

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 18.09.2022 17:58:09

Уникальный программный ключ

abd894de8ff3e4746f87dadd541447be826a36663e010c759e4ba61b8315e

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Психология делового общения»

Цель преподавания дисциплины.

Целью дисциплины является развитие профессиональной компетентности магистра посредством освоения знания в области психологии делового общения, ведущих к научному осмыслению и пониманию ценностно-смысловых основ и технологий профессиональной деятельности по психолого-педагогическому сопровождению субъектов образовательного процесса на основе развития общекультурных и профессиональных компетенций.

Задачи изучения дисциплины:

дать студенту общие представления о современных проблемах психологии делового общения, методах их изучения;

познакомить студентов с фундаментальными понятиями психологии делового общения основными теоретическими направлениями и подходами;

сформировать научное мировоззрение и широкий профессиональный кругозор студента;

познакомить студентов с основными проблемами психологии делового общения;

способствовать пробуждению, сохранению и развитию интереса к психологии делового общения, желания работать со всеми субъектами образовательного пространства, умения создавать благоприятные условия для их когнитивного развития и личностного роста и др.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта,
развитию клиентурных отношений (ПК-6);

Разделы дисциплины

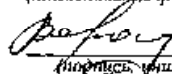
1. Сущность психологии делового общения.
2. Психология трудового коллектива.
3. Имидж в деловом общении.
4. Технология и этикет делового общения.
5. Психологические аспекты переговорного процесса.
6. Основы профессиональной конфликтологии.
7. Психологические особенности публичного выступления.
8. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности.

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики
и межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова
(подпись, инициалы, фамилия)

« 1 » сентября 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология делового общения»
(наименование дисциплины)

направление подготовки или специальность 43.03.03 - «Гостиничное дело»
(цифры согласно ФГОС и наименование направления подготовки или специальности, наименование профиля, специализации или магистерской

профиль «Ресторанная деятельность»
программы)

форма обучения заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Курс – 2016

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность», типовой рабочей программой дисциплины «Психология делового общения» и на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета, протокол № 6 от 15.01.2016 г.

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения студентов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры коммуникологии и психологии 28.01.2016 г., протокол № 8.

И.о. зав. кафедрой

коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук

Разработчик программы:

доц. кафедры коммуникологии и психологии

Согласовано:

Зав. кафедрой истории и

социально-культурного сервиса, доц.

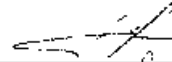
Директор научной библиотеки



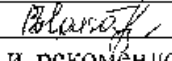
Е.А. Никитина



О.В. Чернышова



Н.Е. Горюпкина

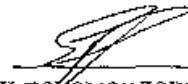


В.Г. Макаровская

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета, протокол № 10 «30» мая 2016 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» августа 2016 г., протокол № 1.

И.о. зав. кафедрой

коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук



Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета, протокол № 5 «30» 01 2017 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» августа 2017 г., протокол № 1.

И.о. зав. кафедрой

коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук

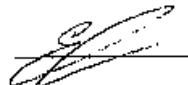


Е.А. Никитина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе на основании учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета, протокол № 9 «26» 03 2018 г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии «31» августа 2018 г., протокол № 1.

И.о. зав. кафедрой

коммуникологии и психологии,
кандидат психологических наук



Е.А. Никитина

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Формирование целостного представления о психологических основах делового общения, а также повышение общей психологической культуры как важнейшей составляющей общекультурной и общегуманитарной подготовки специалиста.

1.2 Задачи дисциплины

- ознакомление с историей и основными современными направлениями развития науки делового общения;
- развитие способности к осознанию своих возможностей при решении профессиональных задач, способности самостоятельно находить оптимальные пути достижения целей и преодоления трудностей, возникающих в деловом общении;
- повышение культуры деловых отношений, ознакомление с основами организационной структуры;
- развитие умения сотрудничать с другими людьми в процессе решения профессиональных задач.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Обучающиеся должны знать:

- основные требования к устной и письменной деловой коммуникации, условия их эффективной реализации;
- основные технологии выявления потребностей потребителя, представления гостиничного продукта, развития клиентурных отношений, специфику деловых отношений в зависимости от национальной культуры;

уметь:

- определять психологически эффективные способы деловой коммуникации в устной и письменной формах при решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- определять основные эффективные технологии коммуникативного воздействия на клиента в рамках профессиональной деятельности;

владеть:

- навыками системного анализа эффективности осуществления устной и письменной деловой коммуникации;
- навыками системного анализа эффективности профессиональной коммуникации в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.

У обучающихся формируются следующие компетенции:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6).

2 Указание места дисциплины в структуре образовательной программ

«Психология делового общения» представляет дисциплину блока Б1 базовой части с индексом Б1.Б.14 учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», изучаемую на 2 курсе.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	12,1
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
экзамен	не предусмотрен
зачет	0,1
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
расчетно-графическая (контрольная) работа	не предусмотрена
Аудиторная работа (всего):	12
в том числе:	
лекции	4
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	92
Контроль/экз (подготовка к экзамену)	4

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	<p>Деловое общение как социально-психологический феномен. Коммуникация в деловом общении. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений.</p>	<p>Сущность и особенности делового общения и его основные функции. Этикет и культура поведения делового человека. Особенности и требования национального делового этикета. Правила международной вежливости. Необходимость эффективной коммуникации и ее условия. Правила успешной вербальной коммуникации. Основные коммуникативные барьеры в деловом общении и их преодоление. Основные правила нерефлексивного и рефлексивного слушания. Специфика коммуникации при работе с клиентами в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Необходимость правильного выбора стратегии поведения, дистанции и позиции при деловом взаимодействии («я»- состояния по Э. Берну). Причины и механизмы возникновения конфликтов. Способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов. Психологические основы взаимодействия с клиентами в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Правила и принципы организации эффективной, убеждающей информации. Характеристика основных способов психологического воздействия. Психологические основы воздействия на клиентов в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Типы потребителей.</p>
2.	<p>Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа. Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов. Подготовка и проведение деловых переговоров. Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений. Психология и этика деловых и управленческих отношений в организации</p>	<p>Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа и этика ее проведения. Особенности подготовки и основные этические аспекты проведения телефонных и проблемных (дисциплинарных) бесед. Основные виды деловой переписки и этические требования к ней. Основные виды и функции служебных совещаний. Этические принципы и условия эффективности делового совещания. Цель, назначение и основные виды деловых приемов. Этические принципы организации делового приема. Правила поведения во время делового приема. Основные виды и функции переговоров. Динамика переговоров. Условия успеха на переговорах. Этикет переговорного процесса. Методы, стратегии, тактические приемы и стили, используемые при ведении переговорного процесса. Основные этапы презентации и задачи, реализуемые на каждом из этапов. Факторы, влияющие на поведение слушателей во время презентации. Презентация гостиничных и ресторанных услуг. Публичное выступление как способ влияния на широкую аудиторию. Условия эффективного воздействия на слушателей. Сущность, признаки и принципы построения социальной организации. Корпоративная культура и корпоративная этика. Психологические основы</p>

построения конструктивных отношений в коллективе. Этика делового общения «по вертикали» и «по горизонтали».

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Деловое общение как социально-психологический феномен. Коммуникация в деловом общении. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений.	2	-	1, 2	У-1-10, МУ-1	С-2 Т-2 СЗ-2	ОК-5 ПК-6
2	Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа. Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов. Подготовка и проведение деловых переговоров. Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений. Психология и этика деловых и управленческих отношений в организации	2	-	3, 4	У-1-10, МУ-1	С-4 Т-4 СЗ-4	ОК-5 ПК-6

С – собеседование, Т – тест, СЗ – ситуационная задача.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1, 2	Деловое общение как социально-психологический феномен. Коммуникация в деловом общении. Условия эффективного	4

	взаимодействия в деловом общении. Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений.	
3, 4	Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа. Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов. Подготовка и проведение деловых переговоров. Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений. Психология и этика деловых и управленческих отношений в организации	4
	Итого	8

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела дисциплины	Срок выполнения, неделя	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	2	3	4
1	Деловое общение как социально-психологический феномен. Коммуникация в деловом общении. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений.	1-9 недели	46
2	Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа. Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов. Подготовка и проведение деловых переговоров. Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений. Психология и этика деловых и управленческих отношений в организации	10-18 недели	46
	Итого		92

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической

литературы, современных программных средств.

- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - заданий для самостоятельной работы;
 - вопросов к зачету;
 - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.
- типографией университета:*
- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
 - удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС и Приказа Министерства образования и науки РФ от 5 апреля 2017 г. № 301 по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 16,6% аудиторных занятий согласно УП.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1.	Практическое занятие 1 Деловое общение как социально-психологический феномен. Коммуникация в деловом общении. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений.	Решение ситуационных задач	2
		Итого:	2

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий

1	2	3	4
способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)	Иностранный язык Русский язык и культура речи	Иностранный язык Психология делового общения Иностранный язык второй	Иностранный язык второй
готовностью к сервисной деятельности в соответствии этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6)	Иностранный язык Всемирная история История мировых цивилизаций История Курского края Культурно-исторические центры Религии народов мира Обычаи и традиции народов мира	Психология делового общения Иностранный язык второй Иностранный язык второй Демография История гостиничного дела Туристский потенциал Курской области История гостеприимства в Курском крае Этнология История санаторно-курортного дела Основы санаторно-курортного дела	Иностранный язык второй Культура питания народов мира История предпринимательства Преддипломная практика

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции /этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОК-5 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество</p>	<p>Знать:</p> <p>отдельные требования к устной и письменной деловой коммуникации</p> <p>Уметь:</p> <p>определять психологически эффективные способы деловой коммуникации в устной форме</p> <p>Владеть:</p>	<p>Знать:</p> <p>основные требования к устной и письменной деловой коммуникации</p> <p>Уметь:</p> <p>определять психологически эффективные способы деловой коммуникации в устной и письменной</p>	<p>Знать:</p> <p>основные требования к устной и письменной деловой коммуникации, условия их эффективной реализации</p> <p>Уметь:</p> <p>определять психологически эффективные способы деловой</p>

	<p><i>освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>элементарными навыками анализа эффективности осуществления устной и письменной деловой коммуникации</p>	<p>формах Владеть: основными навыками анализа эффективности осуществления устной и письменной деловой коммуникации</p>	<p>коммуникации в устной и письменной формах при решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия Владеть: навыками системного анализа эффективности осуществления устной и письменной деловой коммуникации</p>
ПК-6 / основной	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>Знать: отдельные технологии выявления потребностей потребителя, представления гостиничного продукта</p> <p>Уметь: определять отдельные эффективные способы коммуникативного воздействия на клиента в рамках профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: элементарными навыками анализа эффективности профессиональной коммуникации в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса</p>	<p>Знать: основные технологии выявления потребностей потребителя, представления гостиничного продукта, развития клиентурных отношений</p> <p>Уметь: определять основные эффективные способы коммуникативного воздействия на клиента в рамках профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: основными навыками анализа эффективности профессиональной коммуникации в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса</p>	<p>Знать: основные технологии выявления потребностей потребителя, представления гостиничного продукта, развития клиентурных отношений, специфику деловых отношений в зависимости от национальной культуры</p> <p>Уметь: определять основные эффективные коммуникативного воздействия на клиента в рамках профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками системного анализа эффективности профессиональной коммуникации в сфере гостиничного и</p>

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Таблица 7.3 Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Деловое общение как социально-психологический феномен. Коммуникация в деловом общении. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений.	ОК-5 ПК-6	Практические занятия, СРС	Собеседование Тест Ситуационная задача	1-27 1-40 1-4	Согласно табл. 7.2
2.	Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа. Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов. Подготовка и проведение деловых переговоров. Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений.	ОК-5 ПК-6	Практические занятия, СРС	Собеседование Тест Ситуационная задача	28-58 41-90 5-9	Согласно табл. 7.2

	Психология и этика деловых и управленческих отношений в организации					
--	---	--	--	--	--	--

Примеры типовых контрольных заданий для текущего контроля

Вопросы собеседования по теме 1.

1. Охарактеризуйте сущность, особенности и функции делового общения.
2. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
3. Охарактеризуйте невербальные и вербальные средства общения.
4. Определите сущность имиджа делового человека, выделите его структуру и виды.
5. Каким рекомендациям должен следовать деловой человек при формировании своего имиджа?

Тестовое задание в закрытой форме.

Как называется функция общения, которая непосредственно или косвенно осуществляет влияние с целью изменения или сохранения мнения собеседника?

- а) функция социального контроля;
- б) манипулирующая функция;
- в) регулирующая.

Ситуационная задача.

Описание ситуации (от лица участников). «Приехали в Беларусь на ноябрьские праздники, а бронь нашу сняли по неизвестной причине (сказали, что не дозвонились - приедем мы или нет, причем никто и не звонил, а на почту не написали и о том, что бронь надо подтверждать перед приездом, тоже никто не рассказал). А мы 7 часов в дороге на машине, с детьми. Администратор первый день на работе, девушка, которая сняла бронь, ушла в отпуск, а тут мы со скандалом... А еще и цену подняли и то, что мы бронировали по другой цене, никого не волнует...»

Каким должен быть психологически грамотный диалог с этими клиентами администратора гостиницы?

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

Типовые задания для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в форме тестирования (бланкового и/или компьютерного). Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке. Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 3 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в

КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Умения, навыки и компетенции проверяются с помощью задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении. В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- Положение П 02.016–2015 «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практические занятия 1, 2 (Деловое общение как социально-психологический феномен. Коммуникация в деловом общении. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений) Собеседование	0	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	18	Выполнил, доля правильных ответов более 50%

Тест Ситуационные задачи				
Практические занятия 3, 4 (Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа. Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов. Подготовка и проведение деловых переговоров. Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений. Психология и этика деловых и управленческих отношений в организации) Собеседование Тест Ситуационные задачи	0	Выполнил, доля правильных ответов менее 50%	18	Выполнил, доля правильных ответов более 50%
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого	0		100	

Для *промежуточной аттестации*, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ - 16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- решение задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование - 36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Кошева И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]: Учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. – М.: Форум: Инфра-М, 2015. – 304 с.

2. Гуревич П. С. Психология [Электронный ресурс]: учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>

8.2 Дополнительная учебная литература

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения [Текст]: учебник / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА – М, 2008 – 295 с.

2. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. – М.: Юнити, 2006. – 431 с. Гриф УМО.

3. Игнатъева Е. С. Международный бизнес-этикет [Текст] / Е. С. Игнатъева. – М.: Вече, 2009. – 320 с.
4. Корпоративная культура делового общения. Главные правила общения [Текст]: учебное пособие / А. С. Ковальчук. – М.: Дашков и К, 2007. – 300 с.
5. Макаров Б. В. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов н / Д: Феникс, 2010. – 316 с.
6. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник /под редакцией В.Н. Лавриненко. 5-е изд. – М. ЮНИТИ-ДАНА, 2008.- 415 с. – Гриф МО РФ.
7. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учебник / Л. Д. Столяренко. – Р.-на-Д., Феникс, 2006. - 416 с.
8. Титова Л. Г. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / Л. Г. Титова. – М.: Юнити, 2006. – 271 с. Гриф УМО.
9. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебник / Г. М. Шеламова. – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Академия, 2008. – 176 с.

8.3 Перечень методических указаний

1. Психология общения: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2018. - 26 с.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Профессиональный психологический инструментарий:

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)
2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска
3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»
4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;
5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»
6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

Учебно-наглядные пособия:

1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»

2. Основные этапы психолого- педагогического исследования
3. Основные направления развития западной конфликтологии
4. Функции трудовых конфликтов
5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта
6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву)
7. Конфликтная ситуация
8. Отрасли психологии
9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу
10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.

Журналы в библиотеке университета:

Психологический журнал

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>
5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к практическим занятиям и организации самостоятельной работы. Практические занятия также служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения

совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к зачету необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Libreoffice операционная система Windows

Антивирус Касперского (или ESETNOD)

«Антиплагиат»

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Ноутбук ASUSX50VL PMД-T2330/14/1024M/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)202OM/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеокамера Флеш PanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color,телевизор TV Витязь,видеомагнитофон Philips,музыкальный центр LGF-5865AX, системный блок iCe12000|256CDRW|ASUC MB, монитор 17Samsung 765 MB<0.20,50-160Hz,1600x1200@68Hz.

13. Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1	-	4, 8	-	-	2	31.08.2017	Протокол заседания кафедры №1 от 31.08.2017 