



Факультет	Искусств, социальных и гуманитарных наук	
Кафедра	Психологии и педагогики	
Направление подготовки	44.03.01 Педагогическое образование	
Направленность (профиль)	Дошкольное образование	
	Психодиагностика в профессиональной деятельности педагога	Б1.В.ДВ.14.01

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого»  
ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л.Н. Толстого»

УТВЕРЖДЕНА  
на заседании Ученого совета университета  
протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

## Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения в педагогической деятельности»

**Трудоемкость: 3 зачетные единицы**

**Квалификация выпускника: Бакалавр**

**Форма обучения: заочная**

Заведующий кафедрой  С. В. Пазухина

Декан  Е.Ю. Ромашина

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата .....	3
3. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	7
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	7
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	7
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	7
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	9
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	12
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	13
7.1. Основная литература .....	13
7.2. Дополнительная литература .....	13
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	14
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	21
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	22
12. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	23
13. Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины .....	24

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП, является целью освоения дисциплины (модуля).

Планируемые результаты освоения образовательной программы (код и название компетенции)	Планируемые результаты обучения	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
<p><b>ПК-6:</b> готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса;</p>	<p><b>Выпускник владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы;</li> </ul> <p><b>Выпускник знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон делового общения; виды и причины возможных барьеров в деловом общении;</li> </ul> <p><b>Выпускник умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять вербальные и невербальные средства общения, которые оптимизируют деловое общение; выделять факторы, влияющие на успешность деловых контактов; выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в деловой сфере;</li> </ul>	<p>В соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП</p>
<p><b>ПК-7:</b> способность организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать активность, инициативность и самостоятельность, развивать творческие способности;</p>	<p><b>Выпускник знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические характеристики коллектива; психологические составляющие процессов лидерства и руководства в группе.</li> </ul> <p><b>Выпускник умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе.</li> </ul> <p><b>Выпускник владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разрешения проблемных ситуаций;</li> <li>- алгоритмом выбора оптимального стиля общения с клиентами и деловыми партнерами;</li> <li>- способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера.</li> </ul>	<p>В соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП</p>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Психология делового общения в педагогической деятельности» относится к дисциплинам по выбору вариативной части дисциплин направления. Изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами дисциплин Психология, Культурология, Русский язык и культура речи.

К началу изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы способность к обобщению, анализу и восприятию информации, уважительное и бережное отношение к культурным традициям, толерантность в восприятии социальных и культурных различий, способность понимать значение личности в современном обществе. Студенты должны владеть основными категориями современной психологической науки.

Освоение данной дисциплины необходимо для формирования у студентов способно-

сти к активному партнерскому взаимодействию в ходе производственных практик и последующей самостоятельной профессиональной деятельности.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем зачетных единиц / часов по формам обучения
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)</b>	12
в том числе:	
лекции с применением мультимедийных технологий и раздаточным материалом для студентов	4
практические занятия с использованием элементов дискуссий	8
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	92
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке к лекционным занятиям	36
внеаудиторная самостоятельная работа при подготовке к практическим занятиям	32
подготовка учебного проекта	6
подготовка к контрольной работе	2
выполнение заданий для самостоятельной работы в системе управления обучением MOODLE	10
подготовка к зачету	6
Контроль	4
Промежуточная аттестация в форме зачета	

### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

#### Очная форма обучения

Наименование тем (разделов).	Количество академических или астрономических часов по видам учебных занятий			
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Другие виды работ	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 1. Понятие общения в психологии. Специфика делового общения.	1	1		12
Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения. Вербальные и невербальные средства общения в деловой сфере.	1	1		14
Тема 3. Интерактивная и перцептивная стороны делового общения		1		12
Тема 4. Барьеры в деловом общении и их преодоление.		3		12
Тема 5. Лидерство и руководство в группах.	1	1		14
Тема 6. Конфликты и их психологическое сопровождение.	1	1		14
Тема 7. Переговоры как форма делового взаимодействия.		2		14
Контроль самостоятельной работы студентов		2		
Контроль			4	
<b>ИТОГО: 108 ч.</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>92</b>

Тема 1. Понятие общения в психологии. Специфика делового общения.  
Содержание темы

Определение понятия общения. Формы и виды общения. Функции общения. Типы общения: императивное, манипулятивное и диалогическое. Категории психологии делового общения. Специфика делового общения. Культура делового общения. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения. Проблемы психологии делового общения в истории развития философских и психологических знаний. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах отечественных и зарубежных ученых.

Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения. Вербальные и невербальные средства общения в деловой сфере.

Содержание темы

Особенности коммуникативной стороны общения. Типы коммуникативного воздействия: авторитарная и диалогическая коммуникация. Особенности процесса коммуникации в деловой сфере. Речь в деловом общении. Социально-психологические особенности монологической и диалогической речи. Типы диалогов: фатический, информационный, дискуссионный, исповедальный. Особенности устной речи. Психологические особенности публичного выступления. Психологические требования к аргументам. Культура речи делового человека. Функции и основные задачи невербальных средств коммуникации. Формы невербального общения: кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение. Значение взгляда и его влияние на поведение человека. Жесты и позы в процессе общения. Виды жестов. Правила чтения жестов и поз. Влияние на партнера общения с помощью языка телодвижений. Национальные особенности мимики, жестов и поз. Нормы пространственной и временной организации общения.

Тема 3. Интерактивная и перцептивная стороны делового общения

Содержание темы

Общение как организация совместной деятельности людей. Теории межличностного взаимодействия. Мотивы взаимодействия с другими. Основные стратегии поведения во взаимодействии: сотрудничество, противодействие, компромисс, уступчивость, избегание. Социальные нормы взаимодействия людей как стандарт поведения в обществе. Транзактный анализ взаимодействия Э. Берна. Анализ и коррекция многосторонних позиций в оптимизации процессов межличностного взаимодействия. Социальная перцепция как познание людьми друг друга. Функции социальной перцепции. Факторы, влияющие на восприятие и оценку людьми друг друга. Механизмы межличностной перцепции. Формирование первого впечатления о другом человеке. Типичные схемы формирования первого впечатления о человеке. Имидж делового человека. Социальные установки как источники возникновения социально-психологических эффектов. Социальные стереотипы: происхождение и их значение в общении. Профессиональные и этнические стереотипы. Каналы поступления информации в сознание: визуальный, аудиальный, кинестетический. Приоритетный канал восприятия. Правила оптимизации делового общения с учетом особенностей социальной перцепции. Причины ошибок в прогнозировании поведения партнера по общению.

Тема 4. Барьеры в деловом общении и их преодоление.

Содержание темы

Коммуникативные барьеры. Типы коммуникативных барьеров: барьеры понимания, барьеры социально-культурного различия и барьеры отношения. Коммуникативные барьеры как форма психологической защиты. Официальные и неофициальные каналы информации. Умение слушать как основа успешного делового общения. Типы слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание, ритуальное слушание. Типичные ошибки слушания и речевого поведения. Правила эффективного слушания. Барьеры взаимодействия. Мотивационный барьер взаимодействия. Этический барьер взаимодействия. Барьер стилей общения. Содержание стиля общения. Деловой стиль общения: партнерский стиль и непартнерский стиль. Типы стилей делового общения. Экстраверсия и интроверсия и их проявление в стиле общения партнера по взаимодействию. Совершенствование стиля общения как преодоление барьеров взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Этика деловых контактов. Деловой этикет. Барьеры восприятия и понимания. Этический барьер. Социальный барьер. Барьеры отрицательных эмоций. Психологическая защита парт-

нера как один из серьезных барьеров общения. Барьер установки. Барьер двойника. Эмоциональные переживания, осложняющие процесс общения. Способы коррекции ошибок восприятия.

Тема 5. Лидерство и руководство в группах.

Содержание темы

Выдвижение лидера как процесс групповой динамики. Теории происхождения лидерства в психологии. Механизмы взаимодействия лидера с группой. Лидерство как стиль деятельности. Типология лидеров. Индивидуальный стиль деятельности лидера. Мужской и женский стили лидерства. Лидерство и руководство. Различия в содержании понятий «лидер» и «руководитель». Понятие «стиля руководства». Стили руководства. Классическая типология стилей руководства К.Левина (авторитарный, демократический, либеральный). Характерные черты классических стилей руководства. Многомерные модели стилей руководства. Выбор оптимального стиля руководства. Психология распоряжения властью. Основные механизмы влияния на поведение окружающих. Психологические типы установки руководителя на подчиненных. Психологические проблемы управленческого процесса. Психологические основы установления благоприятных отношений руководителя с подчиненными. Психологические правила применения поощрений и наказаний в управленческой деятельности.

Тема 6. Конфликты и их психологическое сопровождение.

Содержание темы

Понятия конфликта, конфликтной ситуации и конфликтогенов. Уровни, виды и типы конфликтов. Социальные, межличностные и внутриличностные конфликты. Вертикальные конфликты и горизонтальные конфликты. Основные факторы, вызывающие конфликты. Природа конфликта в коллективе. Механизм возникновения и протекания конфликта. Стадии протекания конфликта. Конфликтогены в деловом общении. Эскалация конфликтогенов. Конфликтная личность. Психологические черты конфликтной личности. Типология конфликтных личностей. Психологические рекомендации по взаимодействию с конфликтной личностью в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничество, приспособление, сотрудничество, компромисс, уклонение. Тест К. Томаса на определение типичного стиля поведения в конфликте. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Правила успешного общения в конфликте. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Правила посредничества. Профилактика конфликтов как комплекс мер, направленных на предотвращение конфликтов в коллективе. Типичные ошибки в разрешении конфликтов.

Тема 7. Переговоры как форма делового взаимодействия.

Содержание темы

Психологические цели переговоров. Типология переговоров. Подготовка к переговорам. Поведение и индивидуальные особенности участников переговорного процесса. Национальные обычаи и культурные традиции ведения споров и дискуссий. Факторы, влияющие на успешность и ход переговоров. Психологические приемы убеждения в споре. Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Обсуждение острых вопросов в ходе переговорного процесса. Уважительное отношение к оппонентам, выдержка и самообладание как основные условия успешного ведения переговоров по спорным вопросам. Стадии ведения переговоров. Анализ результатов переговоров и психологическая поддержка их участников. Схема анализов результатов переговоров с точки зрения поведения партнеров. Возможные виды психологической работы с участниками переговоров. Подготовка индивидуальных рекомендаций по ведению диспутов, дискуссий, полемики, дебатов с клиентами и партнерами.



## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает основную и дополнительную учебную литературу, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также краткие тексты лекций, планы практических занятий, задания для самостоятельной работы, тестовые задания, размещенные в MOODLE.

При подготовке к контактной работе обучающихся с преподавателем и выполнении самостоятельной работы студентам доступны учебно-методические ресурсы, перечисленные в пп.7, 8 настоящей рабочей программы, а также электронный учебный ресурс, размещенный в среде электронного обучения ТГПУ им. Л. Н. Толстого.

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлен в таблице пункта 1 рабочей программы.

Формирование компетенций ПК-6 – «готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса», ПК-7- «способность организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать их активность, инициативность и самостоятельность, развивать творческие способности» осуществляется в несколько этапов в соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП, соотнесенными с планируемыми результатами обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике.

### 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

<i>Дескрипторы компетенций</i>	<i>Показатели оценивания</i>	<i>Критерии оценивания</i>
Знания	Выпускник знает: - специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон делового общения; виды и причины возможных барьеров в деловом общении; - психологические характеристики коллектива; психологические составляющие процессов лидерства и руководства в группе.	Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены. Общее количество баллов, набранных в процессе изучения дисциплины, включая баллы, полученные на зачете, составляет не менее 41 балла, что соответствует отметке «зачтено».  Теоретическое содержание дисциплины не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к
Умения	Умеет:	их выполнения оценено числом баллов, близким к

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять вербальные и невербальные средства общения, которые оптимизируют деловое общение; выделять факторы, влияющие на успешность деловых контактов; выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в деловой сфере;</li> <li>- выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе.</li> </ul>	<p>минимальному. Общее количество баллов, набранных в процессе изучения дисциплины, включая баллы, полученные на зачете, составляет до 40 баллов, что соответствует незачету.</p>
Навыки	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы;</li> <li>- навыками разрешения проблемных ситуаций;</li> <li>- алгоритмом выбора оптимального стиля общения с клиентами и деловыми партнерами;</li> <li>- способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера.</li> </ul>	

Процедура оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих данный этап формирования заданной компетенции, происходит по двухбалльной шкале с отметками «зачтено» или «не зачтено».

Отметка «зачтено» выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил программный материал по дисциплине, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения полученных знаний на практике, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материалы рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами решения практических задач.

Отметка «не зачтено» выставляется, если студент не знает значительной части программно-



го материала дисциплины, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет необходимые виды работ. Как правило, отметка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительной подготовки по соответствующей дисциплине.

### **6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

*Типовые тестовые задания.*

1. Деловое общение – это...

- а). межличностное общение, направленное на достижение какой-либо предметной договорённости в рамках совместной деятельности
- б). межличностное общение в интересах бизнеса
- в). межличностное общение в сфере управления организации
- г). светское общение

2. Коммуникация в общении – это...

- а). взаимодействие с партнёром с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями
- б). обмен информацией
- в). восприятие и понимание друг друга
- г). построение трансакций

3. Коммуникативный барьер – это...

- а). трансформация информации в ходе переговоров
- б). психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнёрами по общению
- в). рассогласование или нарушение поведения партнёров по взаимодействию
- г). иллюзии восприятия партнеров

4. Цель обратной связи в межличностной коммуникации -

- а). непосредственное изменение поведения партнёра по общению
- б). изменить первоначальное впечатление
- в). выработка единой точки зрения и согласие по поводу различных ситуаций и проблем
- г). использование механизмов социальной перцепции

5. Универсальное средство вербальной коммуникации:

- а). речь
- б). звуки
- в). жесты
- г.) мимика

6. Проксемика – это...

- а). наука, исследующая нормы пространства и времени организации общения
- б). наука, исследующая визуальные контакты при взаимодействии
- в). наука, исследующая качества голоса человека
- г). наука, исследующая формирование первого впечатления о человеке

7. Поза доверия при общении – это ...

- а). руки, скрещенные на груди
- б). руки раскрыты ладонями вверх
- в). руки упираются в подбородок

г). рука у щеки

8. Персональная (личная) зона в общении определяется согласно Эдварду Холлу следующим расстоянием

- а). от 0 до 54 см
- б). от 45 до 120 см
- в). свыше 4 метров
- г). от 15 до 50 см

9. Интерактивная сторона общения – это...

- а). процесс взаимодействия партнёров по общению
- б). процесс запрета нежелательных видов деятельности
- в). стимулирование действий партнёра
- г). интерпретация поведения партнера по общению

10. Стратегия сотрудничества предполагает:

- а). ориентацию на свои цели без учёта целей партнёров по общению
- б). полное удовлетворение участниками своих интересов при активном содействии друг другу
- в). частичное удовлетворение своих интересов и одновременных уступках партнёру
- г). временные уступки партнеру

11. Трансакция в теории Э.Бёрна означает

- а). единицу общения
- б). типичное состояние сознания
- в). определённый стиль общения
- г). определенные средства общения

12. Препятствует конструктивному деловому взаимодействию:

- а). параллельные трансакции
- б). пересекающиеся трансакции
- в). дополнительные трансакции
- г). все ответы являются верными

13. Рефлексивное слушание предполагает

- а). умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника
- б). активное слушание собеседника, постоянное реагирование на речь партнёра
- в). отстранённое восприятие информации партнёра по взаимодействию
- г). пассивное восприятие информации от партнера

14. Социальная перцепция обозначает...

- а). восприятие и понимание людьми друг друга
- б). сознание первого впечатления о партнёре
- в). расширение границ общения
- г). взаимодействие партнеров

15. Схема восприятия при неравенстве партнёров по взаимодействию лежит в основе:

- а). фактора привлекательности
- б). фактора превосходства
- в). фактора отношения к нам
- г). социальных установок

16. Партнёрский (собственно деловой) стиль общения предполагает:

- а). стремление делать приятное людям, помощь в достижении их целей  
б). высокую степень сотрудничества, выработку общей позиции по обсуждаемым вопросам и проблемам  
в). стремление сохранить дистанцию в общении, невмешательство в делах и суждения собеседника  
г). постоянные уступки и сглаживание противоречий
17. Деловое взаимодействие начинается с ...  
а). определения стратегии и тактики взаимодействия с деловым партнёром  
б). установления контакта для создания максимального поля возможностей  
в). обсуждения вопроса, проблемы  
г). выявления общих интересов
18. Авторитарная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется  
а). манипулятивной  
б). императивной  
в). креативной  
г). универсальной
19. Автором модели коммуникативного процесса, включающей коммуникатора, сообщение, канал связи, реципиента, эффективность полученной информации, является  
а). К.Шеннон  
б). Э. Гофман  
в). Г.Лассуэл  
г). Э. Холл
20. Социальное взаимодействие рассматривается как сложная система обменов, где каждый стремится уравновесить вознаграждение и затраты в теории  
а). Джорджа Хоманса (теория обмена)  
б). Джорджа Мида (символический интеракционизм)  
в). Эрвина Гоффмана (теория управления впечатлениями)  
г). Э.Берна (трансактный анализ)
21. Учет социального опыта, следование традициям, предписаниям, в теории Э.Берна соответствует эго-состоянию  
а). родителя  
б). взрослого  
в). ребенка  
г). руководителя
22. К малой группе относится  
а). социальный класс  
б). коллектив  
в). публика  
г). толпа
23. К высшей стадии развития малой группы относится  
а). коллектив  
б). ассоциация  
в). диффузная группа  
г). формальная

24. Использование жестких санкций в группе свидетельствует о

- а). неблагоприятном климате
- б). благоприятной атмосфере
- в). развитии диалогичности в общении
- г). единстве интересов членов группы

25. Основным методом исследования межличностных отношений в группе является

- а). тест
- б). беседа
- в). социометрия
- г). анкета

*Примерные темы индивидуальных проектных заданий*

1. Подобрать психодиагностические методики для исследования лидерских качеств и способностей. Проанализировать их возможности использования в практике делового общения. Подготовиться к проведению одной из изученных методик в студенческой группе.

2. Составить портрет современного руководителя на основе выделения необходимых личностных качеств.

3. Психологический анализ типичных конфликтных ситуаций в организациях с позиций руководителя, неформального лидера, сотрудников коллектива, клиентов.

4. Подготовить выступление перед аудиторией на любую тему, содержащую информацию побудительного и констатирующего характера. Например: «Что значит быть современным», «Эмоции и здоровье», «Самосовершенствование - путь к счастливой жизни», «Мое любимое место в городе». Время на одно выступление – 5-7 мин.

#### **6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Итоговая рейтинговая оценка по дисциплине «Психология делового общения в педагогической деятельности» складывается из следующих составляющих:

1) За каждый укрупненный блок тем студент может максимально получить 5 баллов, которые включают в себя: выполнение заданий для самостоятельной работы - до 2 баллов; устный ответ и (или) выполнение проверочной работы - до 3 баллов

2) Обязательной формой текущей аттестации знаний является коллоквиум (либо срезовая контрольная работа). Максимальная оценка на коллоквиуме (срезовой контрольной работе) может составить 10 баллов.

3) Студентам, желающим повысить свой рейтинг, предлагаются задания повышенной сложности (творческие задания), которые максимально могут быть оценены в 10 баллов.

4) На зачете ответ студента может быть максимально оценен в 30 баллов.

#### **Оценочная таблица**

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>	<i>Баллы, полу- ченные сту- дентом</i>
<b>1.</b>	<b><i>Выполнение заданий для самостоятельной работы по темам:</i></b>		
<b>1.1.</b>	<b><i>Понятие общения в психологии. Специфика делового общения</i></b>	5	
<b>1.2.</b>	<b><i>Коммуникативная сторона делового общения. Вербальные и невербальные средства общения в деловой сфере</i></b>	5	

1.3.	<i>Интерактивная и перцептивная стороны делового общения.</i>	5	
1.4.	<i>Барьеры в деловом общении и их преодоление.</i>	5	
1.5.	<i>Типы и формы социальных объединений. Структурные характеристики и динамические процессы группы.</i>	5	
1.6.	<i>Лидерство и руководство в группах</i>	5	
1.7.	<i>Конфликты и их психологическое сопровождение</i>	5	
1.8.	<i>Переговоры как форма делового взаимодействия</i>	5	
2.	<i>Коллоквиум (срезовая контрольная работа)</i>	15	
3.	<i>Выполнение учебного проекта</i>	15	
4.	<i>Зачет</i>	30	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>100</b>	

Уровень сформированности компетенций определяется с помощью оценочной карты сформированности компетенций по дисциплине.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для студентов вузов / ред. В. Н. Лаврененко, 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Текст]: учебник для студентов вузов / Г. В. Бороздина, 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 295 с.

2. Мальханова, И. А. Деловое общение [Текст]: учебное пособие для студентов вузов / И. А. Мальханова. - М.: Академический проект, 2008. - 246 с.

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

PsyJournals.ru [Электронный ресурс] : портал психологических изданий / ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет. - М. : [б. и.], 2007. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://psyjournals.ru>

Флогистон [Электронный ресурс]: информационный проект / К. Ефимов; А. Жичкина. - М.: [б. и.], 2003. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://flogiston.ru/library>

Soc.Lib.ru - Электронная библиотека - Социология, Психология, Управление [Электронный ресурс] : сайт / М. Мошков. - М. : [б. и.], 2003. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://soc.lib.ru>

Куб - КооВ.Ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Г. Ефимов ; В. Никон. - М. : [б. и.], [2000]. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://www.koob.ru>

Библиотека Гумер - Гуманитарные науки [Электронный ресурс] : сайт. - Б.м. : [s. n.], Б. г. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://www.gumer.info/>

Психпортал [Электронный ресурс] : портал / Изд. дом "Питер". - СПб. : [б. и.], 2001. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. URL: <http://psy.piter.com/> Универсальные базы данных East View [Электронный ресурс] : информационный ресурс / East View. - М., 2012. - Загл. с титул. экрана. - URL: [www.ebiblioteka.ru](http://www.ebiblioteka.ru)

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информаци-

онный портал / ООО "РУНЭБ", Санкт-Петербургский государственный университет. – М., 2010. - Загл. с титул. экрана. - URL: [www.eLibrary.ru](http://www.eLibrary.ru)

При осуществлении образовательного процесса используется следующее лицензионное программное обеспечение:

1. Подписка Microsoft DreamSpark Premium - Сублицензионный договор № S-2042626/M18 от 04.06.2013 г. действует до 01 июня 2016 г. включает: 1.1.Операционные системы Windows Vista Business, Windows 7 Professional, Windows 8 Pro, Windows 8.1 Pro, Windows 10 Ent; 1.2.Компоненты Office 2007, Office 2010, Office 2013 (Access, Visio, Project и др.).
2. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
3. Программное обеспечение Microsoft Office XP Professional Win32 Russian– Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.
5. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г.
6. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
7. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 1894-150512-101810 от 12-05-2015 г.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Психология делового общения в педагогической деятельности» направлена на формирование у студентов готовности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. В результате изучения дисциплины должна быть сформирована способность к активному партнерскому взаимодействию в ходе производственных практик и последующей самостоятельной профессиональной деятельности. Студенты должны понимать специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон делового общения, виды и причины возможных барьеров в деловом общении, психологические характеристики коллектива, психологические составляющие процессов лидерства и руководства в группе; уметь определять вербальные и невербальные средства общения, которые оптимизируют деловое общение, выделять факторы, влияющие на успешность деловых контактов, выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в деловой сфере, выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе; владеть навыками разрешения проблемных ситуаций, алгоритмом выбора оптимального стиля общения с клиентами и деловыми партнерами, различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы, способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера.

Основная цель аудиторных занятий по дисциплине «Психология делового общения в педагогической деятельности» состоит в глубоком усвоении наиболее сложных вопросов учебной дисциплины; оказание помощи студенту в изучении специфики коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон делового общения, виды и причины возможных барьеров в деловом общении, психологические характеристики коллектива, психологические составляющие процессов лидерства и руководства в группе в овладении умениями определять вербальные и невербальные



средства общения, которые оптимизируют деловое общение, выделять факторы, влияющие на успешность деловых контактов, выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в деловой сфере, выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе, формирование и развитие навыков разрешения проблемных ситуаций, алгоритмом выбора оптимального стиля общения с клиентами и деловыми партнерами, различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы, способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера.

Готовясь к практическим занятиям по дисциплине «Психология делового общения в педагогической деятельности», студенту необходимо изучить основную и дополнительную литературу по теме будущего занятия, произвести самостоятельно сбор литературы и учебно-методических материалов, подвергнуть их анализу, систематизации и обобщению и подготовить план ответа на каждый вопрос, вынесенный на обсуждение, выполнить задания для самостоятельной работы. Все студенты в обязательном порядке готовятся к каждому семинарскому (практическому) занятию и участвуют в обсуждении, рассматриваемых вопросов.

На семинаре заслушиваются и обсуждаются подготовленные сообщения, содержащие дополнительную информацию по теме семинара. Студент по предварительному согласованию с преподавателем может взять написание реферата или доклада по теме семинара. Выступление с сообщением не должно превышать 10-12 минут. Если на занятии студент выступает с докладом или рефератом, то остальные студенты выступают в качестве содокладчиков.

**Примерная тематика практических занятий**  
**Понятие общения в психологии. Специфика делового общения.**  
**Практическое занятие №1.**

**План занятия**

1. Категории психологии делового общения.
2. Формы, виды и функции общения.
3. Специфика делового общения. Культура делового общения.
4. Проблемы психологии делового общения в истории развития философских и психологических знаний.
5. Исследование межличностных отношений в зарубежной и отечественной психологии.

**Вопросы для обсуждения**

- Как теоретически описать общение?
- Обозначьте функции, которые проявляются в общении.
- Определите основные достоинства и недостатки типов общения.
- Какие правила следует соблюдать в диалогическом общении?
- Кто из окружающих (либо всем известных людей) может служить для Вас примером в деловом общении?
- Какие моральные принципы определяют общение между людьми в философских идеях древности и Нового времени?
- Приведите примеры различного понимания психологической стороны межличностного общения в теориях и идеях психологического направления социологии.
  - Раскройте основную схему анализа межличностных отношений в основных направлениях зарубежной психологии.
  - В чем особенности психологических исследований межличностных отношений в отечественной психологии?

**Темы рефератов и сообщений**

1. Значение общения в жизни человека.
2. Культура делового общения.
3. Мужской и женский стиль общения.

4. Компетентность в общении и успех в делах.
5. Мыслители древности и Нового времени о людях как о субъектах общения.
6. История становления психологии делового общения.
7. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах зарубежных и отечественных психологов.

### **Коммуникативная сторона делового общения. Вербальные и невербальные средства общения в деловой сфере.**

#### ***Практическое занятие №2(4ч).***

##### ***План занятия***

1. Особенности коммуникативной стороны общения. Типы коммуникативного воздействия. Особенности процесса коммуникации в деловой сфере.
2. Речь в деловом общении. Виды речи. Социально-психологические особенности монологической и диалогической речи. Психологические особенности публичного выступления. Психологические требования к аргументам. Культура речи в деловом общении.
3. Основные задачи и функции невербальных средств коммуникации в деловом общении. Формы невербального общения. Правила чтения жестов и поз партнеров по общению. Нормы пространственной организации общения в деловых контактах.
4. Национальные особенности невербальных средств коммуникации.

##### ***Вопросы для обсуждения***

- В чем заключается специфика межличностной коммуникации?
- Какие факторы оптимизируют коммуникативное воздействие, а какие препятствуют?
- Охарактеризуйте основные типы коммуникативного воздействия?
- В чем различие модели коммуникативного процесса Клода Шеннона и Гарольда Лассуэлла?
- Приведите примеры, когда одно и то же сообщение по-разному понимается в зависимости:
  - а) от возраста собеседника;
  - б) от степени знакомства с собеседником;
  - в) от ситуации общения?
- В чем особенности диалогической и монологической речи?
- В каких ситуациях возникает диалог?
- С какими людьми приятно вести диалог, а с какими - наоборот?
- Что с коммуникативной точки зрения обеспечивает эффективность вербальной коммуникации в деловом общении?
- Как «безмолвный язык» регулирует наши отношения с окружающими?
- Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в деловом общении?
- Управлять своим невербальным поведением - значит ли это отказ от естественности в отношениях?
- Какое расположение партнеров за столом переговоров предпочтительнее?

##### ***Темы рефератов и сообщений***

1. Обмен информации в деловом общении.
2. Правила эффективного использования коммуникативных средств.
3. Помощники и враги коммуникации.
4. Речь в деловом общении. Культура речи делового человека.
5. Правила деловой переписки.
6. Деловое общение по телефону.
7. Роль невербальной коммуникации в межличностных отношениях.
8. Национальные особенности невербальных средств общения.
9. Как научиться «читать» партнера по деловому разговору.

### **Интерактивная и перцептивная стороны делового общения.**

**Практическое занятие №3(4 ч.).****План занятия**

1. Общение как организация совместной деятельности. Мотивы и основные стратегии взаимодействия.
2. Теории межличностного взаимодействия.
3. Социальные нормы и социальный контроль в деловом общении.
4. Функции и механизмы социальной перцепции в деловом общении.
5. Формирование первого впечатления о партнере по общению.
6. Социальные установки как источники возникновения социально-психологических эффектов. Социальные стереотипы: происхождение и их значение в общении. Профессиональные и этнические стереотипы.
7. Приоритетные каналы восприятия. Определение типа модальности партнера по общению по основным показателям.
8. Правила оптимизации делового общения с учетом особенностей социальной перцепции. Причины ошибок в прогнозировании поведения партнера по общению.

**Вопросы для обсуждения**

- Как соотносятся между собой понятия «действие», «взаимодействие», «общение»?
- Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
- В чем особенности взаимодействия в деловом общении?
- Каковы основные причины неэффективного взаимодействия в деловом общении?
- Как общество может оказывать влияние на развитие деловых контактов и характер их протекания?
  - Какие признаки наиболее информативны для понимания и оценки другого человека?
  - Что необходимо учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?
  - Почему нелегко взглянуть на ситуацию глазами партнера?
  - Проницательным человек рождается или становится?
  - Надо ли стараться быть «понятным»?
  - Что означает культура деловых контактов?
  - Как влияют эмоции на восприятие и понимание партнера по общению?

**Темы рефератов и сообщений**

1. Стили взаимодействия в деловом общении.
2. Роловое взаимодействие в деловом общении руководителя.
3. Авторитет и его влияние на стратегии взаимодействия в коллективе.
4. Влияние социальных норм и социального контроля на деловое общение.
5. Восприятие и роль социального стереотипа.
6. Роль первого и последнего впечатления в деловом общении.
7. Имидж делового человека.
8. Механизм восприятия и понимания в деловом общении.
9. Проницательность в деловых контактах.
10. Оптимизация делового общения с учетом особенностей социальной перцепции.
11. Каналы восприятия и их влияние на взаимопонимание партнеров по общению.

**Барьеры в деловом общении и их преодоление.****Практическое занятие №4 (2ч.)****План занятия**

1. Типы коммуникативных барьеров: барьеры понимания, барьеры социально-культурного различия и барьеры отношения. Коммуникативные барьеры как форма психологической защиты.

2. Барьеры взаимодействия: Экстраверсия и интроверсия и их проявление в стиле общения партнера по взаимодействию. Совершенствование стиля общения как преодоление барьеров взаимодействия

3. Барьеры восприятия и понимания. Эмоциональные переживания, осложняющие процесс общения.

4. Способы коррекции ошибок восприятия и понимания в деловом общении.

### ***Вопросы для обсуждения***

- Причины возникновения коммуникативных барьеров в деловом общении.
- Охарактеризуйте роль обратной связи в успешном деловом общении.
- Как оптимизировать деловое общение с помощью организации обратной связи?
- Оцените влияние коммуникативных барьеров авторитарной и диалогической позиций в общении.
- В чем заключается специфика информационной системы руководителя?
- Какова связь между социальной ролью и психологической позицией человека?
- Как проявляется экстраверсия и интроверсия в межличностном взаимодействии деловых партнеров?
- По каким признакам можно распознать психологическую позицию, в которой находится партнер?
- Какие позиции в общении позволяют избегать конфликта?
- Как необходимо настроить себя, чтобы добиться успеха в деловых контактах?
- Как избежать барьера восприятия и понимания при неравном социальном положении партнеров в деловом общении?
- Опишите влияние эмоциональных переживаний на общение.
- Как создать доброжелательную атмосферу в общении?
- Как избежать ошибок восприятия и понимания партнера по общению?

### ***Темы рефератов и сообщений***

1. Коммуникативные барьеры в организации управления коллективом.
2. Роль и правила организации обратной связи в деловом общении.
3. Информационная система руководителя в организации.
4. Умение слушать как основа успешного делового общения.
5. Правила эффективного слушания.
6. Психологические позиции партнеров в деловом общении.
7. Трансактный анализ Эрика Берна и его возможности в анализе проблем построения конструктивных интеракций в деловой сфере.
8. Возможности установки в деловом общении.
9. Этика деловых контактов. Деловой этикет.
10. Социально-психологические эффекты восприятия и понимания партнеров в деловом общении.
11. Барьеры отрицательных эмоций.
12. Социальные барьеры в деловом общении.

### **Типы и формы социальных объединений. Структурные характеристики и динамические процессы группы.**

#### ***Практическое занятие № 5(4 ч.)***

#### ***План занятия***

1. Понятие социальной группы и ее характеристики. Классификация социальных групп.
2. Экспериментальные исследования влияния группы на человека. Групповые эффекты.
3. Уровни развития малых групп: диффузная группа, группа-ассоциация, кооперация и корпорация, коллектив (команда), группа-семья. Групповые ценности и нормы.
4. Коллектив как группа, работающая на достижение общих целей. Стадии развития коллектива. Социально-психологический климат в коллективе.

5. Взаимодействие в коллективе с руководителем, подчиненных с коллегами. Общение с клиентами и партнерами.

### ***Вопросы для обсуждения***

- Обозначьте основные характеристики малой группы?
- В каких основных направлениях осуществляется исследование социальных объединений в психологии?
- Как связано поведение человека в зависимости от уровня включенности его в социальную группу?
- В чем проявляются положительный и отрицательный эффекты влияния группы на человека?
- Что может препятствовать эффективной работе коллектива?
- Опишите основные характеристики малой группы.
- Покажите влияние численности группы на другие характеристики.
- Каковы критерии перехода группы с одного уровня развития на другой?
- Оцените влияние социально-психологического климата в коллективе на эмоциональные отношения сотрудников и эффективность делового предприятия.
- Каковы предпосылки совместимости и срабатываемости членов коллектива?

### ***Темы рефератов и сообщений***

1. Категория «малые группы» в психологии.
2. Структурные компоненты малой группы.
3. Влияние группы на человека.
4. Понятие о групповых эффектах.
5. Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Уровни развития группы в бизнес-структуре.
6. Групповые ценности и нормы.
6. Психологический климат в коллективе и его динамика.
7. Психологическая совместимость как соответствие индивидуальных характеристик членов коллектива.

## **Лидерство и руководство в группах.**

### ***Практическое занятие № 6 (4 ч.)***

#### ***План занятия***

1. Выдвижение лидера как процесс групповой динамики. Теории происхождения лидерства в психологии.
2. Механизмы взаимодействия лидера с группой. Лидерство как стиль деятельности. Типология лидеров.
3. Лидерство как стиль деятельности. Типы лидеров.
4. Лидерство и руководство. Классическая типология стилей руководства К.Левина
5. Многомерные модели стилей руководства. Выбор оптимального стиля руководства..
6. Психология распоряжения властью. Основные механизмы влияния на поведение окружающих. Психологические типы установки руководителя на подчиненных.
7. Психологические основы установления благоприятных отношений руководителя с подчиненными. Психологические правила применения поощрений и наказаний в управленческой деятельности.

### ***Вопросы для обсуждения***

- В чем заключается проблема лидерства?
- Какие функции выполняет в группе лидер?
- В чем выражается «личностное притяжение» лидера?
- Какие типы лидеров выделяют в психологии?
- В каких ситуациях взаимоотношения лидера с группой осложняются?

- Соотнесите понятия «лидерство» и «руководство».
- Как определить и выбрать оптимальный стиль руководства?
- В чем заключаются особенности неформальных отношений между руководителем и подчиненными?
- Как быть руководителю, если в группе негативный неформальный лидер?

#### **Темы рефератов и сообщений**

1. Теории лидерства в психологии.
2. Механизмы взаимоотношения лидера с группой.
3. Руководитель как формальный лидер группы.
4. Стили руководства.
5. Руководство и подчинение.
6. Установки руководителя на подчиненных.
7. Методы управленческого воздействия на подчиненных.
8. Методы исследования процесса лидерства в группе.

### **Конфликты и их психологическое сопровождение.**

#### **Практическое занятие № 7 (4ч.)**

##### **План занятия**

1. Понятия конфликта, конфликтной ситуации.
2. Уровни, виды и типы конфликтов.
3. Причины возникновения и развития конфликтов в общении и взаимодействии людей. Конфликтогены в деловом общении. Эскалация конфликтогенов. Стадии протекания конфликта.
4. Конфликтная личность. Психологические черты конфликтной личности. Психологические рекомендации по взаимодействию с конфликтной личностью в деловом общении.
5. Стратегии поведения в конфликте. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
6. Урегулирование конфликтов в организации. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Правила успешного общения в конфликте.
7. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Правила посредничества.
8. Профилактика конфликтов как комплекс мер, направленных на предотвращение конфликтов в коллективе. Типичные ошибки в разрешении конфликтов.

#### **Темы рефератов и сообщений**

1. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов в организациях.
2. Руководитель как непосредственный участник конфликта.
3. Конфликты между сотрудниками.
4. Горизонтальные конфликты (между руководителем и подчиненными).
5. Внутриличностные конфликты сотрудников и их влияние на психологический климат в коллективе.
6. Уроки конфликтных ситуаций.
7. Профилактика конфликтов в организациях.

### **Переговоры как форма делового взаимодействия.**

#### **Практическое занятие № 8 (2ч)**

##### **План занятия**

1. Психологические цели переговоров. Типы переговоров.
2. Подготовка к переговорам. Факторы, влияющие на успешность и ход переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
3. Ведение переговоров и посредничество в переговорах. Психологические приемы убеждения в споре. Психологическая поддержка участников переговоров.
4. Поведение и индивидуальные особенности участников переговорного процесса. Национальные обычаи и культурные традиции ведения споров и дискуссий. Подготовка индивидуальных рекомендаций по ведению диспутов, дискуссий, полемики, дебатов с клиентами и партнерами.



**Вопросы для обсуждения**

- В чем заключается мастерство ведения переговоров?
- Как правильно определить тактику ведения переговоров?
- Как создать условия для благоприятного психологического климата во время переговоров?
- Какой может быть реакция партнера, если вы начнете с фразы: «Я вам докажу...»?
- Как быть на деловых переговорах, если партнер явно не прав?
- Охарактеризуйте стадии ведения переговоров в зависимости от решаемых психологических задач?
- В чем заключается психологическая поддержка участников переговоров?
- В каких ситуациях возникают девиантные формы поведения на переговорах?
- В чем особенности американского и европейского стилей ведения переговоров?

**Темы рефератов и сообщений**

1. Официальные и неофициальные переговоры.
2. Формирование переговорного процесса.
3. Факторы, влияющие на успешность и ход переговоров.
4. Выслушивание партнера на деловых переговорах.
5. Особенности деловых переговоров с иностранными партнерами.
6. Русский стиль ведения переговоров.
7. Правила деловой переписки.
8. Деловое общение по телефону.

**10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ,  
ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ  
СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются информационные технологии, охватывающие ресурсы (компьютеры, программное обеспечение и сети), необходимые для управления информацией (создание, хранение, управление, передача и поиск информации):

технические средства: компьютерная техника и средства связи (ноутбук, проектор, экран, USB-накопители и т.п.);

- коммуникационные средства (проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты, личного кабинета студента и преподавателя, видеотрансляций);

- организационно-методическое обеспечение (электронные учебные и учебно-методические материалы, компьютерное тестирование, использование электронных мультимедийных презентаций при проведении лекционных и практических занятий);

- программное обеспечение (Microsoft Office (Excel, Power Point, Word и т.д.), Skype, поисковые системы, электронная почта и т.п.);

- среда электронного обучения ТГПУ им. Л.Н. Толстого <http://moodle.tsput.ru>

Дисциплина обеспечена комплектом лицензионного программного обеспечения:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

2. Программное обеспечение Microsoft Office XP Professional Win32 Russian– Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

3. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.

4. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г.

5. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.

6. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-

2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.

7. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 1894-150512-101810 от 12-05-2015 г.

У обучающихся имеется доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых ежегодно обновляется:

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Дисциплина обеспечена специальными помещениями, представляющими собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы, включает в себя специализированный учебно-методический кабинет, аудитории, оборудованные мультимедийной установкой и интерактивной электронной доской.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л.Н. Толстого.

## 12. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

### 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

В результате освоения дисциплины студент должен приобрести

**Знания**

специфики коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон делового общения; видов и причин возможных барьеров в деловом общении; психологических характеристик коллектива; психологических составляющих процессов лидерства и руководства в группе.

**Умения:**

определять вербальные и невербальные средства общения, которые оптимизируют деловое общение; выделять факторы, влияющие на успешность деловых контактов; выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в деловой сфере; выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе.

**Навыки:**

владения различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы; разрешения проблемных ситуаций; владения алгоритмом выбора оптимального стиля общения с клиентами и деловыми партнерами; владения способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Психология делового общения в педагогической деятельности» относится к дисциплинам вариативной части дисциплин направления. Изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами дисциплин Психология, Культурология, Русский язык и культура речи.

К началу изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы способность к обобщению, анализу и восприятию информации, уважительное и бережное отношение к культурным традициям, толерантность в восприятии социальных и культурных различий, способность понимать значение личности в современном обществе. Студенты должны владеть основными категориями современной психологической науки.

Освоение данной дисциплины необходимо для формирования у студентов способности к активному партнерскому взаимодействию в ходе производственных практик и последующей самостоятельной профессиональной деятельности.

### 3. Объем дисциплины 3 зачетные единицы.

4. Образовательный процесс осуществляется на русском языке.

5. Разработчик: к.п.н., доцент каф. псих. и пед. Яковлева А.А.

**13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

В рабочую программу внесены изменения в части обновления состава лицензионного программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационно-справочных систем, к которым должен быть обеспечен доступ обучающимся.

Решение Ученого совета университета, протокол №2 от 16 февраля 2017 года.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ  
ДИСЦИПЛИНЫ****2017-2018 учебный год****Обновлен состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения.**

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian - контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.
5. Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional - контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
6. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
7. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 17E0-170518-102844-823-690 от 18-05-2017 г.

**Обновлен состав современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.**

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.
5. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://webofscience.com>.
6. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>.
7. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

**2018-2019 учебный год****Обновлен состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения.**

9. Операционная система ROSA Enterprise Linux Desktop № RL00450-1-110518-01 - RL00450-1-110518-17 от 11 мая 2018 г.
10. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
11. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.
12. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian - контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 г.
13. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.
14. Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional - контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
15. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
16. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
17. Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 17E0-170518-102844-823-690 от 18-05-2017 г.

**Обновлен состав современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.**

8. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
9. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
10. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
11. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.
12. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://webofscience.com>.
13. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>.
14. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 7 от 30 августа 2018 г.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Разработчик:

<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Учёная степень</b>	<b>Учёное звание</b>	<b>Должность</b>
Яковлева А.А.	К.п.н.	отсутствует	Доцент каф. психологии и педагогики