

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова»

Институт педагогики, психологии и физкультурно-спортивного образования

Кафедра педагогического образования

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной
программы _____ М.А. Уметов

Директор института
_____ О.И. Михайленко

«_____» _____ 20__ г.

«_____» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения»

Направление подготовки (специальности)
31.06.01 Клиническая медицина

Профиль подготовки

подготовка кадров высшей квалификации
14.01.02 Эндокринология

Квалификация (степень) выпускника
Исследователь. Преподаватель-исследователь.

Форма обучения:

Заочная

Нальчик, 2019

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» /сост. М.А. Анаев– Нальчик: КБГУ, 2019 г. ____ с

Рабочая программа предназначена для обучающихся очной (заочной) формы обучения по направлению подготовки 14.01.02 Эндокринология, осваивается во 2 семестре 1 года обучения.

Рабочая программа составлена в соответствии Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 14.01.02 Эндокринология (уровень подготовки кадров высшей квалификации), утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 08.10.2007 г. № 274, и Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки научно-педагогических кадров 14.01.02 Эндокринология (уровень подготовки кадров высшей школы) (Приказ Минобрнауки России от 03.09.2014, N 1200).

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)
4. Содержание и структура дисциплины (модуля)
5. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. *Основная литература*
 - 7.2. *Дополнительная литература*
 - 7.3. *Периодические издания*
 - 7.3. *Интернет-ресурсы*
 - 7.5. *Методические рекомендации к практическим (семинарским) занятиям*
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)
10. Лист изменений (дополнений)

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Психология делового общения» является освоение обучающимися этических и психологических основ, форм и сфер делового общения в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Курс ориентирован на овладение навыками, позволяющими достигать конструктивного результата при деловом взаимодействии.

Основными задачами курса «Психология делового общения» выступают:

- ознакомление со структурой делового общения;
- ознакомление с вербальной и невербальной культурой делового общения;
- изучение основных форм делового общения и психологических приемов конструктивного их ведения;
- обучение психологическим основам конфликтного взаимодействия и изучение основных стратегий поведения в конфликте.
- обучение психологии делового общения, тактическим приемам на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- изучение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола;
- формирование способности применять теорию и практику ведения деловых переговоров;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б.1.В.ДВ.1 «Психология делового общения» относится к базовой части изучается в 2-м семестре.

Структура дисциплины выстроена на основе интеграции психологических и педагогических теорий относительно основных проблем профессиональной деятельности.

Изучение дисциплины опирается на знания, умения и навыки обучающегося, полученные при освоении образовательных программ предыдущего уровня образования (магистратура).

Освоение основных положений данной дисциплины необходимо для прохождения педагогической практики, проведения научно-исследовательской работы, написания научно-квалификационной работы (диссертации).

3. Требования к результатам освоения дисциплины

В совокупности с другими дисциплинами направленности подготовки 14.01.02 Эндокринология дисциплина «Психология делового общения» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 14.01.02 Эндокринология (уровень подготовки кадров высшей квалификации):

- универсальные компетенции:

- способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях (УК-1);
- готовность участвовать в работе российских и международных исследовательских коллективов по решению научных и научно-образовательных задач (УК-3);
- готовность использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языках (УК-4);
- способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития (УК-5).

- общепрофессиональные компетенции:

- способность самостоятельно осуществлять научно-исследовательскую деятельность в соответствующей профессиональной области с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий (ОПК-1);
- готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования (ОПК-2).

В результате освоения дисциплины аспирант должен

Знать:

- требования этикета и конкретных условий деловой культуры и делового общения;
- современные концептуальные подходы к переговорам (партнерский подход);
- современные методы и технологии делового взаимодействия;
- психологические техники эффективного делового общения;
- теоретические основы организации различных форм делового общения;
- психологические типы деловых партнеров;
- цели, содержание, методы и средства обучения в высшей школе, а также основы анализа профессиональной деятельности преподавателя вуза.

Уметь:

- вести диалог с деловым партнером;
- грамотно формулировать свои мысли и задавать разнотипные вопросы;
- строить убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;
- оценивать эффективность деловых контактов;
- воздействовать на слушателя, аудиторию;
- вести деловое совещание и деловую переписку;
- ориентироваться в этических основах делового общения;
- применять рациональную тактику ведения переговоров;
- заключать сделку с партнерами различных психотипов;

Владеть:

- навыками работы в нестандартных ситуациях;
 - навыками общения в профессиональной сфере;
 - навыками делового этикета в контактах с коллегами;
 - современными образовательными технологиями;
 - навыками углубленного анализа объектов профессиональной области;
- написания и оформления самостоятельного научного исследования на уровне требований,

предъявляемых к кандидатской диссертации.

4. Содержание и структура дисциплины

Учебным планом предусмотрены: занятия лекционного типа, практические занятия и самостоятельная работа, к которой относятся следующие виды работ: самостоятельная работа обучающихся по изучению разделов дисциплины, написанию рефератов, проведение дискуссий, обсуждений по темам дисциплины и т.д.

Таблица 1. Содержание дисциплины «Психология делового общения»

№ п/п	Наименование раздела / темы	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции	Форма контроля
1	2	3	4	5 ¹
1.	Модуль 1. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Межличностное общение. Особенности делового общения.	Понятие о деловом этикете. Правила делового общения, принятые в России. Внешний вид делового человека. Деловой имидж. Я-образ, реальное Я, имидж. Атрибуты деловых контактов. Визитные карточки. Переговорные комнаты. Размещение за столом. Понятие об общении. Функции общения. Виды общения: «контакт масок», формально-ролевое общение, деловое общение, светское общение, духовное межличностное общение. Стили общения: авторитарный, демократичный, либеральный. Понятие о коммуникативной позиции. Виды коммуникативных позиций.	УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2	ДЗ; Р; Д
2.	Модуль 2. Общение как взаимодействие. Восприятие и понимание в процессе общения.	Роль социальной среды и социальных стереотипов в деловом общении. Макросреда и микросреда личности. Социальный стереотипы: навешивание ярлыков, «блистательная неопределенность», апелляция к большинству, перенос, простонародность. Ролевое поведение в деловом общении. Трансактный анализ Э.Берна. Структурный анализ. Функциональный анализ. Понятие о восприятии. Восприятие и роль социального стереотипа. Ошибки восприятия: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к нам. Механизмы восприятия и понимания: идентификация, эмпатия, рефлексация.	УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2	ДЗ; Р; Д
3.	Модуль 3. Общение как коммуникация. Невербальное поведение и невербальные средства общения.	Понятие о коммуникации. Средства общения. Функции невербального поведения человека. Кинестетическая знаковая система: язык тела, язык глаз, мимика; язык тела: поза, походка, жесты. Просодическая и экстралингвистическая	УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2	ДЗ; Р; Д

¹В графе 4 приводятся планируемые формы текущего контроля: защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), домашнего задания (ДЗ) написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т), дискуссии (Д) и т.д.

		<p>знаковые системы.</p> <p>Такесические средства общения: рукопожатия, похлопывания.</p> <p>Проксемические средства общения: нормы приближения человека к человеку; ориентация общения; позиции общающихся сторон за столом.</p> <p>Язык самооценки личности.</p>		
4.	Модуль 4. Вербальные средства общения. Технологии успешного делового общения.	<p>Понятие о потере информации. Условия взаимопонимания при вербальном общении. Умение говорить: умение точно формулировать свои мысли; излагать их доступным для собеседника языком; ориентироваться в общении на реакцию собеседника.</p> <p>Умение задавать вопросы. Типы вопросов.</p> <p>Умение слушать. Виды эффективного слушания. Типичные ошибки слушания. Приемы эффективного слушания. Обратная связь в процессе общения. Формирование вашего образа в глазах партнера. Техники внушения доверия собеседнику. Приемы получения положительных ответов. Приемы избегания отрицательных ответов. Технология позитивного общения.</p>	УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2	ДЗ; Р; Д
5.	Модуль 5. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	<p>Квадратный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «квадратом».</p> <p>Треугольный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «треугольником».</p> <p>Круговой тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «кругом».</p> <p>Зигзагообразный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «зигзагом».</p> <p>Прямоугольный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «прямоугольником».</p>	УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2	ДЗ; Р; Д
6.	Модуль 6. Деловая беседа. Деловое совещание.	<p>Беседа как форма делового общения. Виды деловых бесед. Планирование деловой беседы. Структура деловой беседы: вхождение в контакт, передача информации, опровержение возражений, аргументирование, принятие решений и завершение беседы. Приемы эффективного начала беседы и запрещенные приемы. Факторы успеха и критерии оценки деловой беседы.</p> <p>Подготовка совещания: определение повестки дня, состава участников, времени и места проведения; оповещение участников, организация пространственной среды. Распределение коммуникативных ролей. Функции исполнителя каждой роли. Особенности публичного выступления. Воздействие</p>	УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2	ДЗ; Р; Д

		на аудиторию. Руководство совещанием. Анализ эффективности совещания.		
--	--	--	--	--

На изучение курса отводится 72 часа (2 з.е.), из них: контактная работа 32 часа, в том числе занятия лекционного типа – 20 часа; практические занятия –12 часов; самостоятельная работа обучающегося 40 часов; завершается зачетом.

Структура дисциплины «Психология делового общения»

Таблица 2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 ч)
Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, часов / зачетных единиц	
	2 семестр	всего
1	2	3
Общая трудоемкость (в часах)	72	72
Контактная работа (в часах):	32	32
Лекции (Л)	20	20
Практические занятия (ПЗ)	12	12
Семинарские занятия (СЗ)	Не предусмотрены	Не предусмотрены
Лабораторные работы (ЛР)	Не предусмотрены	Не предусмотрены
Самостоятельная работа, в том числе контактная (в часах):	40	40
Дискуссии; круглые столы	10	10
Реферат (Р)	10	10
Контрольная работа (К)	–	–
Самостоятельное изучение разделов	18	18
Курсовой проект (КП),	Не предусмотрен	Не предусмотрен
Курсовая работа (КР)	Не предусмотрена	Не предусмотрена
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	2	2
Вид промежуточной аттестации	ЗАЧЕТ	ЗАЧЕТ

Таблица 3. Лекционные занятия

№ п/п	Тема
1.	Деловой этикет в профессиональной деятельности.
2.	Межличностное общение.
3.	Особенности делового общения.
4.	Общение как взаимодействие.
5.	Восприятие и понимание в процессе общения.
6.	Общение как коммуникация
7.	Вербальные средства общения.
8.	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
9.	Деловая беседа.

Таблица 4. Практические занятия (семинарские занятия)

№ п/п	Тема
1.	Внешний вид делового человека. Деловой имидж. Я-образ, реальное Я, имидж.
2.	Рольное поведение в деловом общении. Трансактный анализ Э.Берна. Структурный анализ. Функциональный анализ.
3.	Невербальное поведение и невербальные средства общения.
4.	Технологии успешного делового общения.
5.	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
6.	Деловое совещание.

Таблица 5. Лабораторные работы по дисциплине – не предусмотрены

Таблица 6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ п/п	Тематика самостоятельной работы
1.	Стили общения: авторитарный, демократичный, либеральный. Понятие о коммуникативной позиции. Виды коммуникативных позиций.
2.	Механизмы восприятия и понимания: идентификация, эмпатия, рефлексация.
3.	Язык самооценки личности.
4.	Технология позитивного общения.
5.	Особенности публичного выступления. Воздействие на аудиторию.
6.	Структура деловой беседы: вхождение в контакт, передача информации, опровержение возражений, аргументирование, принятие решений и завершение беседы.
7.	Подготовка совещания: определение повестки дня, состава участников, времени и места проведения; оповещение участников, организация пространственной среды.
8.	Руководство совещанием. Анализ эффективности совещания.

5. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины для обучающихся предусмотрены текущий контроль и промежуточная аттестация.

От обучающихся требуется посещение занятий, выполнение заданий, знакомство с рекомендованной литературой, по согласованию с научным руководителем возможна подготовка зачетной письменной работы (реферата, аналитической записки, обзора источников или литературы, творческого эссе и т.п.).

При аттестации обучающихся оценивается качество работы на занятиях (умение вести научную дискуссию, способность четко и ёмко формулировать свои мысли), уровень подготовки к самостоятельной научно-исследовательской деятельности в избранной области, качество выполнения заданий (презентаций, докладов, аналитических записок и др.).

Обучающийся должен показать владение предметом, знание рекомендованных статей и монографий, материалов конференций и т.п., умение выполнять устные и письменные задания руководителя дисциплины.

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля. Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Текущий контроль успеваемости позволяет провести оценку процесса освоения дисциплины и может включать: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, решение практических задач и выполнение заданий, проведение дискуссий, круглых столов, написание докладов, рефератов, эссе, выполнение тестовых заданий.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов).

5.1.1. Оценочные материалы для выполнения рефератов

(контролируемые компетенции: УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2)

Примерный перечень тем рефератов по дисциплине «Психология делового общения»

1. Имидж и этикет делового человека.
2. Этикет делового общения.
3. Барьеры делового общения.
4. Культура речи в деловом общении.

5. Культура и техника слушания в деловом общении.
6. Особенности проведения деловых бесед.
7. Деловое совещание.
8. Искусство проведения переговоров.
9. Деловая дискуссия.
10. Искусство спора и полемики.
11. Рекламное сообщение, условия его психологического воздействия.
12. Условия проведения эффективной презентации.
13. Деловая переписка.
14. Деловой телефонный разговор.
15. Техника убеждения оппонента в споре.
16. Конфликты в деловом общении.
17. Правила разрешения конфликтных ситуаций.
18. Коммуникативная компетентность бизнесмена.
19. Понимание «языка» невербального общения.
20. Характерные черты различных народов и особенности делового этикета.
21. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые
22. тактические приемы в рекламном бизнесе.
23. Психологические аспекты делового общения.
24. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
25. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
26. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
27. Особенности деловой переписки.
28. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
29. Деловая коммуникация.
30. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
31. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
32. Эффективная презентация и деловой протокол.
33. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
34. Логические и психологические приемы полемики.
36. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
37. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
38. Управление деловыми конфликтами при работе с пациентами.
39. Факторы успеха в проведении делового совещания.
40. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
41. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
42. Культура речи и деловое общение.

Методические рекомендации по написанию реферата

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

Основной целью подготовки реферата выступает оценка самостоятельной творческой исследовательской работы обучающегося по изучению конкретной темы. Реферат позволяет оценить способность аспиранта выдвинуть собственную гипотезу, собрать, проанализировать материал, самостоятельно провести анализ, обосновать выводы, оформить и представить работу на обсуждение.

Процедура – традиционная форма текущего контроля по отдельным темам, домашнее задание с последующим представлением на обсуждение в аудитории, подразумевающее вопросы к докладчику, оппонирование и защиту собственного мнения обучающихся, принимающих участие в обсуждении. Доклад может быть представлен в форме презентации.

Содержание. Тема реферата выбирается аспирантом в соответствии с темой научно-исследовательской работы, утвержденной в установленном порядке.

Выбор и формулировка темы реферата подлежат согласованию с научным руководителем и преподавателем по дисциплине «Психология делового общения».

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста:

- а) актуальность проблемы и темы исследования;
- б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта известной проблемы, в установлении новых связей (межпредметных, внутри-предметных, интеграционных);
- в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал;
- г) заявленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений;
- д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса:

- а) соответствие плана теме реферата;
- б) соответствие содержания теме и плану реферата;
- в) полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
- г) обоснованность способов и методов работы с материалом;
- е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников:

- а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т. ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению:

- а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы;
- б) оценка грамотности и культуры изложения (в т. ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;
- в) соблюдение требований к объёму реферата.

Требования к реферату: Общий объём реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 70%

Критерии оценки реферата:

«отлично» (продвинутый уровень компетенции) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (базовый уровень компетенции) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (пороговый уровень компетенции) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (компетенция не сформирована) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

5.1.3. Оценочные материалы для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Психология делового общения» (типовые задания)
(контролируемые компетенции: УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2)

Основная цель данного оценочного материала состоит в оценке способностей обучающегося по самостоятельному решению практических и ситуационных задач и умению делать выводы и предложения на основе произведенного решения. Позволяет оценить способность обучающегося к практическому применению изученного теоретического материала.

Типовые задания:

Задание 1. Деловой этикет

1. Составить план деловых переговоров. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников.
1. Составить план делового завтрака. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников
2. Составить план делового коктейля. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников.

Задание 2. Общение как взаимодействие

1. Упражнение по познавательному общению.
2. Упражнение по убеждающему общению.
3. Упражнение по экспрессивному общению.
4. Упражнение по суггестивному общению.
5. Имитационная игра «ЧП на Луне».
6. Имитационная игра «Необитаемый остров».
7. Сюжетно-ролевая игра «Кораблик».
8. Анализ эффективности ролевого функционирования участников игры.
9. Охарактеризовать эго-состояния членов своей группы;

10. Описать случаи своего успешного и неуспешного общения, используя трансактный анализ.

Задание 3. Восприятие и понимание в процессе общения

1. Упражнение, направленное на распознавание эмоций собеседника.

1. Упражнение, направленное на эмоциональную саморегуляцию.

2. Описать случаи ошибок восприятия под влиянием фактора превосходства, фактора привлекательности, фактора отношения к вам.

Задание 4. Преодоление коммуникативных барьеров

1. Правила от Г. Бройнинга для успешной коммуникации.

1. Анализ диалога продавца с покупателем. Фрагмент из романа А. Хейли «Колеса».

2. Анализ умения вести диалог. Фрагмент из интервью Д. Диброва и С. Говорухина.

Практическое задание 1. Составление мини-диалогов со словами:

– Вы согласны принять предложение о заключении сделки?

– Предложение можно рассмотреть.

Практическое задание 2. Охарактеризовать уровень самооценки и психологический вес пяти хорошо известных вам людей.

Задание 5. Приемы эффективного слушания и коммуникации

Упражнения по развитию слушания

1. Ролевая игра «Испорченный телефон».

2. Упражнение «Приемы активного слушания».

3. Тренинг на вербализацию и перефразирование «Иностранец и переводчик».

Упражнения по развитию умения говорить

1. Упражнение «Атака вопросами».

1. Рисование по словесному описанию.

Задание 6. Технологии эффективного общения.

1. Упражнение по применению технологии Вы-подхода.

1. Упражнение по применению Я-утверждений.

2. Упражнение по технологии позитивного общения.

Задание для самостоятельной работы 1. Вспомните двух людей, которые Вас раздражают (еще лучше, если не знаете причин раздражения), затейте с ними разговор. Зафиксируйте категории их ответов.

Задание для самостоятельной работы 2. Поговорите с двумя людьми, которыми Вы восхищаетесь. Зафиксируйте, какие категории ответов они использовали.

Задание 7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров

Охарактеризуйте психотипы 5 преподавателей и стратегию своего делового общения с ними.

Задание 8. Деловая беседа.

Вступить в контакт с тремя незнакомыми людьми и описать использованные методы эффективного вхождения в контакт.

Задание 9. Деловая переписка

Деловое письмо. Виды деловых писем: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-подтверждение, письмо-претензия, письмо-отказ, письмо-извинение, гарантийное письмо, циркулярное письмо. Эпистолярный этикет. Этика и этикет беседы по телефону. Телекс. Телефакс. Электронная почта.

Упражнения по оформлению документов: по личному составу, учредительных документов, документов по внешнеэкономической и производственно-технической деятельности. Упражнения по составлению деловых писем.

Задание 10. Деловое совещание

Деловая игра. Деловое совещание на заданную тему.

1. Распределение коммуникативных ролей.

2. Разработка повестки дня.

3. Проведение совещания.

4. Анализ результатов деловой игры.

Задание для самостоятельной работы: Подготовить выступление к деловой игре.

Задание 11.

1. Составить план деловых переговоров. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников.

2. Составить план делового завтрака. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников

Составить план делового коктейля. Организация переговорного пространства. Рекомендации для внешнего вида участников.

Задание 12. 1) Охарактеризовать эго-состояния членов своей группы; 2) описать случаи своего успешного и неуспешного общения, используя трансактный анализ.

Задание 13. Описать случаи ошибок восприятия под влиянием фактора превосходства, фактора привлекательности, фактора отношения к вам.

Задание 14. Описать уровень самооценности и психологический вес пяти хорошо известных вам людей.

Задание 15. Вспомните двух людей, которые Вас раздражают (еще лучше, если не знаете причин раздражения), затейте с ними разговор. Зафиксируйте категории их ответов.

Задание 16. Поговорите с двумя людьми, которыми Вы восхищаетесь. Зафиксируйте, какие категории ответов они использовали.

Задание 17. Охарактеризуйте психотипы 5 преподавателей и стратегию своего делового общения с ними.

Задание 18. Вступить в контакт с тремя незнакомыми людьми и описать использованные методы эффективного вхождения в контакт.

Методические рекомендации по выполнению задания

Прежде чем выполнить задание необходимо ознакомиться с поставленной проблемой. При ответе на вопросы необходимо соблюдать следующие требования к плану ответа:

- дать оценку значимости и сложности вопроса в рамках темы;
- отметить основные работы и их авторов, которые рассматривают данный вопрос;
- привести наиболее важные аргументы авторов, подтверждающие их идеи;
- выделить спорные, неочевидные положения;
- определить свое отношение к обсуждаемому вопросу.

Критерии формирования оценок по заданиям для самостоятельной работы обучающегося (задания):

«отлично»(продвинутый уровень компетенции) - задание выполнено полностью. На основе произведенного решения сделаны выводы, сформулированы предложения по улучшению состояния проблемы. Обучающийся успешно защитил работу у преподавателя, продемонстрировав полное понимание темы.;

«хорошо»(базовый уровень компетенции) - задание выполнено полностью. На основе произведенного решения сделаны выводы и сформулирован ряд предложений по улучшению состояния проблемы. Обучающийся защитил работу у преподавателя, продемонстрировав значительное понимание темы.;

«удовлетворительно»(пороговый уровень компетенции) - задание выполнено частично. На основе произведенного решения сделаны лишь некоторые выводы, без формулировки предложений. Обучающийся защитил работу у преподавателя, продемонстрировав частичное понимание темы;

«неудовлетворительно» (компетенция не сформирована) – ответ не соответствует вышеприведенным критериям.

5.2.Оценочные материалы для промежуточной аттестации. Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины и сформированности компетенций

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Психология делового общения» в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования.

Зачет проводится по окончании 2-го семестра в специально отведенное время – время экзаменационной недели.

*Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Психология делового общения»
(контролируемые компетенции: УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2)*

1. Что означает деловой этикет? Какие правила делового общения приняты в Российской Федерации?
2. Как должны выглядеть деловые люди? Как вы понимаете деловой имидж?
3. В какой обстановке должны проходить деловые переговоры?
4. Охарактеризуйте понятие общение, функции общения. Виды общения.
5. Стили общения.
6. Проявление эго-состояний человека в процессе общения.
7. В чем заключается функциональный анализ эго-состояний?
8. Как влияет социальная среда на межличностное общение?
9. Какие приемы манипулирования социальными стереотипами могут быть использованы для влияния на массовое сознание?
10. Какие экзистенциальные позиции формируют сотрудничество? Чувство неполноценности? Чувство превосходства? Пассивность?
11. В чем суть транзактного анализа Э.Берна?
12. Охарактеризуйте структурный анализ эго-состояний.
13. Какие разновидности эго-состояния Ребенка известны?
14. Какие вариации эго-состояния Родителя бывают?
15. Что значит константное эго-состояние?
16. Что значит контаминация эго-состояний?
17. Как осуществляется симбиоз эго-состояний?
18. Как понимается восприятие в социальной психологии? Какими факторами обусловлены ошибки восприятия?
19. Каковы способы понимания другого человека?
20. Что значит коммуникация?
21. Что такое невербальное поведение?
22. Каковы функции невербального поведения?
23. Какие невербальные средства общения существуют?
24. Охарактеризуйте кинесические средства общения.
25. Охарактеризуйте такесические средства общения.
26. Охарактеризуйте просодические и экстралингвистические средства общения.
27. Что вы знаете о проксемических средствах общения?
28. Какие есть возможности избежать непонимания, большой потери информации?
29. Каковы требования к умению говорить?
30. Назовите типы вопросов, употребляемые в деловом общении.
31. Что значит умение слушать? Какие виды слушания существуют? Назовите приемы эффективного слушания.
32. Приемы установления обратной связи в деловом общении.
33. На какой бумаге надо писать деловое письмо?
34. Как оформляются дата, подпись и адрес в деловом письме?
35. Каковы особенности оформления деловых писем за границу?
36. Что такое психотип? Назовите психологические типы партнеров по общению.
37. Охарактеризуйте квадратный тип человека.
38. Правила общения и сотрудничества с «квадратом».
39. Охарактеризуйте треугольный тип человека.
40. Правила общения и сотрудничества с «треугольником».
41. Охарактеризуйте круговой тип человека.
42. Правила общения и сотрудничества с «кругом».
43. Охарактеризуйте зигзаговый тип человека.
44. Правила общения и сотрудничества с «зигзагом».
45. Охарактеризуйте прямоугольный тип человека.

46. Правила общения и сотрудничества с «прямоугольником».
47. Что такое деловая беседа. Назовите виды деловой беседы.
48. Структура деловой беседы.
49. Охарактеризуйте начало деловой беседы.
50. Как надо осуществлять основную часть деловой беседы?
51. Что надо делать, если собеседник возражает?
52. Как осуществляется принятие решения в деловой беседе?
53. Как распределяются коммуникативные роли на деловом совещании?
54. Каковы особенности публичного выступления?
55. Какие приемы воздействия на аудитории можно использовать во время публичного выступления?
56. Как руководить совещанием?

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации (зачет):

Оценка зачтено – ставится, если полно раскрыто содержание вопросов, материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.

Оценка не зачтено – ставится, если неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, выявлены существенные проблемы в знании основных положений курса; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала, выявлена недостаточная сформированности компетенций, умений и навыков.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Основы педагогического мастерства», является зачет:

В течение учебного процесса обучающийся обязан отчитаться по теоретическому материалу.

Промежуточная аттестация осуществляется, в конце каждого семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине в виде проведения экзаменационной процедуры (экзамена), выставления зачета, дифференцированного зачета, защиты курсовой работы, если она является самостоятельным видом учебной работы обучающегося, а не формой проверки знаний по дисциплине.

В табл. 7 представлены результаты освоения дисциплины «Психология делового общения», подлежащих проверке

Таблица 7. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (компетенции)	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала
--------------------------------------	--	--------------------------

ОПК - 1 – способность самостоятельно осуществлять научно-исследовательскую деятельность в соответствующей профессиональной области с использованием современных методов исследования и информационно-коммуникационных технологий	<i>Знает:</i> теоретические и методологические основания избранной области научных исследований; историю становления и развития основных научных школ, полемику и взаимодействие между ними; актуальные проблемы и тенденции развития соответствующей научной области и области профессиональной деятельности; существующие междисциплинарные взаимосвязи и возможности использования экономического инструментария при проведении исследований на стыке наук; способы, методы и формы ведения научной дискуссии, основы эффективного научно-профессионального общения, законы риторики и требования к публичному выступлению	Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.); Задания (5.1.2)
	<i>Умеет:</i> вырабатывать свою точку зрения в профессиональных вопросах и отстаивать ее во время дискуссии со специалистами и неспециалистами; реферировать научную литературу, в том числе на иностранных языках, при условии соблюдения научной этики и авторских прав.	Рефераты (5.1.1); Задания (5.1.2.) Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
	<i>Владеет:</i> современными информационно-коммуникационными технологиями	Рефераты (5.1.1.); Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
ОПК -2- готовность к преподавательской деятельности по основным образовательным программам высшего образования	<i>Знает:</i> основные тенденции развития в соответствующей области науки	Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
	<i>Умеет:</i> осуществлять отбор материала, характеризующего достижения науки с учетом специфики направления подготовки	Рефераты (5.1.1); Задания (5.1.2.) Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
	<i>Владеет:</i> методами и технологиями межличностной коммуникации, навыками публичной речи	Рефераты (5.1.1); Задания (5.1.2.) Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
УК-1 – способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях	<i>Знает:</i> основные методы научно-исследовательской деятельности.	Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.);
	<i>Умеет:</i> выделять и систематизировать основные идеи в научных текстах; критически оценивать любую поступающую информацию, вне зависимости от источника; избегать автоматического применения стандартных формул и приемов при решении задач.	Рефераты (5.1.1); Задания (5.1.2.) Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
	<i>Владеет:</i> навыками сбора, обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования; навыками выбора методов и средств решения задач исследования.	Рефераты (5.1.1.); Оценочные материалы для устного опроса (5.1.2.); Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
УК-3 - готовность участвовать в работе российских и международных исследовательских коллективов по решению научных и научно-образовательных задач	<i>Знает:</i> методы критического анализа и оценки современных научных достижений, методы генерирования новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях, методы научно-исследовательской деятельности.	Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.); Задания (5.1.2)

	<i>Умеет:</i> анализировать альтернативные варианты решения исследовательских и практических задач и оценивать потенциальные выигрыши/проигрыши реализации этих вариантов.	Рефераты (5.1.1); Задания (5.1.2.) Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
	<i>Владеет:</i> навыками анализа основных мировоззренческих и методологических проблем, в т.ч. междисциплинарного характера возникающих в науке на современном этапе ее развития, владеть технологиями планирования профессиональной деятельности в сфере научных исследований.	Рефераты (5.1.1.); Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
УК-4- готовность использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языках	<i>Знает:</i> виды и особенности письменных текстов и устных выступлений; понимать общее содержание сложных текстов на абстрактные и конкретные темы, в том числе узкоспециальные тексты	Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.); Задания (5.1.2)
	<i>Умеет:</i> подбирать литературу по теме, составлять двуязычный словарь, переводить и реферировать специальную литературу, подготавливать научные доклады и презентации на базе прочитанной специальной литературы, объяснить свою точку зрения и рассказать о своих планах.	Рефераты (5.1.1); Задания (5.1.2.) Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
	<i>Владеет:</i> навыками обсуждения знакомой темы, делая важные замечания и отвечая на вопросы; создания простого связного текста по знакомым или интересующим его темам, адаптируя его для целевой аудитории.	Рефераты (5.1.1.); Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)
УК-5- способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития	<i>Знает:</i> возможные сферы и направления профессиональной самореализации; приемы и технологии целеполагания и целереализации; пути достижения более высоких уровней профессионального и личного развития.	Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.); Задания (5.1.2)
	<i>Умеет:</i> выявлять и формулировать проблемы собственного развития, исходя из этапов профессионального роста и требований рынка труда к специалисту; формулировать цели профессионального и личностного развития, оценивать свои возможности, реалистичность и адекватность намеченных способов и путей достижения планируемых целей.	Рефераты (5.1.1); Задания (5.1.2.) Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)

	<p><i>Владеет:</i> приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности, оценки и самооценки результатов деятельности по решению профессиональных задач; приемами выявления и осознания своих возможностей, личностных и профессионально-значимых качеств с целью их совершенствования.</p>	<p>Рефераты (5.1.1.); Оценочные материалы для проведения зачета (5.2.)</p>
--	--	--

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации» направлено на формирование компетенций: *УК-1, УК-3, УК-4, УК-5; ОПК-1; ОПК-2.*

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Бордовская Н.В., Розум С.И. Психология и педагогика. С.Пб. «Питер», 2013.
2. Гриценко Л.И. Педагогика и психология: теория и технологии. Курс лекций. В 2-х частях. Часть 1. М.: Изд-во «Планета», 2012.
3. Дубровина И.В. и др. Психология. М., «Академия», 2012.
4. Орлова Е.А. Колесин Н.Т. Клиническая психология. – М., 2011.
5. Петрова Н.Н. Психология. Для медицинских специальностей. – М., «Академия», 2013.
6. Сидоров П. И., Путин М. Е., Коноплева И. А. Деловое общение. Учебник. М. ИНФРА-М. 2013.
7. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. Учебник. 2012.
8. Кузнецов И.Н. Деловое общение Учебник. 2013.
9. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. Учебник. 2012.
10. Барышева А.В. Этика и психология делового общения. Учебное пособие. 2012.
11. Кагермазова Л.Ц. Электронный учебник. Социальная психология. Нальчик: 2011.- Сайт КБГУ: krip.kbsu.ru
12. Кагермазова Л.Ц. Электронный учебник Возрастная психология. Нальчик: 2010.- Сайт КБГУ: krip.kbsu.ru
13. Михайленко О.И. Электронный учебник Психология. Нальчик: 2010.- Сайт КБГУ: krip.kbsu.ru
14. Михайленко О.И. Электронный учебник Психология человека Нальчик: 2010.- Сайт КБГУ: krip.kbsu.ru
15. Михайленко О.И. Психология человека (учебное пособие) Нальчик: Каб. – Балк. гос. ун-т, 2010. – 52 с.
16. Михайленко О.И. Психология делового общения (учебное пособие с грифом УМО) Нальчик, Кабардино - Балкарский государственный университет, 2013, 105 с.

7.2. Дополнительная литература

- Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: Инфра-М, 2010. - 432 с.
1. Психология конфликта. Гришина Н.В. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2009. - 544 с.
 2. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 414 с.
 3. Чеховских, М. И. Психология делового общения: учебное пособие/ М. И. Чеховских. – М.: Новое знание, 2010. - 253 с.

7.3. Периодические издания

1. Журнал «Высшее образование в России».
2. Журнал «Психологическая наука и образование».
3. Журнал «Высшее образование сегодня».

7.4. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Психология делового общения» обучающиеся обеспечены доступом (удаленный доступ) к ресурсам:

– *общим информационным, справочным и поисковым:*

1. Справочная правовая система «Гарант». Режим доступа: URL: <http://www.garant.ru>.
2. Справочная правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: URL: [www/consultant.ru](http://www.consultant.ru).

– к современным профессиональным базам данных

№п/п	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика	Адрес сайта	Условия доступа
19.	ЭБД РГБ	Электронные версии 885898 полных текстов диссертаций и авторефератов из фонда Российской государственной библиотеки	http://www.diss.rsl.ru	Авторизованный доступ из библиотеки (к. 112-113)
20.	«Web of Science» (WOS)	Авторитетная политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных, в которой индексируются около 12,5 тыс. журналов	http://www.isiknowledge.com/	Доступ по IP-адресам КБГУ
21.	Sciverse Scopus издательства «Эльзевир. – Наука и технологии» –	Реферативная и аналитическая база данных, содержащая 21.000 рецензируемых журналов; 100.000 книг; 370 книжный серий (продолжающихся изданий); 6,8 млн. докладов из трудов конференций	http://www.scopus.com	Доступ по IP-адресам КБГУ
22.	Научная электронная библиотека (НЭБ РФФИ)	Электронная библиотека научных публикаций - полнотекстовые версии около 4000 иностранных и 3900 отечественных научных журналов, рефераты публикаций 20 тысяч журналов, а также описания 1,5 млн. зарубежных и российских диссертаций. 2800 российских журналов на безвозмездной основе	http://elibrary.ru	Полный доступ
23.	База данных Science Index (РИНЦ)	Национальная информационно-аналитическая система, аккумулирующая более 6 миллионов публикаций российских авторов, а также информацию об их цитировании из более 4500 российских журналов.	http://elibrary.ru	Авторизованный доступ. Позволяет дополнять и уточнять сведения о публикациях ученых КБГУ, имеющих в РИНЦ
24.	Национальная электронная библиотека РГБ	Объединенный электронный каталог фондов российских библиотек, содержащий 4 331 542 электронных документов образовательного и научного характера по различным отраслям знаний	https://нэб.рф	Доступ с электронного читального зала библиотеки КБГУ

– профессиональным поисковым системам:

25. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» ООО «Директ-Медиа». Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru>
26. ЭБС IPRbooks:Режим доступа: URL: <http://www.iprbookshop.ru/>.
27. Журнала «Вопросы психологии»Режим доступа: URL:<http://www.voppsy.ru/>
28. Федеральный образовательный портал «Общественные науки и современность».Режим доступа: URL:http://mirrossii.ru/ons/volumes.html?year=2003&j_num=2
29. Деловые контакты, имидж делового человека: Режим доступа: URL:http://revolution.allbest.ru/ethics/00009688_0.html
30. Особенности делового общения: беседа, совещание, телефонный разговор: Режим доступа: URL:<http://mgup-vm.narod.ru/russian/08.html>
31. Подопригора М.Г. Деловая этика: учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с. http://www.aup.ru/books/m243/4_1.htm
32. Понятие о деловом общении: Режим доступа: URL:http://english.posyo.ru/bus_com.html
33. Правила ведения деловых переговоров: Режим доступа: URL:<http://www.biznet.ru/topic764.html>
34. Технологии эффективного общения: Режим доступа: URL: http://psyfactor.org/obcsheh_kurs.htm

7.5.Методические рекомендации по проведению различных учебных занятий и другим видам самостоятельной работы

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Психология делового общения» для обучающихся

Курс изучается на занятиях лекционного типа, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающегося. Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. При изучении дисциплины, обучающийся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу, готовят доклады и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по выбранной из предложенного в Рабочей программе списка теме. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в оценочных материалах в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью *изучающего* чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к зачету должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

Методические указания по выполнению рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения обучающимся необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов обучающийся глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны

отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Рекомендованная ниже тематика рефератов примерная. Обучающийся при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата обучающийся докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, обучающийся в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

Методические рекомендации по самостоятельной работе аспирантов

Организуя свою самостоятельную работу по дисциплине «Психология делового общения» обучающиеся должны выявить рекомендуемый режим и характер учебной работы по изучению теоретического курса, практических и/или семинарских занятий и практическому применению изученного материала, по выполнению заданий для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся, предусмотренная учебным планом должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать аспирантов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа при изучении дисциплины включает следующие виды работ:

- проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх;
- поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору;

- выполнение контрольных работ, творческих (проектных) заданий;
- решение задач, упражнений;
- работа с тестами и вопросами для самопроверки;
- моделирование и/или анализ конкретных проблемных ситуаций;
- обработка статистических данных, нормативных материалов;
- анализ статистических и фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа и т.д.

Самостоятельная работа по изучению дисциплины «Психология делового общения» должна носить систематический характер, быть интересной и привлекательной для обучающегося. Самостоятельная работа обучающегося по изучению дисциплины основывается на изучении теоретических вопросов дисциплины, указанных в тематическом плане дисциплины, и подготовки к семинарским занятиям по плану.

Самостоятельная работа обучающихся при изучении дисциплины осуществляется следующими формами:

- аудиторная под руководством преподавателя на занятиях лекционного типа, практических занятиях;
- внеаудиторная под руководством преподавателя при проведении консультаций по дисциплине;
- внеаудиторная без участия преподавателя при подготовке к аудиторным занятиям, работе над докладами, работе с электронными информационными ресурсами.

Методические рекомендации для подготовки к зачету:

Зачет во 2-м семестре является формой итогового контроля, позволяющей оценить качество освоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на зачетные вопросы.

При подготовке к зачету целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной/устной форме.

При проведении зачета в письменной (устной) форме, ведущий преподаватель составляет зачетные билеты, которые включают в себя: тестовые задания; теоретические задания; задачи или ситуации. Формулировка теоретических заданий совпадает с формулировкой перечня зачетных вопросов, доведенного до сведения обучающихся накануне зачетной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

В аудитории, где проводится устный зачет, должно одновременно находиться не более шести студентов на одного преподавателя, принимающего зачет. На подготовку устного ответа на билет на зачете отводится 20 минут.

При проведении письменного зачета на работу отводится 60 минут.

Результат письменного /устного зачета выражается оценками «зачтено» и «не зачтено».

Оценка зачтено – ставится, если полно раскрыто содержание вопросов, материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; продемонстрировано усвоение ранее изученных

сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.

Оценка не зачтено – ставится, если неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, выявлены существенные проблемы в знании основных положений курса; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала, выявлена недостаточная сформированности компетенций, умений и навыков.

8. Материально-техническое обеспечение

Для реализации дисциплины имеется материально-техническое обеспечение, включающее: учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (оборудованные учебной мебелью, видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть «Интернет»); учебные аудитории для проведения занятий семинарского и практического типа семинарских (оборудованные учебной мебелью, техническими средствами обучения и имеющие выход в сеть «Интернет»); учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации (оборудованные учебной мебелью, техническими средствами обучения и имеющие выход в сеть «Интернет» и ЭИОС КБГУ); помещения для самостоятельной работы (оборудованные учебной мебелью, компьютерами с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС КБГУ); помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования (оборудованные комплектами специализированной мебели для хранения оборудования).

Для реализации дисциплины «Психология делового общения» используется следующее программное обеспечение:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);
- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- AdobeReader для Windows – программа для чтения PDF файлов;

При осуществлении образовательного процесса используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «IPRBooks», ЭБС «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА», СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант».

9. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

Для обучающихся с ОВЗ и инвалидов созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые) - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с нарушениями зрения;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие) – звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и другие технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Учебная аудитория, в которой обучаются обучающиеся с нарушением слуха оборудована радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, телевизор), электронной доской, документ-камерой, мультимедийной системой. Особую роль в обучении слабослышащих также играют видеоматериалы.

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

В случае необходимости, лицам с ограниченными возможностями здоровья могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения:

- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения:

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, пере-двигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет/экзамен проводится в письменной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию обучающегося экзамен проводится в устной форме.

Кроме того, могут применяться элементы дистанционных образовательных технологий для изучения учебного материала на удалении.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

10. Лист изменений в рабочую программу
«Психология делового общения»
 по специальности 14.01.02 Эндокринология
 (подготовка кадров высшей квалификации)
 на _____ учебный год

№ п/п	Элемент (пункт) рабочей программы дисциплины	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры _____
 Протокол № _____ от «___» _____ 20__ г.
 Заведующий кафедрой

Согласовано:
Заведующий отделом комплектования
научной библиотеки
