективны. 2. Подберите приемы ассертивного отказа на просьбу коллеги взять часть его работы на себя. 3. Американские психологи Р. Хьюсман и Д. Хетфилд установили золотое правило общения – «Делай для других то, что они хотели бы, чтобы ты сделал для них». Каким образом можно применить это правило в деловом общении? 4. Задача: Подчиненный вам работник – 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 вести себя? 5. Задача Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделивается
--	--	---

		молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию? 6 Объясните пословицы и поговорки и выберите, какие из них уместны в деловом общении: - «Держать марку»; - «В чужой монастырь со своим уставом не ходят»; - «Выносить сор из избы». 7. Задача. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести – ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете? 8. Задача. Вы приняли на работу молодого способного педагога, только что окончившего институт, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько уроков, и дети 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 от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
--	--	--

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

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, которые обучающийся должен продемонстрировать на лабораторных занятиях.

Показатели и критерии оценивания зачета:

– на оценку «**зачтено**» (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенции, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку «**зачтено**» (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенции: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку «**зачтено**» (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенции: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на

новые ситуации.

– на оценку **«незачтено»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку **«незачтено»** (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.