



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра социально-экономических и математических дисциплин

Директор МИЭЛ  О.В. Архипкин


Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины **Б1.О.16.01 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Направление подготовки: **45.03.02 «ЛИНГВИСТИКА»**

Профиль подготовки: «Межъязыковая и межкультурная коммуникация в торгово-экономической сфере (китайский язык)»

Квалификация выпускника - бакалавр

Форма обучения – очная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Согласовано с УМК МИЭЛ ИГУ:

Протокол № 4 от «22» мая 2024 г.

Председатель  Е. В. Крайнова

Рекомендовано кафедрой:

Протокол № 8 от «24» апреля 2024 г.

Зав. кафедрой  М.М. Плотникова

Иркутск 2024 г

Содержание

	стр.
I. Цели и задачи дисциплины	3
II. Место дисциплины в структуре ОПОП.	3
III. Требования к результатам освоения дисциплины	3
IV. Содержание и структура дисциплины	5
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	5
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
4.3 Содержание учебного материала	11
4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	11
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов	12
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	13
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	13
V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	14
а) перечень литературы	
б) периодические издания	
в) список авторских методических разработок	
г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы	
VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование:	14
6.2. Программное обеспечение:	14
6.3. Технические и электронные средства обучения:	14
VII. Образовательные технологии	16
VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации	17

I. Цели и задачи дисциплины:

Цели:

Цель курса «Деловое общение» заключается в формировании у учащихся научных знаний о психологической основе процесса общения, изучении основных подходов к организации делового взаимодействия, в формировании умений использовать различные техники для ведения эффективного общения в рамках будущей профессиональной деятельности.

Задачи:

1. Формирование представления об общении как социально-психологическом феномене, его структуре, закономерностях, функциях;
2. Выявление специфики делового общения, его форм и их особенностей;
3. Формирование системы представлений о психологических средствах общения (вербальных и невербальных) и их роли в деловом общении;
4. Выявление особенностей делового общения в условиях межкультурной коммуникации;
5. Формирование умений и навыков практической реализации различных форм делового общения: переговоры, совещания, дискуссии, публичные выступления
6. Формирование базовых знаний и умений по разрешению конфликтов в деловом общении.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к обязательной части программы и ведется на 1 курсе в 1 семестре. Код дисциплины Б1.О.16.01

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной школьного курса «Обществознание».

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Введение в теорию межкультурной коммуникации», «Корпоративная культура и деловая коммуникация»

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки 45.03.02 «Лингвистика», профиль «Межъязыковая и межкультурная коммуникация в торговой-экономической сфере (китайский язык)».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<i>ОПК-4</i> Способен осуществлять межъязыковое и межкультурное взаимодействие в устной и письменной форме как в общей, так и в профессиональной сферах общения	<i>ИДК ОПК-4</i> Использует психологические приемы и основные принципы и приемы делового общения для ведения деловых переговоров, совещаний в устной и письменной межъязыковой и	Знать: - основные понятия психологии общения; - психологические закономерности деловой беседы, деловых переговоров, совещаний и публичных выступлений; - основные принципы и приемы эффективного общения; Уметь: - переносить теоретические знания в область практической деятельности;

	межкультурной коммуникации.	Владеть: - владеть психологическими приемами: слушания партнера, аргументирования, влияния на партнера, завоевания внимания аудитории в публичном выступлении, убеждения в споре.
ОПК-2. Способен применять в практической деятельности знание психолого-педагогических основ и методики обучения иностранным языкам и культурам	ИДК ОПК-2.1 Применяет коммуникативный, деятельностный, когнитивный и социокультурный подходы при обучении иностранным языкам и культурам	Знать: - основы психологии личности и познавательных процессов, проявляющиеся в процессе общения; - основные понятия и закономерности психологии общения в педагогическом процессе; Уметь: -переносить теоретические знания в область практической деятельности; -учитывать психологические закономерности в педагогическом процессе; Владеть: - владеть психологическими приемами: влияния на обучающегося с целью повышения эффективности образовательного процесса

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, в том числе 34 часа – лекции, 34 часа – практическая подготовка, 4 часа – КСР, 10 часов – КО, 25 часов – самостоятельная работа.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/н	Раздел дисциплины/тема	Семестр	Всего часов	Из них практическая подготовка обучающихся	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку и трудоемкость (в часах)				Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
					Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа (в том числе, внеаудиторная СР, КСР)	
					Лекция	Семинар/ Практическое, лабораторное занятие/	Консультация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Тема 1. Введение в психологию делового общения. Понятие делового общения, его виды и формы. Функции делового общения. Цели и средства общения. Стороны общения.	1	6		2	2		2	Устный ответ, тест, экзамен

2	<p>Тема 2. Перцептивная сторона делового общения. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, рефлексия. Эффекты межличностного восприятия: стереотипизация, эффект ореола, эффект первого впечатления, физиогномическая редукция, каузальная атрибуция. Самопрезентация в деловом общении.</p>	1	11	4	4		3	Устный ответ, тест, экзамен	
3	<p>Тема 3. Коммуникативная сторона общения. Структура коммуникативного акта. Прием и передача информации. Понятие обратной связи. Правила эффективной обратной связи. Психологические барьеры в общении и их преодоление. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.</p>	1	11	4	4		3	Устный ответ, тест, экзамен	
4	<p>Тема 4. Вербальное общение. Общая характеристика вербальных средств. Язык, речь, виды речи. Психологическое влияние в деловом общении. Виды психологического влияния. Техники аргументации и контраргументации.</p>	1	9	4	2		3	Устный ответ, тест, экзамен	
5	<p>Тема 5. Невербальные средства в деловом общении. Виды невербальных средств общения: оптико-кинестетические, пара- и</p>	1	11	4	4		3	Устный ответ, тест, экзамен	

	экстралингвистические, тактильные, визуальные, ольфакторные, проксеимические. Социокультурные особенности невербальных средств общения.							
6	Тема 6. Деловой этикет. Понятие этикета, виды этикета. Основные правила и нормы этикета в деловом общении	1	7	2	2		3	Устный ответ, тест, экзамен
7	Тема 7. Публичное выступление. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Структура публичного выступления. Приемы привлечения внимания аудитории. Особенности аргументации в публичном выступлении.	1	9	2	4		3	Устный ответ, тест, экзамен
8	Тема 8. Деловая беседа и деловое совещание Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы деловой беседы. Создание благоприятного психологического климата. Понятие, общая характеристика делового совещания, конференции. Особенности организации совещания, конференций.	1	11	4	4		3	Устный ответ, тест, экзамен
9	Тема 9. Конфликты в деловом общении Современное представление о роли конфликтов в общении. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Структура и динамика конфликтов. Факторы возникновения конфликтов.	1	11	4	4		3	Устный ответ, тест, экзамен

	Технологии урегулирования конфликтов								
10	Тема 10. Деловые переговоры. Понятие переговоров. Тактики переговоров. Структура переговорного процесса. Национальные особенности переговорного процесса.	1			4	4		3	Устный ответ, тест, экзамен
			11						
	Итого:		144		34	34	2	29	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы (в том числе КСР) обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
1	Тема 1. Введение в психологию делового общения.	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	1 неделя	2	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания
2	Тема 2. Перцептивная сторона делового общения.	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	2-3 недели	3	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
3	Тема 3. Коммуникативная сторона общения.	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	4-5 недели	3	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания
4	Тема 4. Вербальное общение.	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	6 неделя	3	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания
5	Тема 5. Невербальные средства в деловом общении.	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	7-8 недели	3	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания
6	Тема 6. Деловой этикет.	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	9-10 недели	3	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
7	Тема 7. Публичное выступление	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	11-12 недели	3	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания
8	Тема 8. Деловая беседа и деловое совещание	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	13-14 недели	3	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания
9	Тема 9. Конфликты в деловом общении	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	15-16 недели	3	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания
10	Тема 10. Деловые переговоры.	Подготовка к устному ответу, тесту, конспект	17 неделя	3	Устный ответ, тест, экзамен	Обязательная и дополнительная рекомендованная литература, методические указания
Общий объем самостоятельной работы по дисциплине (час)				29		

4.3 Содержание учебного материала

Тема 1. Введение в психологию делового общения.

Понятие делового общения, его виды и формы. Функции делового общения. Цели и средства общения. Стороны общения.

Тема 2. Перцептивная сторона делового общения.

Механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, рефлексия. Эффекты межличностного восприятия: стереотипизация, эффект ореола, эффект первого впечатления, физиогномическая редукция, каузальная атрибуция. Самопрезентация в деловом общении.

Тема 3. Коммуникативная сторона общения.

Структура коммуникативного акта. Прием и передача информации. Понятие обратной связи. Правила эффективной обратной связи. Психологические барьеры в общении и их преодоление. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.

Тема 4. Вербальное общение.

Общая характеристика вербальных средств. Язык, речь, виды речи. Психологическое влияние в деловом общении. Виды психологического влияния. Техники аргументации и контраргументации.

Тема 5. Невербальные средства в деловом общении.

Виды невербальных средств общения: оптико-кинестетические, пара- и экстралингвистические, тактильные, визуальные, ольфакторные, проксемические. Социокультурные особенности невербальных средств общения.

Тема 6. Деловой этикет.

Понятие этикета, виды этикета. Основные правила и нормы этикета в деловом общении

Тема 7. Публичное выступление.

Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Структура публичного выступления. Приемы привлечения внимания аудитории. Особенности аргументации в публичном выступлении.

Тема 8. Деловая беседа и деловое совещание

Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы деловой беседы. Создание благоприятного психологического климата. Понятие, общая характеристика делового совещания, конференции. Особенности организации совещания, конференций.

Тема 9. Конфликты в деловом общении

Современное представление о роли конфликтов в общении. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Структура и динамика конфликтов. Факторы возникновения конфликтов. Технологии урегулирования конфликтов

Тема 10. Деловые переговоры.

Понятие переговоров. Тактики переговоров. Структура переговорного процесса. Национальные особенности переговорного процесса.

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/н	№ раздела и темы	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)		Оценочные средства	Формируемые компетенции (индикаторы)*
			Всего часов	Из них практическая подготовка		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	Введение в психологию делового общения.	2		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2

2	2	Механизмы и эффекты социального восприятия. Самопрезентация	4		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2
3	3	Коммуникативные барьеры. Обратная связь. Приемы активного слушания	4		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2
4	4	Приемы аргументации	2		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2
5	5	Социокультурные особенности невербальной коммуникации	2		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2
6	6	Деловой этикет.	4		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2
7	7	Деловая беседа и деловое совещание	2		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2
8	8	Публичное выступление	4		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2
9	9	Конфликты в деловом общении	4		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2
10	10	Деловые переговоры	4		Устный ответ, тест, экзамен	ОПК-4 ОПК-2
		Итого:	29			

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение

1. Уровни общения
2. Профессиональное резюме
3. Обратная связь
4. Приемы контраргументации
5. Влияние культуры на деловую коммуникацию
6. Нормы и правила делового этикета
7. Фокус-группа и мозговой штурм
8. Подготовка публичного выступления
9. Конфликты в организации

10. Стили ведения переговоров

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	2	3	4	5
1	1-10	Подготовка к экзамену	ОПК-4 ОПК-2	ИДК ОПК-4 ИДК ОПК-2.1
2	1-10	Подготовка к семинарским занятиям	ОПК-4 ОПК-2	ИДК ОПК-4 ИДК ОПК-2.1

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов в процессе прохождения данного курса предусматривает различные виды индивидуальной подготовки: работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка устного ответа, подготовка к дискуссии, подготовка доклада с презентацией «Национальные особенности невербальной коммуникации»), выполнение практических заданий «Резюме», «Профессиональный стереотип», «Публичное выступление»

Подготовка доклада с презентацией.

Студентам необходимо подготовить сообщение с презентацией на тему «Национальные особенности невербальной коммуникации», выбрав для изучения какую-либо одну страну. Сообщение сопроводить иллюстрациями.

Практическое задание «Профессиональный стереотип».

Студентам необходимо подготовить и провести мини-исследование профессионального стереотипа какой-либо профессии. Для этого необходимо подобрать методический инструментарий, опросить не менее 20 человек, обработать результаты и подготовить сообщение.

Подготовка публичного выступления.

Необходимо, опираясь на литературу, проработать теоретический материал по теме «Публичное выступление» и на основе него провести самостоятельную предварительную подготовку публичного выступления для практического аудиторного занятия.

Составление резюме.

Студенту необходимо, опираясь на лекционный материал и рекомендованную литературу, составить эффективное резюме.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) – не предусмотрены учебным планом.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) перечень литературы

а) основная литература

1. **Бороздина, Галина Васильевна.**

Психология и этика делового общения : Учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 463 с. - (Бакалавр. Академический курс). - URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431163https://www.biblio-online.ru/book/cover/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB>. - ЭБС "Юрайт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-01527-0 : 859.00 р.

Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>

2. **Лавриненко, Владимир Николаевич.**

Деловая этика и этикет : Учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. - Москва : Юрайт, 2021. - 118 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/469812https://urait.ru/book/cover/42FDE6B1-7EDF-4956-BC34-B955635A116F>. - ЭБС "Юрайт". - неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-08210-4 : 389.00 р.

URL: <https://urait.ru/bcode/469812> (дата обращения: 10.12.2021).

б) Дополнительная литература

1. **Корягина, Наталья Александровна.**

Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва : Юрайт, 2022. - 440 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489271https://urait.ru/book/cover/F793CC9A-F62D-4EAA-84DE-296C32A69458>. - ЭБС "Юрайт". - неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-03322-9 : 1349.00 р.

URL: <https://urait.ru/bcode/489271> (дата обращения: 04.05.2022).Благих,

2. **Матвеева, Лидия Владимировна.**

Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 121 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-09865-5 : 409.00 р. - Текст : непосредственный.

URL: <https://urait.ru/bcode/491523> (дата обращения: 31.08.2022).

3. **Психология и этика делового общения** : учебник. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 420 с. ; нет. - (Золотой фонд российских учебников). - URL: <https://rucont.ru/efd/352511>. - ЭБС "Рукопт". - неогранич. доступ. - ISBN 978-5-238-01050-2 : ~Б.

б) периодические издания

в) список авторских методических разработок:

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Электронные ресурсы Научной библиотеки Иркутского университета <http://ellib.library.isu.ru>

2. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU»

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

Для реализации данной дисциплины используются специальные помещения:

- учебные аудитории для лекционных и семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

Аудитория на 80 посадочных мест, укомплектованная специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения с возможностью подключения к сети

«Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации:

экран настенный – ScreenMedia 180x180, проектор – BenQ MX661,
Компьютер преподавателя (AMD ATHLON II x3) .
ПО – Microsoft Windows, Microsoft Office Professional Plus 2010,
Kaspersky Endpoint Security

наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Социально-экономическая политика»;

Аудитория на 38 посадочных мест, укомплектованная специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления информации большой аудитории:

Экран на штативе Screen Media Apollo, проектор переносной – Epson EB-X24,
ноутбук HP 255 G7 (Intel Core i5),
ПО – Microsoft Windows 10 OEM, Microsoft Office Professional Plus 2010,
Kaspersky Endpoint Security

наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Социально-экономическая политика»;

- аудитории для организации самостоятельной работы:

Аудитория на 40 посадочных мест, укомплектованная специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации:

интерактивная доска – Panasonic UB-T880-G, проектор – AcerS1212,
ноутбук – Lenovo (Intel Core2Duo),
маркерная доска.
ПО – Microsoft Office Professional Plus 2010 Архиватор WinRAR,
Wi-Fi.

Аудитория на 15 посадочных мест, укомплектованная специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации:

15 компьютеров(AMD Athlon64) с доступом к сети интернет,
1 компьютер оператора(AMD Athlon64),
ПО – Microsoft Windows 7,
Microsoft Office Professional Plus 2010,
1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях,
Архиватор RAR WinRAR 5,
Far Manager v3,
КонсультантПлюс: Версия Проф,
Kaspersky Endpoint Security

- помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования:

шкафы, расходные материалы,
6 ноутбуков,
4 переносных комплекта:
Экран на штативе ScreenMedia Apollo, проектор переносной – Epson EB-X24,
ноутбук HP 255 G7 (Intel Core i5),
ПО – Microsoft Windows 10 OEM, Microsoft Office Professional Plus 2010,
Kaspersky Endpoint Security

6.2. Программное обеспечение:

Операционные системы:

- Microsoft Windows (версии Vista, 7, 10)
 - ALT Linux
- Пакеты офисных приложений:
- Microsoft Office (ред. Professional Plus, Standard; вер. 2007, 2010, 2013)
 - LibreOffice, OpenOffice

Интернет-браузеры:

- YandexBrowser
- Атом
- Mozilla Firefox
- Google Chrome

Прикладное ПО для работы с документами:

- Архиватор RAR WinRAR (5.x Версия Академическая)
- Far Manager
- Adobe Reader

Средства антивирусной защиты:

- Kaspersky Endpoint Security

Онлайн сервисы:

- Видео конференц система bbb.isu.ru (система BigBlueButton)
- Образовательный портал educa.isu.ru (система LMS Moodle)
- Видеохостинг cloud.isu.ru (система NextCloud)

Прикладное ПО для работы с графическими и аудио/видео файлами:

- VLC Player

6.3. Технические и электронные средства:

Компьютеры, проекторы, позволяющие проводить на лекциях и семинарах презентации, разработанные с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, использовать наглядные, иллюстративные материалы.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе проведения лекционных и семинарских занятий по дисциплине «Психология делового общения» применяются следующие образовательные технологии: эссе, лекции-презентации, устные выступления с докладом, дискуссии, разбор конкретных ситуаций, деловые игры и упражнения.

Устное выступление на семинаре предполагает изложение студентом в течение 7-8 минут по одной из предложенных тем

Выступление оценивается по следующим критериям:

- умение связно изложить материал и культура речи;
- работа с информацией
- умение правильно построить структуру доклада (введение, основная часть, выводы);
- умение уложиться в отведенное для доклада время (7-8 минут);
- умение привлечь внимание аудитории;
- умение правильно сделать выводы

В качестве входного контроля студенты пишут эссе на заданную тему. Эссе – литературный жанр, прозаическое сочинение небольшого объема и свободной. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету и не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку темы.

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем.

Деловая игра - метод имитации (подражания, изображения) принятия решений торговым персоналом разного уровня управления в производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме.

Тестирование – контроль знаний с помощью тестов с открытыми и закрытыми вопросами для текущей и промежуточной аттестации, самоконтроля.

Самостоятельная работа студентов в процессе прохождения данного курса предусматривает различные виды индивидуальной подготовки: работа с рекомендованной литературой (чтение, подготовка устного ответа, доклада, подготовка к дискуссии).

Наименование тем занятий с указанием форм/ методов/ технологий обучения:

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы//технологии дистанционного, интерактивного обучения	Количество часов
1	2	3	4	5
1	Введение в психологию делового общения.	лекция, семинар	Лекция-презентация, дискуссия, эссе	4
2	Перцептивная сторона делового общения.	лекция, семинар	лекция-презентация, ситуационные задачи,	8
3	Коммуникативная сторона общения.	лекция	Лекция-презентация, деловые игры и упражнения	8
4	Вербальное общение.	лекция, семинар	Лекция-презентация, деловые игры и упражнения	6
5	Коммуникативная сторона общения.	лекция, семинар	Лекция-презентация, деловые игры и упражнения	8
6	Невербальные средства в деловом общении.	лекция, семинар	Лекция-презентация, деловые игры и упражнения, доклад	4
7	Деловой этикет.	лекция, семинар	доклад	6
8	Публичное выступление	лекция	деловые игры и упражнения	8
9	Конфликты в деловом общении	лекция	Лекция-презентация, разбор конкретных ситуаций	8
10	Деловые переговоры.	лекция, семинар	Лекция-презентация, разбор конкретных ситуаций, деловые	8

			игры и упражнения	
Итого часов:				68

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 Оценочные материалы (ОМ):

Оценочные материалы для входного контроля

В качестве входного контроля студенты пишут эссе. Тема: «Можно ли стать «гением общения» или что необходимо человеку для того, чтобы быть успешным в общении»

8.1.1. Оценочные материалы текущего контроля формируются в соответствии с ЛНА университета

Тест для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста №1

В структуру общения входят стороны:

- а) интенциональная
- б) коммуникативная
- в) рефлексивная
- г) интерактивная
- д) перцептивная

Особый способ понимания другого человека, способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

- а) рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) аттракция

К невербальным средствам общения относятся:

- а) речь
- б) позы, жесты, мимика
- в) паралингвистика
- г) проксемика
- д) визуальный контакт

Демонстрационный вариант теста №2

Соотнесите названия видов психологического влияния и их определения.

	Определение	Вид влияния
	Высказывание и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции	
	Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др.	

	Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей	
	Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и создания предрасположенности к определенным действиям	
	Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение.	
	Способность вызывать стремление быть подобным себе.	
	Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям.	
	Приневоливание человека к выполнению определенных действий с помощью угроз и лишений.	
	Внезапная атака на чужую психику, совершаемая с сознательным намерением или без такового и являющаяся формой разрядки эмоционального напряжения.	

Виды влияния

а) Манипуляция; б) Игнорирование; в) Самопродвижение; г) Аргументация; д) Пробуждение импульса к подражанию; е) Внушение; ж) Принуждение; з) Заражение; и) Психологическое нападение

Задачи вступительной части деловой беседы заключаются в ... (выберите нужные ответы):

- а) установление контакта с собеседником;
- б) привлечение внимания к предстоящему деловому разговору; _
- в) углубление обмена информацией, обмен идеями, доводами, аргументами;
- г) поиск приемлемых решений;
- д) выбор наилучшего решения, достижение соглашения.
- е) создание благоприятной атмосферы разговора;

8.1.2. Оценочные материалы для промежуточной аттестации в форме экзамена.

Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:

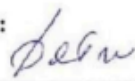
№	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Контролируемые компетенции/ индикаторы
1	2	3	4
1	Экзамен	Темы 1-14	ОПК-4 ОПК-2

Примерный перечень вопросов для экзамена

1. Межличностное общение. Понятие, функции.
2. Деловое общение. Понятие, функции, формы.
3. Уровни и стили общения.

4. Средства общения и их роль в деловой коммуникации.
5. Невербальные средства общения: виды, принципы анализа
6. Механизмы и эффекты социального восприятия.
7. Самопрезентация в деловом общении
8. Структура коммуникативного акта.
9. Коммуникативные барьеры и их разновидности.
10. Приемы эффективного слушания.
11. Каузальная атрибуция, понятие, закономерности.
12. Социальный стереотип, его структура, функции, виды.
13. Обратная связь и её роль в деловом общении.
14. Деловая беседа..
15. Психологические аспекты переговорного процесса.
16. Техники аргументации.
17. Психологические особенности публичного выступления.
18. Деловое совещание, конференция. Правила организации и проведения.
19. Общая характеристика видов психологического влияния.
20. Феномены групповой дискуссии.
21. Особенности опосредованного делового общения (телефонный разговор, интернет-коммуникации).
22. Стратегии поведения в процессе конфликтного взаимодействия.
23. Конфликты в деловом общении.

Разработчик:



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Е. В. Дятлова

(Ф.И.О.)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учитывает рекомендации ОПОП 45.03.02 «Лингвистика» по направлению и профилю подготовки «Межъязыковая и межкультурная коммуникация в торгово-экономической сфере (китайский язык)».

Программа рассмотрена на заседании кафедры социально-экономических и математических дисциплин

«24» апреля 2024г.

Протокол № 8

Зав. кафедрой



М. М. Плотникова

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.