

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)**

**ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ, ПСИХОЛОГИИ И ФИЗКУЛЬТУРНО-СПОРТИВНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ**

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной
программы _____ О.И. Михайленко

Директор
института
ППФСО _____ О.И. Михайленко

«_____» _____ 2020 г.

«_____» _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.06 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки (специальности)

37.04.01 - Психология

Магистерская программа

Психология развития

Квалификация (степень) выпускника
магистр

Форма обучения
Заочная

Нальчик 2020

Рабочая программа дисциплины Б1.В.06 «Психология делового общения» /сост. О.И. Михайленко – Нальчик: КБГУ, 2020. – 23 с.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины базовой части Блока 1 студентам заочной формы обучения по направлению подготовки 37.04.01 Психология, магистерская программа «Психология развития» на 2 курсе.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации "23" сентября 2015 г. № 1043.

Содержание

1. Цель и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	4
4. Содержание и структура дисциплины	6
4.1. Лекционные занятия	6
4.2. Практические занятия (семинары)	7
4.3. Лабораторные работы по дисциплине	7
4.4. Самостоятельное изучение разделов дисциплины	7
5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации	10
6. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	10
7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	10
7.1. Основная литература	19
7.2. Дополнительная литература	19
7.3. Периодические издания	20
7.4. Интернет-ресурсы	20
7.5. Методические указания по проведению различных учебных занятий, к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы	
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины	21
9. Лист изменений (дополнений) в рабочей программе дисциплины	22

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: освоение магистрантами 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.

Задачи дисциплины:

- усвоение понятийно-категориального аппарата дисциплины;
- знакомство со структурой делового общения;
- знакомство с вербальной и невербальной культурой делового общения;
- изучение основных форм делового общения и психологических приемов конструктивного их ведения;
- усвоение психологических основ конфликтного взаимодействия и изучение основных стратегий поведения в конфликте;
- усвоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- анализ видов деловой переписки (включая и международную), особенности составления деловых документов в области рекламы;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации.

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Психология делового общения» относится к обязательным дисциплинам вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)» ФГОС ВО по направлению подготовки магистров 37.04.01 Психология.

Для освоения дисциплины «Психология делового общения» обучающиеся используют знания, умения, навыки психолого-педагогической подготовки, сформированные в результате получения степени бакалавра. Является базой для прохождения производственной практики.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения данной ОПОП магистратуры выпускник должен обладать следующими компетенциями:

общекультурными (ОК):

- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);
- готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого материала (ОК-3).

общепрофессиональными (ОПК) :

- готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);
- готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-2);
- способностью к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения (ОПК-3);

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;

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.

Приобрести опыт деятельности:

- педагогической.

2. Содержание и структура дисциплины

Содержание дисциплины

№ раздел а/тем ы	Наименование раздела/темы	Форма текущего контроля
1	<p>Понятие о деловом этикете. Правила делового общения, принятые в России.</p> <p>2. Внешний вид делового человека.</p> <p>3. Деловой имидж. Я-образ, реальное Я, имидж.</p> <p>4. Атрибуты деловых контактов. Визитные карточки. Переговорные комнаты. Размещение за столом.</p> <p>5. Понятие об общении. Функции общения.</p> <p>6. Виды общения: «контакт масок», формально-ролевое общение, деловое общение, светское общение, духовное межличностное общение.</p> <p>7. Стили общения: авторитарный, демократичный, либеральный. Понятие о коммуникативной позиции. Виды коммуникативных позиций.</p>	<p>Выполнение домашнего задания (ДЗ)</p> <p>Защита реферата(Р)</p>
2	<p>Роль социальной среды и социальных стереотипов в деловом общении. Макросреда и микросреда личности. Социальные стереотипы: навешивание ярлыков, «блистательная неопределенность», апелляция к большинству, перенос, простонародность.</p> <p>2.Ролевое поведение в деловом общении. Трансактный анализ Э.Берна.</p> <p>3. Структурный анализ.</p> <p>4. Функциональный анализ.</p> <p>5. Понятие о восприятии. Восприятие и роль социального стереотипа.</p> <p>6. Ошибки восприятия: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к нам.</p> <p>7. Механизмы восприятия и понимания: идентификация, эмпатия, рефлексация.</p>	<p>Выполнение домашнего задания (ДЗ)</p> <p>Защита реферата(Р)</p>

3	<p>Понятие о коммуникации. Средства общения.</p> <p>2. Функции невербального поведения человека.</p> <p>3. Кинестетическая знаковая система: язык тела, язык глаз, мимика; язык тела: поза, походка, жесты.</p> <p>4. Проксодическая и экстралингвистическая знаковые системы.</p> <p>5. Такесические средства общения: рукопожатия, похлопывания.</p> <p>6. Проксемические средства общения: нормы приближения человека к человеку; ориентация общения; позиции общающихся сторон за столом.</p> <p>7. Язык самооценности личности.</p>	<p>Выполнение домашнего задания (ДЗ)</p> <p>Защита реферата(Р)</p>
4	<p>Понятие о потере информации. Условия взаимопонимания при вербальном общении.</p> <p>2. Умение говорить: умение точно формулировать свои мысли; излагать их доступным для собеседника языком; ориентироваться в общении на реакцию собеседника.</p> <p>3. Умение задавать вопросы. Типы вопросов.</p> <p>4. Умение слушать. Виды эффективного слушания.</p> <p>5. Типичные ошибки слушания.</p> <p>6. Приемы эффективного слушания.</p> <p>7. Обратная связь в процессе общения.</p> <p>8. Формирование вашего образа в глазах партнера.</p> <p>9. Техники внушения доверия собеседнику.</p> <p>10. Приемы получения положительных ответов.</p> <p>11. Приемы избегания отрицательных ответов.</p> <p>12. Технология позитивного общения.</p>	<p>Выполнение домашнего задания (ДЗ)</p> <p>Защита реферата(Р)</p>
5	<p>Квадратный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «квадратом».</p> <p>2. Треугольный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «треугольником».</p> <p>3. Круговой тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «кругом».</p> <p>4. Зигзаговый тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «зигзагом».</p> <p>5. Прямоугольный тип человека: особенности поведения и общения. Деловые контакты с «прямоугольником».</p>	<p>Выполнение домашнего задания (ДЗ)</p> <p>Защита реферата(Р)</p>

6	<p>Беседа как форма делового общения. Виды деловых бесед.</p> <p>2. Планирование деловой беседы.</p> <p>3. Структура деловой беседы: вхождение в контакт, передача информации, опровержение возражений, аргументирование, принятие решений и завершение беседы.</p> <p>4. Приемы эффективного начала беседы и запрещенные приемы.</p> <p>5. Факторы успеха и критерии оценки деловой беседы.</p> <p>6. Подготовка совещания: определение повестки дня, состава участников, времени и места проведения; оповещение участников, организация пространственной среды.</p> <p>7. Распределение коммуникативных ролей. Функции исполнителя каждой роли.</p> <p>8. Особенности публичного выступления. Воздействие на аудиторию.</p> <p>9. Руководство совещанием.</p> <p>10. Анализ эффективности совещания.</p>	<p>Выполнение домашнего задания (ДЗ)</p> <p>Защита реферата(Р)</p>
---	--	--

Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Вид работы	Трудоемкость, часы	
	2 семестр	Всего
Общая трудоемкость (в часах)	108	108
Контактная работа (в часах):	6	6
<i>Лекции (Л)</i>	2	2
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	4	4
<i>Семинарские занятия (СЗ)</i>	-	-
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	-	-
Самостоятельная работа:	98	98
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	-	-
Реферат (Р)	6	6
Эссе (Э)	-	-
Контрольная работа (К)	-	-
Самостоятельное изучение разделов	-	-
Самоподготовка	92	92
Курсовая работа (КР)	-	-
Курсовой проект (КП)	-	-
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации		
Вид итогового контроля	зачет	зачет

4.1. Лекционные занятия

№ п/п	Тема
1	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Межличностное общение. Особенности делового общения.

4.2. Практические занятия (семинары)

№ п/п	Тема
1	Сущность педагогической деятельности
2	Коллективный, гуманистический характер педагогической деятельности.
3	Параметры коммуникативной компетенции.
4	Межличностные отношения будущего учителя.

4.3. Лабораторные работы по дисциплине

Лабораторные работы по дисциплине не предусмотрены планом.

4.4. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ п/п	Тема
1	Конфликты и манипулирование в образовательном процессе
2	Психологические проблемы делового общения начинающего учителя
3	Профессиональное педагогическое сознание и его становление

№ п/п	Тема
4	Личностная самореализация.

3. Оценочные материалы для текущего и рубежного 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 предусматриваются *текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация*.

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

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Психология делового общения» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, решение и выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания

5.1. Вопросы, выносимые на зачет

№	Вопрос
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.	Как понимается восприятие в социальной психологии? Какими факторами обусловлены ошибки восприятия?
14.	Каковы способы понимания другого человека?
15.	Каковы функции невербального поведения?
16.	Какие невербальные средства общения существуют?
17.	Какие есть возможности избежать непонимания, большой потери информации?
18.	Назовите типы вопросов, употребляемые в деловом общении.
19.	Что значит умение слушать? Какие виды слушания существуют? Назовите приемы эффективного слушания.
20.	Приемы установления обратной связи в деловом общении.
21.	Каковы особенности оформления деловых писем за границу?
22.	Что такое психотип? Назовите психологические типы партнеров по общению.
23.	Что такое деловая беседа. Назовите виды деловой беседы.
24.	Структура деловой беседы.
25.	Охарактеризуйте начало деловой беседы.
26.	Как надо осуществлять основную часть деловой беседы?
27.	Как осуществляется принятие решения в деловой беседе?
28.	Как распределяются коммуникативные роли на деловом совещании?
29.	Каковы особенности публичного выступления?
30.	Какие приемы воздействия на аудитории можно использовать во время публичного выступления?
31.	Как руководить совещанием?
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.	Какие разновидности эго-состояния Ребенка известны?
37.	Какие вариации эго-состояния Родителя бывают?
38.	Что значит константное эго-состояние?
39.	Что значит контаминация эго-состояний?
40.	Как осуществляется симбиоз эго-состояний?

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Психология делового общения». Развёрнутый ответ магистранта должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

5 баллов, ставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал, даёт правильное определенное экономических понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

4 балла, ставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

3 балла, ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

Баллы «5», «4», «3» могут ставиться не только за единовременный ответ, но и за рассредоточенный во времени, т.е. за сумму ответов, данных студентом на протяжении занятия

Оценочные материалы для выполнения рефератов

Примерные темы рефератов по дисциплине «Психология делового общения»

Тематика рефератов

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.
27. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
28. Особенности деловой переписки.
29. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
30. Деловая коммуникация.
31. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
32. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
33. Эффективная презентация и деловой протокол.
34. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
35. Логические и психологические приемы полемики.
36. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные 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 магистранта, 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.

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

Требования к реферату: Общий объем реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20мм. 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.

Критерии оценки реферата:

«отлично» (5 балл) 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» (4 балла) – 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» (3 балл) – 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» (менее 2 баллов) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

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

Критериями оценки ответа магистранта на устном экзамене для преподавателя выступают:

1. Правильность ответов на вопросы билета (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов);
2. Полнота и лаконичность ответа;
3. Степень использования и понимания научных источников;
4. Умение связывать теорию с практикой;
5. Логика и аргументированность изложения материала;
6. Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий;
7. Культура речи

Критерии оценки

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины « *Психология делового общения* »

в 4 семестре является зачет.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Оценка «зачтено» ставится, если:

-Выполняет задания по извлечению и оценке запрашиваемой информации из текста в соответствии со всеми требованиями, не допуская ошибок. Выполняет задания и принимает участие в собеседовании в соответствии со требованиями.

-Свободно использует профессиональную лексику в заданном контексте, без каких-либо затруднений работает с текстом в соответствии с алгоритмом извлечения информации.

- Умеет толерантно воспринимать социальные и культурные различия субъектов педагогического процесса.

- Имеет предельно четкое понимание способов проектирования учебных занятий и самостоятельной работы учащихся на основе образовательной программы по предмету

-Знает современные образовательные и информационные технологии, информационные системы и ресурсы.

Оценка «не зачтено» ставится, если:

– Не имеет представления о лексическом минимуме.

- Не способен, выделить принципы построения речи и текста

-Допускает грубые ошибки в описании поведенческих моделей и сложившуюся картину мира носителей языка основные различия письменной и устной речи.

-Не способен, продуктивно использовать лексику, выбирая адекватную формулу речевого этикета в разных сферах жизнедеятельности.

-Только в некоторых случаях умеет толерантно воспринимать социальные и культурные различия субъектов педагогического процесса.

-Имеет частичные представления об основах профессиональной педагогической этики и речевой культуры.

-Затрудняется в определении способов проектирования учебных занятий и самостоятельной работы учащихся на основе образовательной программы по предмету.

Содержание и методика самостоятельной работы. Обучение выявлению и формулировке научных проблем. Обучение подбору практического и исторического материала по выявленной проблеме.

Использование для самостоятельной работы студентов задач творческого, исследовательского и эвристического уровней.

Педагогический контроль и оценка качества образования.

Контроль как необходимый компонент учебного процесса. Виды контроля: предварительный, текущий, тематический, итоговый, заключительный. Методы контроля: устные, письменные, графические, практические, программированные, тесты. Формы контроля: индивидуальная, групповая, фронтальная, комбинированная, взаимоконтроль. Формы контроля по их внешнему выражению: контрольное занятие, контрольное практическое занятие, опрос, коллоквиум, зачет, экзамен. Правила оценивания и выставления отметок.

Методы диагностики знаний студентов. Устные методы: опрос, собеседование. Письменные методы: контрольная работа, решение практических задач, письменное тестирование. Электронные методы: автоматизированное тестирование.

Понятие о педагогическом тесте. Достоинства тестирования: объективность результатов проверки, повышение эффективности контролирующей деятельности, возможность автоматизации проверки знаний студентов, технологичность. Формы тестовых заданий: задания открытой формы, задания на соответствие, задания на установление правильной последовательности.

Задачи различных уровней продуктивности. Обоснование тематического выбора.

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Фомина А.Н. Педагогическая психология [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Н. Фомина, Т.Л. Шабанова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 333 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19532.html>
2. Педагогическая психология [Электронный ресурс] : учебник для студентов высших учебных заведений / Н.В. Ключева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 235 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/42768.html>
3. Грейс Крайг Психология развития. — СПб., 2001
4. Акмеология. Учебник под общ. ред. Деркача А.А. — Москва: РАГС, 2005.
5. Нартова – Бочавер С.К., Потапова А.В. Введение в психологию развития: учебное пособие.
6. Бордовская Н.В. Психология и педагогика: учебник / Н.В. Бордовская, С.И. Розум. — М.: ПИТЕР, 2011.

7. Гуревич П.С. Психология и педагогика: учебник / П.С. Гуревич. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – ЭБС «КнигаФонд *», IPRbooks**.
8. Столяренко А.М. Психология и педагогика: учебное пособие / А.М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – ЭБС «КнигаФонд *», IPRbooks**.
9. Педагогика и психология высшей школы /Отв. ред. М.В. Буланова-Топоркова. Учебное пособие. 3-е изд., перераб. и доп. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. 512 с.
10. Психология высшей школы /М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, С.Л. Кандыбович. М., 2006. 416 с.
11. Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности. М., 2003.

7.2. Дополнительная литература

1. Андреев А.А. Педагогика высшей школы. Новый курс. М.: ММИ-ЭИФП, 2002. 264 с.
2. Архангельский С.И. Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы. М., 1980.
3. Беляева А. Управление самостоятельной работой студентов //Высшее образование в России, 2003, № 6. С.105-109.
4. Болотов В.А., Сериков В.В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе //Педагогика, 2003, № 10. С.8-15.
5. Большой психологический словарь /Под ред. Б.Г. Мещерякова, В.Л. Зинченко. СПб. ЕРОЗАА, 2003.
6. Борисенко В.П. Вызовы современной эпохи и приоритетные задачи педагогической науки //Педагогика, 2004, № 1. С. 3-10.
7. Гурьянова М.Л. Воспитание жизнеспособной личности в условиях дисгармоничного социума //Педагогика, 2004, № 1. С.12-18.
8. Джуринский А.Н. Развитие образования в современном мире. М.: Изд. центр ВПАДОС, 1999, 200 с.
9. Елканов С.Б. Основы профессионального самовоспитания будущего учителя. М., 1989.
10. Емузова Н.Г. Педагогические основы формирования самоотношения личности. Нальчик, 2002.
11. Емузова Н.Г. Учить учителей: история кафедры педагогики и психологии КБГУ. Нальчик, 2008.
12. Забродин Д.М. О роли учителя и задачах педагогического образования //Высшее образование сегодня, 2004, № 1. С.34-42.
13. Закон «Об образовании». М., 2007.
14. Закон РФ «О высшем и послевузовском образовании». М., 2007.
15. Каган В.И., Сычеников И.А. Основы оптимизации учебного процесса в высшей школе (единая методическая система института: теория и практика). М., 1987.
16. Коджаспиров Г.М., Коджаспирова А.Ю. Словарь по педагогике (междисциплинарный). М. – Ростов-на-Дону: Изд. центр «Шар», 2005.
17. Коджаспиров Г.М. История образования и педагогической мысли: таблицы,

схемы, опорные конспекты. М., 2003.

18. Лихачев Б.Г. Педагогика. М., 1993.

19. Лобейко Ю.А., Тарасова С.И. Психолого-педагогические основы работы преподавателя вуза: курс лекций. М., 2003, 311 с.

20. Новиков В.Б. Концепция создания регионального учебного курса //Педагогика, 2000, № 4. С.8-14

21. Основы педагогики и психологии высшей школы /Под ред. А.В. Петровского. М., 1996.

22. Педагогика в вузе: наука и учебный предмет. СПб.: РГПУ, 2000.

23. Педагогическая и возрастная психология. М., 2004.

24. Психология. Словарь /Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярославского. М.: Политиздат., 1990. 494 с.

25. Педагогический энциклопедический словарь /Под ред. Б.М. Бим-Бада. М., 2002.

26. Педагогический энциклопедический словарь. М.: Научное изд-во «Большая российская энциклопедия», 2003.

27. Российская педагогическая энциклопедия. М., 2003.

28. Самыгин С.И. Педагогика и психология высшей школы. М., 1998.

29. Сергеев С.С. Особенности организации самостоятельной работы студентов. М., 1999.

30. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов-на-Дону, 2002.

31. Талызина Н.Ф. Управление процессом усвоения знаний. М., 1984.

32. Трухачев В.И., Лобейко Ю.А., Тарасова С.И., Зибер А.Э. Компьютерный психолого-педагогический мониторинг в вузе. М.: Народное образование, 2003. 252 с.

33. Харламов И.Ф. Педагогика. Минск: ВШ, 2003.

34. Хуторской А.В. Современная дидактика. СПб., 2001.

35. Якунин В.А. Психология учебной деятельности студента. М., 1993.

36. Яценко Л.А. Воспитательная работа в высшем учебном заведении. М., 2003.

7.3. Периодические издания

1. Вопросы психологии// ежемесячный научно – практический журнал
2. Вестник образования // ежемесячный информационный журнал
3. Народное образование// Российский общественно-педагогический журнал
4. «Высшее образование в России»
5. «Психологическое образование и наука»

7.4. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Психология делового общения» студентам полезно пользоваться следующими Интернет – ресурсами:

Справочно-информационная система «Консультант Плюс» URL: <http://www.consultant.ru>

Справочно-информационная система «Гарант» URL: <http://www.garant.ru>.

№ п/п	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика	Адрес сайта	Условия доступа
1.	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)
2.	«Web of Science» (WOS)	Авторитетная политематическая реферативно-библиографическая и научомерическая база данных, в которой индексируются около 12,5 тыс. журналов	http://www.isiknowledge.com/	Доступ по IP-адресам КБГУ
3.	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
4.	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
5.	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, имеющихся в РИНЦ
6.	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://nab.rfl.ru	Доступ с электронного читального зала библиотеки КБГУ

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Психология развития» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного типа, семинарских занятий используются:
лицензионное программное обеспечение:

№ п/п	Правообладатель	Наименование программы, право использования которой предоставляется	Основание для использования
1.	Microsoft	Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprise	Договор №6/ЭА-223 01.09.18
2.	BaseALT	Бессрочная лицензия Альт Образование 8	Договор №6/ЭА-223 01.09.18
3.	Kaspersky	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 150-249 Node 1 year Educational Renewal License	Договор №6/ЭА-223 01.09.18

Лицензионное программное обеспечение от 22.10.2019г.

1. MSAcademicEES Office 365 ProPlusEdu ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr A Faculty EES
2. SXS-00002 MSAcademicEES Office 365 ProPlusEdu ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr STUUseBnft EES
3. W06-00002 MSAcademicEES Core CALClient Access License ALNG LicSAPK MVL DVcCALA Faculty EES
4. KWS-00358 MSAcademicEES WINEDUperDVC ALNG UpgrdSAPk MVL A Faculty EES

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

7.5. Методические указания по проведению различных учебных занятий, к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы

7.5.1. Методические указания к практическим занятиям

Целью практических занятий, как и других форм учебной деятельности, является саморазвитие обучающихся в процессе и результате усвоения новых знаний, умений, навыков. В отечественной педагогической психологии традиционно выделяется четыре этапа усвоения: ознакомление с новым материалом (его восприятие), осмысление (сравнение, анализ и синтез, абстрагирование и обобщение, систематизация и классификация, умозаключения в индуктивной и дедуктивной форме), закрепление (запоминание, сохранение, воспроизведение) и собственно усвоение. Критерием усвоения является умение применять полученные знания на практике. Под практикой в рамках данной дисциплины понимается планирование, организация и проведение научного психолого-педагогического исследования (курсовые и диссертационные работы, научные статьи).

Практические занятия представляют собой особую форму организации учебного процесса, в ходе которого студент должен приобрести умения получать новые учебные знания, их систематизировать; оперировать базовыми понятиями и теоретическими конструкциями учебной дисциплины; решать познавательные задачи; логично выстраивать устные и письменные тексты.

Целью практических занятий является приобретение студентами новых знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности, развитие у них гуманитарного мышления и интеллектуальных способностей как средства индивидуального освоения учебной дисциплины. Все это требует тщательной подготовки к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям следует использовать всю рекомендованную литературу, размещенную на бумажных и электронных носителях.

Вначале надо ознакомиться с планом практического занятия, затем прочитать тексты рекомендованной литературы и найти информацию, необходимую для письменного ответа на поставленные вопросы.

Особое место в структуре практического занятия имеют учебные доклады, которые позволяют студентам продемонстрировать знания и умения, связанные с творческой самостоятельностью, и в первую очередь умения читать и понимать учебные и научные тексты, систематизировать и концептуализировать содержащиеся в них знания в соответствии с определенным алгоритмом. Готовясь к докладу, надо прочитать рекомендованную литературу и составить планы прочитанных текстов, что позволит составить план доклада.

Методические указания к самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом от общего количества часов, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления, полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний

в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

8.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В КБГУ создана доступная среда для инвалидов и лиц с ОВЗ. Все учебные корпуса оборудованы пандусами или подъемниками, имеется в наличии гусеничные подъемники для передвижения инвалидной коляски по лестницам внутри корпуса. Во всех входных группах предусмотрена яркая контрастная маркировка, информационно-тактильные знаки для людей с нарушением зрения с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля, работают системы: вызова персонала, звуковые информаторы для обучающихся с нарушением зрения и информационное табло типа бегущая строка для обучающихся с нарушением слуха. Произведена тактильная разметка.

В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. С нарушениями зрения

Тифлотехнические средства:

- сканирующая и читающая машина SARA CE (1 шт.);
- портативный тактильный дисплей Брайля «Focus 14 Blue» (совместимый с планшетными устройствами, смартфонами и ПК) (1 шт.);
- видеоувеличитель портативный HV-MVC (4 шт.);

-ноутбук, обеспечивающий связь с интерактивной доской в классе (при наличии), с компьютером преподавателя (в подразделениях есть с каждой интерактивной доской);

- принтер для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля VP Columbia (1 шт.);
- интерактивная доска (в подразделениях).

ПО:

- программа невидимого доступа к информации на экране компьютера JAWS for Windows (на одном компьютере);

- программа для чтения вслух текстовых файлов (Tiger Software Suit (TSS));

- программа экранного доступа с синтезом речи для слепых и слабовидящих (NVDA);

- стандартные средства операционной системы Windows (экранная лупа, голосовые функции);

- программа увеличения изображения на экране (обеспечение масштаба увеличения экрана, возможность регулировки яркости и контрастности, а также инверсии и замены цветов; возможность оптимизировать внешний вид курсора и указателя мыши, возможность наблюдать увеличенное и не увеличенное изображение одновременно перемещать увеличенную зону при помощи клавиатуры или мыши и др.).

2. С нарушениями слуха

Специальные технические средства:

- беспроводная система линейного акустического излучения;

- беспроводная Bluetooth гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Trekz Titanium» (1 шт.);

- проводная гарнитура с костной проводимостью «AfterShokz Sportz Titanium" (1 шт.);

- проводная гарнитура Defender (1 шт.);

- персональный коммуникатор EN – 101 (5 шт.);

- мультимедиа-компьютер;

- мультимедийный проектор;

- интерактивные и сенсорные доски.

ПО:

- программы для создания и редактирования субтитров, конвертирующие речь в текстовый и жестовый форматы на экране компьютера.

- Майкрософт Диктейт: <https://dictate.ms/>

- Subtitle Edit (бесплатные)

- «Сурдофон»

3. С нарушениями опорно-двигательного аппарата

Специальные технические средства:

- специальные клавиатуры (с увеличенным размером клавиш, со специальной накладкой, ограничивающей случайное нажатие соседних клавиш);

- клавиатура адаптированная с крупными кнопками + пластиковая накладка, разделяющая клавиши, беспроводная Clevey Keyboard + Clevey Cove (3шт.);

- джойстик компьютерный Joystick SimplyWorks беспроводной (3шт.);

- ноутбук + приставка для ай-трекинга к ноутбуку PCEye Mini (1 шт);

ПО:

- специальное программное обеспечение, позволяющее воспроизводить специальные математические функции и алгоритмы
- программное обеспечение для просмотра и масштабирования для масштабируемой векторной графики (SVG) (IVEO Viewer).

Лист изменений (дополнений)
 в рабочую программу по дисциплине
 "Психология делового общения"
 по направлению подготовки 37.04.01 Психология
 на 2020-2021 учебный год

№ п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании УС ИППиФСО
 протокол № _____ от "___" _____ 2020г.

Руководитель ОПОП _____ / _____ /
 подпись