

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Институт философии  
Кафедра психологии и конфликтологии

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института философии  
П.П. Сляяр  
2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«КОММУНИКАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И**  
**УПРАВЛЕНИИ»**

По направлению подготовки 37.04.01 Психология

Магистерская программа «Психология профессиональной деятельности и управления»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

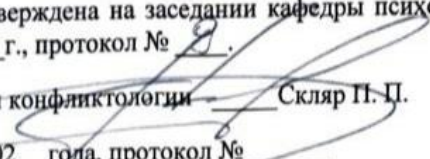
Рабочая программа учебной дисциплины «Коммуникация в профессиональной деятельности и управлении» по направлению подготовки 37.04.01 Психология. – \_\_\_ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Коммуникация в профессиональной деятельности и управлении» по направлению подготовки 37.04.01 «Психология» утверждена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 «Психология» утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020г. №841.

СОСТАВИТЕЛЬ:


к. пед. н., доцент, доцент кафедры психологии и конфликтологии Бугеря Т. Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры психологии и конфликтологии « 18 » 04 2023 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой психологии и конфликтологии  Скляр П. П.

Переутверждена: « \_\_\_ » \_\_\_ 202\_\_ года, протокол № \_\_\_

Рекомендована на заседании Учебно-методической комиссии института философии « 20 » 04 2023 г., протокол № 7.

Председатель Учебно-методической комиссии института 

доц. Пидченко С.А.

© Бугеря Т. Н., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2023 год

## Структура и содержание дисциплины

### 1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины «Коммуникация в профессиональной деятельности и управлении» – получение теоретических знаний и практических навыков в области профессиональных коммуникаций и делового общения.

Задачи:

дать знания и сформировать умения в области деловых коммуникаций и реализация их в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;  
сформировать практические навыки ведения деловых переговоров;  
повысить коммуникативную компетентность;  
повысить уровень навыков выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов, проведения переговоров.

### 2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Коммуникация в профессиональной деятельности и управлении» относится к Блоку 1 (часть, формируемая участниками образовательных отношений).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания дисциплин «Педагогика высшей школы», «Личность как субъект управления в профессиональной деятельности».

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин и служит основой для освоения дисциплин «Преподавание психологии в системе высшего и дополнительного образования», «Инновационные психолого-педагогические технологии» и служит основой для прохождения практики и написания квалификационной работы.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и	УК-4.1. Выбирает, адаптирует и использует язык и стиль общения в зависимости от целей и условий партнерства и ситуации взаимодействия	Знать: коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

профессионального взаимодействия	УК-4.2. Устно и письменно представляет результаты своей деятельности, чувствует в их обсуждении на русском	Уметь: применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
		Владеть: современными коммуникативными технологиями, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия целеполагания; приемами саморегуляции, регуляции поведения в сложных, стрессовых ситуациях.

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>144</b> (4 зач. ед)	<b>144</b> (4 зач. ед)	-
<b>Обязательная контактная работа (всего)</b> <b>в том числе:</b>	<b>84</b>	<b>56</b>	-
Лекции	42	28	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	42	28	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> )	-	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	-
Форма аттестации	Зачет, экзамен	Зачет, экзамен	-

## **4.2. Содержание разделов дисциплины**

### **Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Понятие и сущность профессиональной коммуникации**

Понятие общения, его функции, формы и виды. Профессионально-общение и его формы. Нормы и принципы профессионального общения. Общение и коммуникации. Коммуникации: понятие и компоненты. Функции и виды коммуникации. Особенности профессиональной коммуникации. Виды профессиональной коммуникаций.

### **Тема 2. Средства и формы профессиональной коммуникации.**

Средства коммуникации: Вербальная коммуникация. Устная речь. Письменная речь. Электронные технологии в вербальных коммуникациях. Невербальная коммуникация. Средства невербального общения. Профессиональный имидж и репутация. Формы профессиональной коммуникаций: Профессиональная беседа, основные методы и техники аргументации. Дискуссии, совещания и прочее. Общение с коллегами и руководителем. Публичные выступления.

### **Тема 3. Психологические проблемы профессиональных коммуникаций. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.**

Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.

Синтоны и конфликтогены в деловом общении. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Учет психотипа личности в профессиональных коммуникациях. Проявление особенностей характера личности в профессиональных коммуникациях: Учет возрастных и гендерных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности. Психологические типы партнеров в профессиональной коммуникации.

### **Тема 4. Этика и этикет профессиональных коммуникаций.**

Этика профессионального общения: этические принципы делового общения. Психологические приемы влияния на партнера. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в коммуникациях. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.

Этикет профессиональных коммуникаций: основные понятия об этикете. Принципы успешной организации рабочего времени.

### **Тема 5. Конфликты в профессиональных коммуникациях.**

Понятие «конфликт», структура и типология конфликта. Причины конфликтов в профессиональных коммуникациях. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

## **Тема 6. Документационное обеспечение профессиональных коммуникаций.**

Особенности профессиональной переписки. Документирование деятельности. Характеристика и виды современного письма в профессиональных коммуникациях. Общие правила оформления документов, в т.ч. публикаций

### **4.3. Лекции**

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Понятие и сущность профессиональной коммуникации	4	4	-
2	Тема 2. Средства и формы профессиональной коммуникации.	8	4	-
3	Тема 3. Психологические проблемы профессиональных коммуникаций. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	8	4	-
4	Тема 4. Этика и этикет профессиональных коммуникаций.	8	6	-
5	Тема 5. Конфликты в профессиональных коммуникациях.	8	6	-
6	Тема 6. Документационное обеспечение профессиональных коммуникаций.	6	4	-
Итого:		<b>42</b>	<b>28</b>	-

### **4.4. Практические занятия**

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Понятие и сущность профессиональной коммуникации	4	4	-

2	Тема 2. Средства и формы профессиональной коммуникации.	8	4	-
3	Тема 3. Психологические проблемы профессиональных коммуникаций. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	8	4	-
4	Тема 4. Этика и этикет профессиональных коммуникаций.	8	6	-
5	Тема 5. Конфликты в профессиональных коммуникациях.	8	6	-
6	Тема 6. Документационное обеспечение профессиональных коммуникаций.	6	4	-
Итого:		<b>42</b>	<b>28</b>	<b>-</b>

#### 4.5. Лабораторные работы (не предусмотрены учебным планом)

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Понятие и сущность профессиональной коммуникации	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	2	8	-
2	Тема 2. Средства и формы профессиональной коммуникации.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	10	-
3	Тема 3. Психологические проблемы профессиональных коммуникаций. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	10	-

4	Тема 4. Этика и этикет профессиональных коммуникаций	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	10	-
5	Тема 5. Конфликты в профессиональных коммуникациях.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	10	-
6	Тема 6. Документационное обеспечение профессиональных коммуникаций.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	2	-
<b>Итого:</b>			<b>22</b>	<b>50</b>	<b>-</b>

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Коммуникация в профессиональной деятельности и управлении» не предполагаются учебным планом.**

### **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

#### **а) основная литература:**

1. Гавра Д. П. Основы теории коммуникации / Д.П. Гавра. 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов - М.: Издательство Юрайт. – 2021. – 231с. – Текст электронный // ЭБС ЮРАЙТ. – Электронный ресурс. – Режим доступа: URL: <https://urait.ru/book/osnovy-teorii-kommunikacii-469805>



2. Нуркова В. В. Общая психология / Д. П. Гавра, Н. Б. Березанская / Учебник для вузов. – 3-е изд., пер. и доп. – М.: Издательство Юрайт. – 2021. – 524с.

**б) дополнительная литература:**

1. Адамьянц Т. З. Социальные коммуникации / Т. З. Адамьянц. – 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов. – М.: Издательство Юрайт – 2021. – 200с. – Текст электронный // ЭБС ЮРАЙТ. – Электронный ресурс. – Режим доступа: URL: <https://urait.ru/book/socialnye-kommunikacii-474259>

2. Корягина Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация / Н. А. Колягина. – Учебник и практикум для вузов. М.: Издательство Юрайт. – 2021 – 225с. –Текст электронный // ЭБС ЮРАЙТ. – Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://urait.ru/book/samoprezentaciya-i-ubezhdayuschaya-kommunikaciya-475283>

3. Собольников В. В. Невербальные средства коммуникации / В. В. Собольников. 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов. – М.: Издательство Юрайт. – 2021. – 164с. – Текст электронный // ЭБС ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/book/neverbalnye-sredstva-kommunikacii-473521>

4. Третьяк Г.Е. Кризисные коммуникации - феномен социокультурной действительности / Г. АЕ. Третьяк. – Русайнс. – 2020. – Текст электронный // ЭБС BOOKRU. Режим доступа: <https://book.ru/book/936030>

5. Харламенков А. Е. Русский жестовый язык. Начала / А. Е. Харламенков. – Практическое пособие – 4-е изд., испр. и доп.– М.:Издательство Юрайт. – 2022. –383с. – Текст электронный // ЭБС ЮРАЙТ. – Режим доступа: <https://urait.ru/book/russkiy-zhestovyy-yazyk-nachala-497763>

**в) методические рекомендации:**

1. Методические рекомендации к изучению дисциплины «Коммуникативные технологии направленной смысловой трансляции и психологические аспекты манипуляции» для слушателей магистратуры заочной формы обучения по направлению подготовки 37.04.01 Психология / Сост.: Бугеря Т. Н., Скляр. П. П. – Луганск: ГОУ ВО ЛНР «ЛГУ им. В. Даля», 2023. – 34с.

**г) интернет-ресурсы:**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. – Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://minobrnauki.gov.ru/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов –  
<http://fcior.edu.ru/>

### **Электронные библиотечные системы и ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» –  
<https://www.studmed.ru>

2. Электронно-библиотечная система. – Электронный ресурс. – Режим доступа: «IPRbooks»

### **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

### **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Коммуникация в профессиональной деятельности и управлении» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

<b>Функциональное назначение</b>	<b>Бесплатное программное обеспечение</b>	<b>Ссылки</b>
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>

Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Коммуникация в профессиональной деятельности и управлении» Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 УК-4.2	Тема 1	3
				Тема 2	3
				Тема 3	3
				Тема 4	3
				Тема 5	3
				Тема 6	3

### Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-4	УК-4.1 УК-4.2	знать коммуникативные технологии, в том числе на	Тема 1, Тема 2,	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений),

			<p>иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;</p> <p>уметь применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;</p> <p>владеть:</p> <p>современными коммуникативными технологиями, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>целеполагания;</p> <p>приемами саморегуляции, регуляции поведения в сложных, стрессовых ситуациях.</p>	<p>Тема 3,</p> <p>Тема 4,</p> <p>Тема 5.</p> <p>Тема 6</p>	<p>рефераты, контрольные работы.</p>
--	--	--	---	--	--------------------------------------

**Фонды оценочных средств по дисциплине «Коммуникация в профессиональной деятельности и управлении»**

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях  
(в виде докладов и сообщений)**

1. Предмет и задачи психологии и этики делового общения.
2. Основные виды и функции общения.
3. Сущность и содержание делового общения.
4. Психологическая составляющая делового общения.
5. Психология личности и стиль делового общения.

6. Классификации типов личности.
7. Учение о психотипах личности и его роль в деловом общении.
8. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
9. Причины конфликтов в профессиональных коммуникациях.
10. Типы конфликтных личностей.
11. Модель конфликтного процесса и его последствия.
12. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству доклад, сообщение**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

**Вопросы к контрольным работам:**

1. Общение как форма бытия человека.
2. Значение общения в деловой, профессиональной сфере.
3. Понятие, сущность, задачи и формы профессиональных коммуникаций: стратегия и тактика.
4. Аксиологический, антропологический и технологический аспекты профессиональных коммуникаций.
5. Психологические и этические проблемы профессионального общения: синтоны и конфликтогены в деловом общении.
6. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности: учение о психотипах характера, его сущность, роль и значение.
7. Этика и этикет профессиональных коммуникаций.
8. Профессиональные дискуссии, переговоры, совещания, собрания, конференции: коммуникативный анализ.
9. Психология общения с коллегами и руководителем, публичные выступления: роль учения о синтонах и конфликтогенах.
10. Этика профессиональных коммуникаций: этикет профессиональной коммуникаций.
11. Принципы успешной организации рабочего времени.
12. Принципы успешной организации рабочего места.

13. Особенности профессиональной переписки.
14. Документирование деятельности.
15. Характеристика и виды современного письма в профессиональных коммуникациях

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
контрольная работа**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

**Темы рефератов:**

1. Формирования делового общения с учетом психотипических качеств.
2. Психология и этика общения: понятия «синтон» и «конфликтоген».
3. Особенности синтонного делового общения.
4. Психотипы и особенности конфликтогенности в общении.
5. Элементы НЛП в деловом общении.
6. Функции этики в деловом общении.
7. Составляющие делового этикета.
8. Общие требования делового этикета.
9. Значение делового этикета для делового общения.
10. Вербальные средства общения.
11. Невербальные средства общения.
12. Значение невербальных средств общения.
13. Виды и техника слушания.
14. Структура деловой беседы.
15. Требования к деловой беседе.
16. Виды и этапы деловых переговоров.
17. Специфика проведения деловых переговоров.
18. Организация и проведение деловых переговоров.
19. Основные правила ведения телефонных разговоров.
20. Причины конфликтов в деловом общении.
21. Способы предупреждения деловых конфликтов.
22. Процесс развития делового конфликта.
23. Этико-психологические требования к разрешению конфликта в деловом общении.
24. Алгоритмы разрешения деловых конфликтов.
25. Основы деконфликтизации или мягкой конфронтации.
26. Деконфликтизация или жесткая конфронтация.

27. Специфика этапа «управляемый конфликт».

28. Воспитание культуры делового общения.

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### Промежуточная аттестация (зачет)

#### Вопросы к зачету

1. Формирования делового общения с учетом психотипических качеств.
2. Психология и этика общения: понятия «синтон» и «конфликтоген».
3. Особенности синтонного делового общения.
4. Психотипы и особенности конфликтогенности в общении.
5. Элементы НЛП в деловом общении.
6. Функции этики в деловом общении.
7. Составляющие делового этикета.
8. Общие требования делового этикета.
9. Значение делового этикета для делового общения.
10. Вербальные средства общения.
11. Невербальные средства общения.
12. Значение невербальных средств общения.
13. Виды и техника слушания.
14. Структура деловой беседы.
15. Требования к деловой беседе.
16. Виды и этапы деловых переговоров.

17. Специфика проведения деловых переговоров.
18. Организация и проведение деловых переговоров.
19. Основные правила ведения телефонных разговоров.
20. Причины конфликтов в деловом общении.
21. Способы предупреждения деловых конфликтов.
22. Процесс развития делового конфликта.
23. Этико-психологические требования к разрешению конфликта в деловом общении.
24. Алгоритмы разрешения деловых конфликтов.
25. Основы деконфликтизации или мягкой конфронтации.
26. Деконфликтизация или жесткая конфронтация.
27. Специфика этапа «управляемый конфликт».

### **Оценочные средства для аттестации (экзамен)**

1. Понятие общения, его функции, формы и виды. Профессиональное общение и его формы. Нормы и принципы профессионального общения.
2. Общение и коммуникации. Коммуникации: понятие и компоненты. Функции и виды коммуникации. Особенности профессиональной коммуникации. Виды профессиональных коммуникаций.
3. Средства коммуникации: Вербальная коммуникация. Устная речь. Письменная речь. Электронные технологии в вербальных коммуникациях.
4. Невербальная коммуникация. Средства невербального общения.
5. Профессиональный имидж и репутация.
6. Формы профессиональных коммуникаций: Профессиональная беседа, основные методы и техники аргументации. Дискуссии, совещания и прочее. Общение с коллегами и руководителем. Публичные выступления.
7. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.
8. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации. Учет типа темперамента в профессиональных коммуникациях.
9. Проявление особенностей характера личности в профессиональных коммуникациях: Учет возрастных и гендерных особенностей личности. Учет национальных особенностей личности.
10. Психологические типы партнеров в профессиональной коммуникации.
11. Этика профессиональных коммуникаций: Этические принципы коммуникаций. Психологические приемы влияния на партнера.
12. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Защита от манипуляций в коммуникациях.
13. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.



14. Этикет профессиональной коммуникаций: Основные понятия об этикете. Принципы успешной организации рабочего времени.
15. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
16. Причины конфликтов в профессиональных коммуникациях.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Модель конфликтного процесса и его последствия.
19. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
20. Особенности профессиональной переписки.
21. Документирование деятельности.
22. Характеристика и виды современного письма в профессиональных коммуникациях.
23. Общие правила оформления документов, в т.ч. публикаций.

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «зачет» и «экзамен»

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части	не зачтено

	<p>программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы</p>	
--	---	--

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)