

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Педагогический институт
Кафедра социальной и возрастной психологии

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. И. Гущина
«22» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.06.2 Психология переговоров

Направление подготовки/специальность: 37.04.01 - Психология

Профиль/направленность/специализация: Психология развития

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2023

Тамбов, 2023

Автор программы:

Доктор психологических наук, профессор Коваль Нина Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.04.01 - Психология (уровень магистратуры) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «29» июля 2020 г. № 841).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной и возрастной психологии «14» июня 2023 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «22» июня 2023 г. № 9.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Цели и задачи дисциплины..... | 4 |
| 2. Место дисциплины в структуре ОП Магистратуры..... | 5 |
| 3. Объем и содержание дисциплины..... | 5 |
| 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства..... | 9 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 14 |
| 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины..... | 15 |
| 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... | 17 |

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-3 Способен организовывать коррекционно-развивающую работу с детьми и обучающимися, в том числе работу по восстановлению и реабилитации

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- консультативный
- научно-исследовательский
- организационно-управленческий (администрирование)

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 01 Образование и наука (в сферах: психолого-педагогической, консультативной и социальной помощи субъектам образовательного процесса; основного общего образования, среднего общего образования, профессионального образования, дополнительного профессионального образования; научных исследований)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

| Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта) | Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия | Индикаторы достижения компетенций |
|---|---|---|
| | ПК-3 Способен организовывать коррекционно-развивающую работу с детьми и обучающимися, в том числе работу по восстановлению и реабилитации | Анализирует и использует современные технологии эффективной коммуникации, в том числе дистанционные при проведении коррекционно-развивающей и реабилитационной работы с детьми и обучающимися |

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-3 Способен организовывать коррекционно-развивающую работу с детьми и обучающимися, в том числе работу по восстановлению и реабилитации

| № п/п | Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи | Форма обучения | | | | | | | |
|-------|--|-----------------|---|---|---|------------------------|---|---|---|
| | | Очная (семестр) | | | | Очно-заочная (семестр) | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 1 | Деловое общение | + | | | | + | | | |
| 2 | Качественные и количественные методы в психологии | | + | | | | + | | |
| 3 | Коррекция психического развития детей | + | | | | + | | | |
| 4 | Планирование теоретического и эмпирического исследования | | + | | | | + | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|--|---|---|---|
| 5 | Преддипломная практика | | | | + | | | | + |
| 6 | Психологические игры и сказки | | | + | | | | + | |
| 7 | Психология карьеры личности | | + | | | | + | | |
| 8 | Современные методы коррекционной работы | | | + | | | | + | |

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Психология переговоров» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 37.04.01 - Психология.

Дисциплина «Психология переговоров» изучается в 1 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 3 з.е.

Очная: 3 з.е.

Очно-заочная: 3 з.е.

| Вид учебной работы | Очная (всего часов) | Очно-заочная (всего часов) |
|--------------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Общая трудоёмкость дисциплины | 108 | 108 |
| Контактная работа | 64 | 40 |
| Лекции (Лекции) | 32 | 16 |
| Практические (Практ. раб.) | 32 | 24 |
| Самостоятельная работа (СР) | 44 | 68 |
| Зачет | - | - |

3.2. Содержание курса:

| № темы | Название раздела/темы | Вид учебной работы, час. | | | | | | Формы текущего контроля |
|-----------|---|--------------------------|-----|----------------|-----|----|-----|----------------------------|
| | | Лекции | | Практ. раб. | | СР | | |
| | | О | О-3 | О | О-3 | О | О-3 | |
| 1 семестр | | | | | | | | |
| 1 | Деловое общение: устное собеседование структура, функции, виды, формы. | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 10 | Опрос |
| 2 | Основы эффективной деловой коммуникации. | 4 | 2 | 4 | 4 | 6 | 10 | Опрос |
| 3 | Невербальные коммуникации в деловом общении. | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 8 | Опрос |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|
| 4 | Деловая беседа как основная форма делового общения. | 4 | 2 | 4 | 4 | 6 | 8 | Опрос |
| 5 | Психологические аспекты деловых переговоров. | 4 | 2 | 4 | 2 | 6 | 8 | Опрос |
| 6 | Публичные деловые выступления. | 4 | 2 | 4 | 2 | 6 | 8 | Опрос |
| 7 | Имидж и самопрезентация в деловом общении. | 4 | 2 | 4 | 2 | 6 | 8 | Опрос |
| 8 | Общение в деловом конфликте. | 4 | 2 | 4 | 2 | 6 | 8 | Тестирование |

Тема 1. Деловое общение: устное собеседование структура, функции, виды, формы. (ПК-3)

Лекция.

Деловое общение как процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Функции делового общения: связывающая, формирующая, подтверждающая, эмоционально организующая. Три стороны делового общения: перцептивная (восприятие, познание, взаимопонимание); коммуникативная (обмен информацией), интерактивная (взаимодействие). Виды мотивов, по которым человек вступает в деловое взаимодействие.

Практическое занятие.

Подготовить выступление по вопросам:

1. Виды делового общения: прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно- временная дистанция).
2. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания; публичные выступления.
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении: барьеры отношения, барьеры социально-культурного различий, барьеры понимания.
4. Психологические условия преодоления коммуникативных барьеров
5. Механизмы восприятия и познания в деловом общении.
6. Источники искажения восприятия. Роль стереотипизации в восприятии и познании.
7. Каузальная атрибуция - приписывание причин, мотивов поведения другому человеку, интерпретация его поведения.
8. Виды атрибуции.
9. Основные механизмы, улучшающие взаимопонимание: идентификация; эмпатия; рефлексия.

Задания для самостоятельной работы.

Составить глоссарий основных терминов по теме, кроссворд из 10-15 слов и 5 тестов по теме занятия.

Тема 2. Основы эффективной деловой коммуникации. (ПК-3)

Лекция.

Коммуникативная компетентность - основа эффективной деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность как совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации: проявление интереса и уважения к партнеру, демонстрация общности, коммуникация на языке партнера, предоставление партнеру возможность выговориться и т.д. Психологические сигналы при вступлении в контакт: вербальные и невербальные сигналы, располагающие к контакту.

Практическое занятие.

Подготовить выступление по вопросам: 1. Техники активного слушания: нерефлексивное и рефлексивное слушание. 2. Нерефлексивное слушание - первый этап овладения техникой слушания. 3. Рефлексивное слушание - основной вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника. 4. Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, избирательность внимания и т.д. 5. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации.

Задания для самостоятельной работы.

Составить глоссарий основных терминов по теме, кроссворд из 10-15 слов и 5 тестов по теме занятия.

Тема 3. Невербальные коммуникации в деловом общении. (ПК-3)

Лекция.

Невербальная коммуникация и ее особенности: меньшая осознанность по сравнению с вербальными, большая связь с культурными и национальными традициями общающихся людей, трудность интерпретации и т.д. Функции различных невербальных сигналов в деловой коммуникации.

Практическое занятие.

Подготовить выступление по вопросам: 1. Основные невербальные средства коммуникации: 1) визуальные: жесты; движение рук, ног, головы, туловища; направление взгляда, визуальный контакт, выражение глаз и лица; дистанция; пантомимика: позы, осанка, посадка головы; кожные реакции; вспомогательные средства общения (одежда, украшения и т.д.). 2) акустические: а) связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте); б) с речью не связанные (смех, плач, кашель, вздохи и др.) 3) тактильные – связанные с прикосновением (объятия, поцелуи, пожатие руки и т.д.).

Задания для самостоятельной работы.

Составить глоссарий основных терминов по теме, кроссворд из 10-15 слов и 5 тестов по теме занятия.

Тема 4. Деловая беседа как основная форма делового общения. (ПК-3)

Лекция.

Деловая беседа как речевое общение между собеседниками для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. Основная задача деловой беседы — убедить партнера принять конкретные предложения. Техники убеждений и приемы аргументации в споре. Правила критики. Функции деловой беседы: взаимное общение работников из

одной деловой сферы; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов, поддержание деловых контактов, стимулирование деловой активности и т.д.

Практическое занятие.

Подготовить выступление по вопросам: 1. Подготовка к деловой беседе. 2. Основные этапы подготовки к беседе. 3. Ведение деловой беседы. 4. Моделирование хода беседы. 5. Методы аргументации на различных этапах беседы. 6. Техники и приемы беседы в конкретных ситуациях. 7. Речевой этикет как основа деловой беседы. 8. Правила приветствия в различных ситуациях. 9. Техника эффективного слушания.

Задания для самостоятельной работы.

Составить глоссарий основных терминов по теме, кроссворд из 10-15 слов и 5 тестов по теме занятия.

Тема 5. Психологические аспекты деловых переговоров. (ПК-3)

Лекция.

Подготовка и порядок ведения переговоров. Основные элементы и фазы ведения деловых переговоров. Формирование переговорного процесса. Условия и факторы эффективности деловых переговоров. Основные стратегии в переговорном процессе.

Практическое занятие.

Подготовить выступление по вопросам: 1. Тактика и поведения при переговорах. 2. Создание благоприятного социально- психологического климата во время переговоров. 3. Регулирование эмоциональных состояний в процессе делового общения и ведения переговоров. 4. Виды переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее. 5. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров. 6. Критерии успеха проведения переговоров.

Задания для самостоятельной работы.

Составить глоссарий основных терминов по теме, кроссворд из 10-15 слов и 5 тестов по теме занятия.

Тема 6. Публичные деловые выступления. (ПК-3)

Лекция.

История ораторского искусства. Особенности общения лектора с аудиторией. Публичное устное выступление: подготовка выступления, основные этапы. Композиционное построение речи. Поведение в ходе выступления. Подготовка к программному выступлению. Формы подготовки устных выступлений.

Практическое занятие.

Подготовить выступление по вопросам:

1. Развитие навыков выступать экспромтом.
2. Цитаты, используемые для оживления выступления.
3. Выступление перед негативно настроенной аудиторией.
4. Психологическое воздействие в ходе дискуссии.
5. Правила и принципы подготовки композиционного выступления.
6. Критерии оценки устного выступления.

Задания для самостоятельной работы.

Составить глоссарий основных терминов по теме, кроссворд из 10-15 слов и 5 тестов по теме занятия.

Тема 7. Имидж и самопрезентация в деловом общении. (ПК-3)

Лекция.

Создание имиджа. Качества, необходимые для создания имиджа. Имидж и поведение. Модель поведения как составляющая имиджа. Этикетные и стратегические модели поведения. Модели поведения в официальном и неофициальном общении. Критерии выбора модели поведения. Имидж как выбор удачной модели поведения.

Практическое занятие.

Подготовить выступление по вопросам: 1. Структура имидж- составляющих: визуальное восприятие человека, интеллектуальное восприятие человека, статусное восприятие человека, социальный фон, влияние интерьера. 2. Пути самопрезентации. 3. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации. 4. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации. Самопрезентация как средство воздействия. 5. Первое впечатление при деловом контакте. Факторы, влияющие на первое впечатление.

Задания для самостоятельной работы.

Составить глоссарий основных терминов по теме, кроссворд из 10-15 слов и 5 тестов по теме занятия.

Тема 8. Общение в деловом конфликте. (ПК-3)

Лекция.

Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия. Виды конфликтов. Конфликты в организациях как основной вид деловых конфликтов. Особенности общения в конфликтной ситуации. Цели общающихся в конфликте.

Практическое занятие.

Подготовить выступление по вопросам: 1. Типы поведения личности в конфликте. 2. Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия. 3. Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. 4. Основные принципы оптимизации общения в ситуации конфликта. 5. Правила избегания конфликтных ситуаций. 6. Управление конфликтным общением людей.

Задания для самостоятельной работы.

Составить глоссарий основных терминов по теме, кроссворд из 10-15 слов и 5 тестов по теме занятия.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

1 семестр

- посещаемость – 10 баллов
- текущий контроль – 70 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

| № темы | Название темы / вид учебной работы | Формы текущего контроля / срезы | Мак. кол-во баллов | Методика проведения занятия и оценки |
|--------|--|---------------------------------|--------------------|--|
| 1. | Деловое общение: устное собеседование структура, функции, виды, формы. | Опрос | 10 | 8-10 баллов – Понимает суть вопроса; сопоставляет полученную информацию, умеет четко отвечать на поставленные вопросы. 5-7 баллов – Понимает суть вопроса; испытывает некоторые затруднения в понимании и использовании профессиональной терминологии. 2-4 балла – Испытывает затруднения в ответе на вопросы; не усвоил базовых понятий Баллами не оценивается - Не понимает сути вопроса. Не готов отвечать |
| 2. | Основы эффективной деловой коммуникации. | Опрос | 10 | 8-10 баллов – Понимает суть вопроса; сопоставляет полученную информацию, умеет четко отвечать на поставленные вопросы. 5-7 баллов – Понимает суть вопроса; испытывает некоторые затруднения в понимании и использовании профессиональной терминологии. 2-4 балла – Испытывает затруднения в ответе на вопросы; не усвоил базовых понятий Баллами не оценивается - Не понимает сути вопроса. Не готов отвечать |
| 3. | Невербальные коммуникации в деловом общении. | Опрос | 10 | 8-10 баллов – Понимает суть вопроса; сопоставляет полученную информацию, умеет четко отвечать на поставленные вопросы. 5-7 баллов – Понимает суть вопроса; испытывает некоторые затруднения в понимании и использовании профессиональной терминологии. 2-4 балла – Испытывает затруднения в ответе на вопросы; не усвоил базовых понятий Баллами не оценивается - Не понимает сути вопроса. Не готов отвечать |

| | | | | |
|----|---|--------------------------------|----|---|
| 4. | Деловая беседа как основная форма делового общения. | Опрос | 10 | 8-10 баллов – Понимает суть вопроса; сопоставляет полученную информацию, умеет четко отвечать на поставленные вопросы. 5-7 баллов – Понимает суть вопроса; испытывает некоторые затруднения в понимании и использовании профессиональной терминологии. 2-4 балла – Испытывает затруднения в ответе на вопросы; не усвоил базовых понятий Баллами не оценивается - Не понимает сути вопроса. Не готов отвечать |
| 5. | Психологические аспекты деловых переговоров. | Опрос(контрольный срез) | 10 | 8-10 баллов – Понимает суть вопроса; сопоставляет полученную информацию, умеет четко отвечать на поставленные вопросы. 5-7 баллов – Понимает суть вопроса; испытывает некоторые затруднения в понимании и использовании профессиональной терминологии. 2-4 балла – Испытывает затруднения в ответе на вопросы; не усвоил базовых понятий Баллами не оценивается - Не понимает сути вопроса. Не готов отвечать |
| 6. | Публичные деловые выступления. | Опрос | 15 | 12-15 баллов – способен сопоставить полученную информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, умеет четко отвечать на поставленные вопросы. 7-11 баллов - Способен применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии. 2-6 баллов – испытывает затруднения в ответе на вопросы блиц-опроса; не усвоил базовых понятий Если обучающийся Не демонстрирует знаний по теме, не готов отвечать на вопросы – ответ баллами не оценивается. |
| 7. | Имидж и самопрезентация в деловом общении. | Опрос | 15 | 12-15 баллов – способен сопоставить полученную информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, умеет четко отвечать на поставленные вопросы. 7-11 баллов - Способен применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специальной терминологии. 2-6 баллов – испытывает затруднения в ответе на вопросы блиц-опроса; не усвоил базовых понятий Если обучающийся Не демонстрирует знаний по теме, не готов отвечать на вопросы – ответ баллами не оценивается. |
| 8. | Общение в деловом конфликте. | Тестирование(контрольный срез) | 10 | Тестирование предполагает выполнение 10 тестовых заданий в виде выбора вариантов ответов, нахождении соответствия идей и авторов, дат исторических событий и социальных достижений и др. Тестирование проходит в формате онлайн с использованием Google form, социальных сетей, электронной почты обучающихся, СДО Moodle. Количество баллов соответствует количеству правильных ответов |
| 9. | Посещаемость | | 10 | 10 баллов – студент посетил все 100% занятий 7-9 баллов – студент посетил не менее 80% занятий 4-6 баллов – студент посетил не менее 50% занятий 1-3 балла – студент посетил не менее 25% занятий Если студент посетил менее 25% занятий, баллы не начисляются |

| | | | |
|-----|-------------------|-----|--|
| 10. | Премияльные баллы | 20 | Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - выполнение индивидуальных заданий повышенной сложности – 10 баллов |
| 11. | Итого за семестр | 100 | |

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

| 100-балльная система | Традиционная система |
|----------------------|----------------------|
| 50 - 100 баллов | Зачтено |
| 0 - 49 баллов | Не зачтено |

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Опрос

Тема 1. Деловое общение: устное собеседование структура, функции, виды, формы.

1. Виды делового общения: прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно- временная дистанция).
2. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания; публичные выступления.
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении: барьеры отношения, барьеры социально-культурного различий, барьеры понимания.
4. Психологические условия преодоления коммуникативных барьеров
5. Механизмы восприятия и познания в деловом общении.

Тема 2. Основы эффективной деловой коммуникации.

1. Техники активного слушания
2. Нереклексивное слушание
3. Реклексивное слушание
4. Трудности эффективного слушания
5. Приемы правильного слушания

Тема 3. Невербальные коммуникации в деловом общении.

- 1) визуальные средства
- 2) акустические средства
- 3) тактильные средства
- 4) иные средства

Тема 4. Деловая беседа как основная форма делового общения.

1. Подготовка к деловой беседе. 2. Основные этапы подготовки к беседе. 3. Ведение деловой беседы. 4. Моделирование хода беседы. 5. Методы аргументации на различных этапах беседы. 6. Техники и приемы беседы в конкретных ситуациях. 7. Речевой этикет как основа деловой беседы. 8. Правила приветствия в различных ситуациях. 9. Техника эффективного слушания.

Тема 5. Психологические аспекты деловых переговоров.

1. Тактика и поведения при переговорах. 2. Создание благоприятного социально- психологического климата во время переговоров. 3. Регулирование эмоциональных состояний в процессе делового общения и ведения переговоров. 4. Виды переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее. 5. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров. 6. Критерии успеха проведения переговоров

Тема 6. Публичные деловые выступления.

1. Развитие навыков выступать экспромтом.
2. Цитаты, используемые для оживления выступления.
3. Выступление перед негативно настроенной аудиторией.
4. Психологическое воздействие в ходе дискуссии.
5. Правила и принципы подготовки композиционного выступления.
6. Критерии оценки устного выступления

Тема 7. Имидж и самопрезентация в деловом общении.

1. Структура имиджа
2. Пути самопрезентации
3. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации
4. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации
5. Первое впечатление при деловом контакте

Тестирование

Тема 8. Общение в деловом конфликте.

Тактика, при которой собеседник стремиться достичь максимальной выгоды

- 1) сотрудничество
- 2) соперничество*
- 3) компромисс

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-3)

1. Понятие об общении. Структура и функции общения. 2. Виды и формы общения. 3. Особенности коммуникативного процесса. Модели коммуникации. 4. Речь как основа межличностной коммуникации. Убеждающая коммуникация. 5. Манипулятивное воздействие и его особенности. 6. Понятие делового общения, его формы. 7. Коммуникативная сторона делового общения. 8. Коммуникативные барьеры в деловом общении. 9. Понятие о взаимодействии и различные подходы к его изучению. Структура взаимодействия. 10. Социальная перцепция и её эффекты. Феномен первого впечатления. 11. Механизмы восприятия и познания в деловом общении. 12. Понятие коммуникативной компетентности. 13. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации. 14. Техники активного слушания. Трудности эффективного слушания. 15. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации. 16. Деловая беседа: понятие, функции. 17. Основные этапы деловой беседы. 18. Тактики деловой беседы на различных ее этапах. 19. Речевой этикет как основа деловой беседы. 20. Спор, его виды, основные подходы к ведению спора. 21. Деловые переговоры: принципы, задачи. 22. Невербальная коммуникация в деловом общении. 23. Условия и факторы эффективности переговоров. 24. Стратегии и тактики деловых переговоров. 25. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров. 26. Телефонные переговоры. Алгоритм ведения телефонных переговоров. 27. Трудности в межличностном общении. 28. Дефицитное общение. Дефектное общение. 29. Общение и отношения. Классификация межличностных отношений. 30. Стереотипы и их роль в восприятии и познании людьми друг друга в общении. 31. Публичное выступление и его подготовка. 32. Поведение в ходе публичного выступления. 33. Композиционное построение выступления.

Типовые задания для зачета (ПК-3)

1. К невербальным элементам общения относятся:
 - а) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь
 - б) паралингвистика; дистанция; речь, контакт глаз
 - в) проксемика; моторика; мимика; позы
 - г) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика.
 2. Невербальные средства общения не выполняют:
 - а) дополнение содержание высказывания
 - б) указание на особенно важные моменты сообщения
 - в) сообщение о психологическом состоянии собеседника
 - г) передачу информации в словесной форме.
 3. Пространственную территорию человека можно разделить на следующие четыре зоны:
 - а) интимная, личная, социальная, общественная
 - б) общественная, публичная, личная, деловая
 - в) интимная, пространственная, общественная, проксемика
 - г) социальная, деловая, личная, публичная.
 4. К паралингвистическим особенностям невербального общения можно отнести...
 - а) правильность речи, рукопожатие, мимика, дистанция
 - б) правильность речи, ясность речи, простота речи, логичность речи.
 - в) ясность речи, дистанция, жесты, визуальный контакт
 - г) простота речи, сжатость речи, рукопожатие, богатство речи.
 5. К визуальным средствам невербального общения относятся:
 - а) интонация речи;
 - б) громкость голоса;
 - в) мимика;
 - г) темп речи.
 6. Паралингвистический компонент общения включает:
 - а) выражение лица;
 - б) интонации голоса;
 - в) жесты;
 - г) позы
 - д) все ответы верны.
 7. Интерес к другому человеку невербально можно выразить:
 - а) скрещенными на груди руками;
 - б) громким голосом;
 - в) взглядом;
 - г) жестами;
 - д) ни один ответ не верен.
 8. Жесты, мимика, пантомимика – это средства общения:
 - а) оптико-кинестические;
 - б) паралингвистические;
 - в) экстралингвистические;
 - г) пространственные.
 9. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:
 - а) лоб;
 - б) брови;
 - в) нос;
 - г) уголки губ.
 10. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его:
 - а) нечестности;
 - б) неуверенности в себе;
 - в) застенчивости;
 - г) все ответы верны.
- Ключ к тесту: 1г, 2г, 3г, 4б, 5в, 6б, 7в, 8а, 9г, 10г.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

| Оценка | Компетенции | Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата) |
|---------------------------------|-------------|--|
| «зачтено» (50 - 100 баллов) | ПК-3 | Демонстрирует достаточный уровень готовности анализировать и использовать современные технологии эффективной коммуникации, в том числе дистанционные при проведении коррекционно-развивающей и реабилитационной работы |
| «не зачтено» (0 - 49 баллов) | ПК-3 | Демонстрирует недостаточный уровень готовности анализировать и использовать современные технологии эффективной коммуникации, в том числе дистанционные при проведении коррекционно-развивающей и реабилитационной работы |

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения : Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 158 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452517>
2. Леонов Н. И. Психология делового общения : Учебное пособие для вузов. - пер. и доп; 4-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 193 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455429>

6.2 Дополнительная литература:

1. Караяни, А. Г., Цветков, В. Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «юриспруденция», «правоохранительная деятельность». - 2022-03-26; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 247 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81553.html>
2. Козьяков Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс. - Москва: Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226085>
3. Логутова Е., Якиманская И., Биктина Н. Психология делового общения : учебное пособие. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. - 196 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249>
4. Реутова, Е. А., Шефель, В. Г., Миненок, Н. Д. Психология делового общения : учебное пособие. - 2021-01-18; Психология делового общения. - Новосибирск: Новосибирский государственный аграрный университет, 2013. - 109 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/64772.html>
5. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Психология делового общения и культура речи. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 183 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>
6. Кислицына И. Г. Психология делового общения : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 112 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>
7. Азарных Т. Д., Ознобкина И. Ф. Психология делового общения: элективный курс : учебное пособие. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2010. - 184 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141982>

6.3 Методические разработки:

1. Белашева, И. В., Есаян, М. Л., Терещенко, Э. В. Психология переговоров и разрешения конфликтов : учебное пособие (практикум). - Весь срок охраны авторского права; Психология переговоров и разрешения конфликтов. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. - 155 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/92736.html>

6.4 Иные источники:

1. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
2. Библиотека психологического форума MyWord.ru. - <http://psvlib.myword.in>
3. Большая российская энциклопедия - <https://bigenc.ru/>
4. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/>
6. Журнал Вопросы психологии - <http://www.voppsy.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Windows 10

Операционная система "Альт Образование"

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
3. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
4. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
5. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
6. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
7. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
8. Электронная библиотека. Образовательная платформа «Юрайт». – URL: <https://biblio-online.ru/book/sud-prisyazhnyh-442275>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.