Приложение 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.19 Технологии делового общения

Направление подготовки/специальность: 38.03.01 - Экономика

Профиль/направленность/специализация: Финансы и кредит

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2023

Тамбов, 2026

Автор программы:
Кандидат психологических наук, доцент Труфанова Татьяна Анатольевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 - Экономика (уровень бакалавриата) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «12» августа 2020 г. № 954).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма «13» сентября 2024 г. Протокол № 2

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, информационных технологий и креативных индустрий, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины…… 4

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата……. 14

3. Объем и содержание дисциплины…… 14

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства…… 18

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)…….. 36

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины…… 37

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы……. 39

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

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

- аналитический
- финансовый

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 08 Финансы и экономика (в сферах: исследований, анализа и прогнозирования социально-экономических процессов и явлений на микроуровне и макроуровне в экспертно-аналитических службах (центрах экономического анализа, правительственном секторе, общественных организациях); производства продукции и услуг, включая анализ спроса на продукцию и услуги, и оценку их текущего и перспективного предложения, продвижение продукции и услуг на рынок, планирование и обслуживание финансовых потоков, связанных с производственной деятельностью; кредитования; страхования, включая пенсионное и социальное; операций на финансовых рынках, включая управление финансовыми рисками; внутреннего и внешнего финансового контроля и аудита, финансового консультирования; консалтинга)

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
	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе применяет технологии делового общения при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения													
		Очная (семестр)							Очно-заочная (семестр)						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Адаптивная физическая культура в санаторно-курортной системе		+							+					

2	Адаптивная физическая культура в системе здравоохранения			+							+				
3	Адаптивная физическая культура в системе образования				+							+			
4	Аналитическое чтение			+							+				
5	Бизнес-планирование в АльтИнвест				+							+			
6	Биология развития человека в норме и патологии				+							+			
7	Брендинг				+							+			
8	Бухгалтерский учет в кредитных организациях					+							+		
9	B2B-маркетинг: аналитика и результативное управление						+							+	
10	Введение в звукорежиссуру		+							+					
11	Введение в проектную деятельность		+							+					
12	Введение в психологию кризисных состояний и отклоняющегося поведения		+							+					
13	Виды, методы и технологии в профайлинге			+							+				
14	Вожатский практикум				+							+			
15	Восстановление истории семьи по открытым информационным базам данных				+							+			
16	Генетика человека		+							+					
17	Геополитика и политическая география		+							+					
18	Двигательный режим (инструктор по физической культуре)				+							+			
19	Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия				+							+			

20	Демографические и миграционные процессы			+							+				
21	Диагностика и психологические технологии профилактики отклоняющегося поведения				+							+			
22	Документирование деятельности кадровой службы			+							+				
23	Документирование трудовых отношений				+							+			
24	Запись голоса и инструментов в студии звукозаписи			+							+				
25	Зарубежная литература и вызовы современности				+							+			
26	Здоровье-формирующие технологии в образовательной среде		+							+					
27	Игровые технологии			+							+				
28	Институт семьи в современном обществе		+							+					
29	Интернет-аналитика – основа продвижения современного предприятия			+							+				
30	Как любить ребенка: эмоциональный компонент родительского отношения			+							+				
31	Коммуникация и коммуникативная компетентность		+							+					
32	Комплаенс в системе обеспечения безопасности бизнеса				+							+			
33	Комплексная экономическая безопасность бизнеса			+							+				
34	Контроль за исполнением ремонтов в многоквартирных домах			+							+				

35	Коучинг эффективного общения. Техники развития эмоционального интеллекта			+							+				
36	Кредитование физических лиц		+							+					
37	Критический инструментарий для принятия решений и аргументация				+							+			
38	Культивирование микроорганизмов				+							+			
39	Лингвистическая экспертиза спорных текстов				+							+			
40	Литература русского зарубежья			+							+				
41	Личное планирование и управление рабочим временем			+							+				
42	Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем			+							+				
43	Методика организаций массовых туристских мероприятий: соревнования, слеты, походы				+							+			
44	Методика организаций экскурсий и экскурсионных туров			+							+				
45	Методика составления родословной			+							+				
46	Методы анализа информационных потребностей посетителей сайта							+							+
47	Методы изучения повседневности		+							+					
48	Методы изучения семьи				+							+			
49	Механизмы протекания органических реакций			+							+				
50	Мир современного искусства: постмодернистский проект		+							+					

51	Модели электронной коммерции				+							+			
52	Моделирование инвестиционного портфеля клиента							+							+
53	Молекулярная микробиология и вирусология		+							+					
54	Молекулярно-биологические основы поведения и зависимостей		+							+					
55	Мотивация в коучинге				+							+			
56	Налогообложение бизнеса			+							+				
57	Нормы и правила современного этикета				+							+			
58	Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды			+							+				
59	Общая физиология микроорганизмов			+							+				
60	Оперативная психодиагностика личности				+							+			
61	Организационно-правовые основы деятельности некоммерческих организаций		+							+					
62	Организация работы с детьми				+							+			
63	Организация работы с семьей			+							+				
64	Организация работы спортивного судьи по избранному виду спорта			+							+				
65	Организация развивающей предметно-пространственной среды				+							+			
66	Основные приемы эффективной работы с информацией			+							+				
67	Основы аргументации				+							+			
68	Основы биржевого дела				+							+			
69	Основы видеоблогинга				+							+			
70	Основы визуальной психодиагностики и профайлинга		+							+					

71	Основы деловой коммуникации на иностранном языке		+							+					
72	Основы конфликтологии			+							+				
73	Основы копирайтинга			+							+				
74	Основы коучинга		+							+					
75	Основы логики		+							+					
76	Основы логопедии		+							+					
77	Основы организации работы с молодежью		+							+					
78	Основы правильного питания			+							+				
79	Основы предоставления жилищно-коммунальных услуг населению		+							+					
80	Основы рекламы		+							+					
81	Основы рекреалогии		+							+					
82	Основы современных методов физического анализа вещества				+							+			
83	Основы судебной лингвистической экспертизы			+							+				
84	Основы управления документацией		+							+					
85	Основы управления персоналом		+							+					
86	Основы физиологии и гигиены детей		+							+					
87	Основы эффективного менеджмента			+							+				
88	Оценка VBM-менеджмента						+							+	
89	Оценка бренда компании							+							+
90	Оценка кредитоспособности заемщика						+							+	
91	Оценка стоимости и управление портфелем бизнеса					+							+		
92	Педагогический артистизм		+							+					
93	Педагогический дизайн технологий обучения				+							+			
94	Письменный перевод документов физических лиц			+							+				

95	Письменный перевод документов юридических лиц				+							+			
96	Поведение в публичных местах			+							+				
97	Поведение потребителей и коммуникативная политика			+							+				
98	Повседневные разговоры				+							+			
99	Познание себя через практическую психологию			+							+				
100	Познание себя через психодиагностику		+							+					
101	Понятие психологической травмы в современной психологии		+							+					
102	Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста			+							+				
103	Практикум по игровым технологиям				+							+			
104	Практикум по организации логопедической работы в дошкольном образовательном учреждении				+							+			
105	Проблема смысла жизни и ценности в философии			+							+				
106	Программирование на языке Python. Базовый курс		+							+					
107	Программирование на языке Python. Продвинутый курс			+							+				
108	Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask				+							+			
109	Проектный семинар			+	+	+	+				+	+	+	+	
110	Психика и мозг		+							+					
111	Психология благополучия, или психология счастливого человека				+							+			

112	Психология девиантной личности			+							+				
113	Психология детства		+							+					
114	Психология игры		+							+					
115	Психология креативности			+							+				
116	Психология критического мышления		+							+					
117	Психология молодости и зрелости				+							+			
118	Психология подросткового и юношеского возраста			+							+				
119	Психология раннего возраста			+							+				
120	Психология творческого саморазвития		+							+					
121	Психология управления персоналом			+							+				
122	Психофизиологические основы поведения и когнитивных функций			+							+				
123	Публичная служба в системе государственного и муниципального управления				+							+			
124	Развитие лидерского потенциала руководителя				+							+			
125	Родословно-биографическое краеведение		+							+					
126	Русская писательская критика XIX-XXI веков		+							+					
127	Самоменеджмент: методики и технологии				+							+			
128	Саморазвитие и актерское мастерство				+							+			
129	Сведение и мастеринг в студии звукозаписи				+							+			
130	Сегментирование рынка и изучение потребительских предпочтений					+							+		

131	Современная химия и окружающая среда		+							+					
132	Современные инструменты личной эффективности		+							+					
133	Современные информационные технологии в бизнесе					+							+		
134	Современные маркетинговые технологии		+							+					
135	Современные методы химического анализа в криминалистике				+							+			
136	Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике			+							+				
137	Современные подходы к персональному менеджменту		+							+					
138	Современные экологические проблемы		+							+					
139	Создание интернет-ресурсов для бизнеса						+							+	
140	Социальные сети как коммуникационные каналы		+							+					
141	Стандартизация и управление качеством в ресторанном и гостиничном бизнесе				+							+			
142	Стартап «Art-развитие», применение методов арт-терапевтической работы в социальном проекте				+							+			
143	Стартап через социальные проекты в некоммерческой организации			+							+				
144	Стартап: идея с нуля		+							+					
145	Стартап: от идеи к MVP			+							+				
146	Стартап: практика создания собственного бизнеса				+							+			

147	Стратегии и правила безопасного инвестирования на финансовых рынках		+							+					
148	Стратегический маркетинг				+							+			
149	Страхование личности			+							+				
150	Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие				+							+			
151	Текст и дискурс в Интернете				+							+			
152	Теоретико-методические основы вожатской деятельности		+							+					
153	Теория и практика судейства по видам Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «ГТО»				+							+			
154	Теория и практика судейства по избранному виду спорта		+							+					
155	Технологии вожатской деятельности			+							+				
156	Технологии коррекции речевых нарушений у детей дошкольного возраста			+							+				
157	Технологии медиации в разрешении конфликтных ситуаций				+							+			
158	Технологии развития высших психических функций			+							+				
159	Технологии рефлексивно-творческого саморазвития			+							+				
160	Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса			+							+				
161	Технология и организация коммерческой деятельности торгового предприятия		+							+					

162	Тренинг «Майнд-фитнес»				+							+			
163	Управление в социальной сфере			+							+				
164	Управление общественными отношениями		+							+					
165	Управление продажами							+							+
166	Управляющий рестораном: карьера, развитие и компетенции		+							+					
167	Формирование ассортимента и управление товарными запасами			+							+				
168	Функциональная составляющая эффективного менеджмента				+							+			
169	Цифровая культура	+	+						+	+					
170	Цифровой маркетинг и SEO			+							+				
171	Экология атмосферы			+							+				
172	Экология гидросферы				+							+			
173	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса		+							+					
174	Экспертиза и оценка качества товаров				+							+			
175	Электронный бизнес. Электронная коммерция		+							+					
176	Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере				+							+			
177	Этнокультурные регионы мира				+							+			
178	Язык как объект судебной экспертизы		+							+					
179	Языковая личность в виртуальном пространстве		+							+					

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Технологии делового общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.01 - Экономика.

Дисциплина «Технологии делового общения» изучается в 2 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.
Очно-заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Очно-заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	**72**	**72**
Контактная работа	32	24
Лекции (Лекции)	16	12
Практические (Практ. раб.)	16	12
Самостоятельная работа (СР)	40	48
Зачет	-	-

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	О-З	О	О-З	О	О-З	
2 семестр								
1	Общение как обмен информацией	2	2	2	2	8	8	Собеседование / опрос по теме лекции
2	Общение как взаимодействие	2	2	2	2	8	8	Собеседование / опрос по теме лекции
3	Общение как восприятие людьми друг друга	2	2	2	2	6	8	Собеседование / опрос по теме лекции; Выполнение практического задания (Реферат) ; Контрольный срез (тестирование)
4	Особенности делового общения	2	2	2	2	6	8	Собеседование / опрос по теме лекции
5	Формы делового общения	4	2	4	2	6	8	Собеседование / опрос по теме лекции
6	Имидж делового человека	4	2	4	2	6	8	Собеседование / опрос по теме лекции; Выполнение практического задания (реферат) ; Контрольный срез (тестиро-вание)

Тема 1. Общение как обмен информацией (УК-6)

Лекция.

Понятия «коммуникация», «общение», «взаимодействие». Психологиче-ская характеристика общения. Структура общения. Основные компоненты коммуника-тивного процесса. Виды общения. Стороны общения. Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией между дву-мя или более людьми. Виды коммуникации. Вербальная коммуникация. Вербальные сред-ства общения. Устные виды делового общения. Письменные виды делового общения. Культура речевого общения. Невербальная коммуникация. Невербальные средства обще-ния.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Задания для самостоятельной работы.

1. Выпишите в словарь основные понятия темы: коммуникация, общение, вербаль-ная коммуникация, невербальная коммуникация.
2. Проведите сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».
3. Проведите анализ коммуникативных барьеров.

Тема 2. Общение как взаимодействие (УК-6)

Лекция.

Общение как взаимодействие. Теории взаимодействия. Основные страте-гии поведения в процессе взаимодействия. Стратегия взаимодействия как способ объеди-нения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодей-ствий: кооперация и конкуренция. Нормы взаимодействия. Социальный контроль. Роле-вое взаимодействие. Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель пове-дения. Гендерные роли. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типоло-гия игр и сценариев трансакций. Виды и области взаимодействий.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Задания для самостоятельной работы.

1. Выпишите в словарь основные понятия темы: интеракция, психологическая совместимость, экстраверсия, интроверсия, трансакция, стратегия взаимодействия, сопер-ничество, компромисс, сотрудничество, приспособление, избегание, ассертивное поведе-ние.
2. Приведите примеры, иллюстрирующие психологическую совместимость или несовместимость интроверта с экстравертом. Попробуйте определить, почему в одном случае субъекты взаимодействия оказались совместимы, а в другом нет.
3. Подготовьте реферат на тему «Соционика о психологической совместимости людей» с использованием публикаций К. Юнга и А.Аугустинавичуте.
4. Дайте развернутую характеристику взаимодействия субъектов (героев художе-ственных произведений) с точки зрения их совместимости, используя категории: экстра-верт, интроверт, мобильный, ригидный, доминантный, недоминантный.
5. Используя книги Э. Берна, подготовьте сообщение по теме «Типы трансакций и их влияние на межличностное общение». Обязательно используйте примеры на каждый тип трансакции.

Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга (УК-6)

Лекция.

Общение как восприятие людьми друг друга. Сложности социальной перцепции. Формирование первого впечатления о другом человеке. Стереотипичность восприятия людей. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Психологические механизмы объяснения поведения людей.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Выполнение практического задания (реферат)

Контрольный срез (тестирование)

Задания для самостоятельной работы.

1. Выпишите в словарь основные понятия темы: социальная перцепция, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия, социальная установка, социальный стереотип.
2. Приведите примеры, иллюстрирующие разрыв между воспринимаемым и пере-даваемым имиджем человека («разрыв достоверности»). Проанализируйте причины раз-рыва.
3. Используя учебник Е.В.Андриенко, проанализируйте особенности формирова-ния, компоненты и функции социальной установки.

Тема 4. Особенности делового общения (УК-6)

Лекция.

Понятия «общение» и «деловое общение». Сущность, основные понятия, структура делового общения. Основные виды делового общения. Конструктивное деловое общение. Деструктивное деловое общение. Принципы делового общения. Правила делового обще-ния. Методология делового общения. Феноменология делового общения. Стили делового общения. Язык делового общения.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Задания для самостоятельной работы.

1. Выпишите в словарь основные понятия темы.
2. Проведите анализ основных видов делового ощбения
3. Предложите собственные правила делового общения.

Тема 5. Формы делового общения (УК-6)

Лекция.

Основные формы делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Особенности ведения телефонной беседы. Особенности ведения дело-вых переговоров. Национальные особенности ведения деловых переговоров. Особенности деловой переписки. Особенности проведения деловых совещаний. Публичная речь. Осно-вы успешной речевой коммуникации. Секреты успешного взаимодействия со слушателя-ми. Учет особенностей аудитории и времени. Способы влияния на аудиторию. Качества и техники хорошего оратора. Навыки презентации. Стратегии и тактики самопрезентации. Эффективная самопрезентация и коммуникация.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Задания для самостоятельной работы.

1. Выпишите в словарь основные понятия темы.
2. Проведите сравнительный анализ переговорных стилей.
3. Проведите сравнительный анализ тактик ведения переговоров.
4. Проведите анализ технологий переговорного процесса.

Тема 6. Имидж делового человека (УК-6)

Лекция.

Понятие о внешнем виде делового человека. Главные требования к внешнему виду. Индивидуальный имидж: понятие, функции, основные типы. Цветовой тип внешности и подбор цветовой гаммы. Стилевые решения образа: личные предпочтения и требования делового этикета. Принципы формирования делового гардероба.

Практическое занятие.

Собеседование / опрос по теме лекции

Выполнение практического задания (реферат)

Контрольный срез (тестирование)

Задания для самостоятельной работы.

1. Выпишите в словарь основные понятия темы.
2. Изучите классификацию имиджей.
3. Изучите технологии самопрезентации.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

2 семестр

- текущий контроль – 80 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	Max. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Общение как обмен информацией	Собеседование / опрос по теме лекции	10	Основные качества устного ответа под-лежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных при-емов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного ма-териала; - рациональность использования вре-мени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допуска-ет неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объёме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической после-довательности, однако при ответе до-пускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основ-ные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрознен-ные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных поня-тий, искажает их смысл, не может са-мостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверх-ностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном мате-риале.

2.	Общение как взаимодействие	Собеседование / опрос по теме лекции	10	Основные качества устного ответа под-лежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных при-емов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного ма-териала; - рациональность использования вре-мени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допуска-ет неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объёме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической после-довательности, однако при ответе до-пускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основ-ные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрознен-ные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных поня-тий, искажает их смысл, не может са-мостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверх-ностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном мате-риале.

3.	Общение как восприятие людьми друг друга	Собеседование / опрос по теме лекции	10	Основные качества устного ответа под-лежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных при-емов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного ма-териала; - рациональность использования вре-мени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допуска-ет неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объёме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической после-довательности, однако при ответе до-пускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основ-ные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрознен-ные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных поня-тий, искажает их смысл, не может са-мостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверх-ностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном мате-риале.

		Выполнение практического задания (Реферат) (контрольный срез)	10	Реферат оценивается по 10 балльной шкале. Критерии оценки реферата: - новизна текста – 2 балла; - степень раскрытия сущности вопроса – 4 балла; - обоснованность выбора источников – 2 балла; - соблюдение требований к оформлению – 2 балла. Новизна текста: а) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие содержания теме и плану реферата; б) полнота и глубина знаний по теме; в) обоснованность способов и методов работы с материалом; г) умение работать с исследованиями; д) умение обобщать, систематизировать и структурировать материал, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.), б) умение работать с критической литературой. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; стилевое единство текста, единство жанровых черт. в) соблюдение требований к объёму реферата.
		Контрольный срез (тестирование)	10	10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета. 8 баллов – студент выполнил работу пол-ностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов. 6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсут-ствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил не-сколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок

4.	Особенности делового общения	Собеседование / опрос по теме лекции	10	Основные качества устного ответа под-лежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных при-емов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного ма-териала; - рациональность использования вре-мени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допуска-ет неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объёме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической после-довательности, однако при ответе до-пускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основ-ные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрознен-ные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных поня-тий, искажает их смысл, не может са-мостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверх-ностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном мате-риале.

5.	Формы делового общения	Собеседование / опрос по теме лекции	10	Основные качества устного ответа под-лежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных при-емов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного ма-териала; - рациональность использования вре-мени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допуска-ет неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объёме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической после-довательности, однако при ответе до-пускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основ-ные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрознен-ные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных поня-тий, искажает их смысл, не может са-мостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверх-ностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном мате-риале.

6.	Имидж делового человека	Собеседование / опрос по теме лекции	10	Основные качества устного ответа под-лежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных при-емов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного ма-териала; - рациональность использования вре-мени, отведенного на задание. «10-9 баллов» – студент показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допуска-ет неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям. «8-7 баллов» - студент освоил учебный материал в полном объёме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической после-довательности, однако при ответе до-пускает неточности. «6-5 баллов» – студент освоил основ-ные положения темы занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений. «4-3 балла» – студент имеет разрознен-ные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных поня-тий, искажает их смысл, не может са-мостоятельно излагать материал. «2-1 балла» - студент имеет поверх-ностные знания учебного материала, с трудом ориентируется в учебном мате-риале.

		Выполнение практического задания (реферат) (контрольный срез)	10	Реферат оценивается по 10 балльной шкале. Критерии оценки реферата: - новизна текста – 2 балла; - степень раскрытия сущности вопроса – 4 балла; - обоснованность выбора источников – 2 балла; - соблюдение требований к оформлению – 2 балла. Новизна текста: а) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие содержания теме и плану реферата; б) полнота и глубина знаний по теме; в) обоснованность способов и методов работы с материалом; г) умение работать с исследованиями; д) умение обобщать, систематизировать и структурировать материал, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.), б) умение работать с критической литературой. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; стилевое единство текста, единство жанровых черт. в) соблюдение требований к объёму реферата.
		Контрольный срез (тестирование)	10	10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета. 8 баллов – студент выполнил работу пол-ностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов. 6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсут-ствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил не-сколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок

7.	Премиальные баллы	20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 20 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплине – 20 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20
8.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	50	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
9.	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

Выполнение практического задания
(Реферат)

Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга

Темы рефератов:

1. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
2. Правила эффективной коммуникации в общении.
3. Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
4. Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.
5. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Правила эффективной коммуникации в деловом общении.
8. Речевые конструкции, разрушающие доверие в процессе делового общения.
9. Речевые техники, помогающие понять собеседника и наладить с ним контакт.
10. Закономерности, эффекты и феномены межличностного взаимодействия в контексте делового общения.
11. Предупреждение конфликтных ситуаций.
12. Социально-психологическая характеристика общения (структура процесса общения).
13. Общение как фактор формирования и развития личности.
14. Характер и темперамент личности, их проявление в общении.
15. Роль национальных и культурных традиций в общении.

Тема 6. Имидж делового человека

Темы рефератов

1. Формирование представлений об имидже в культуре двадцать первого века.
2. Предмет и законы имиджелогии. Имиджмейкинг, имиджбилдинг.
3. Имидж как система и процесс.
4. Проблемы практической реализации имидж-модели.
5. Структура имиджа. Структурный подход к формированию имиджа.
6. Типология имиджей.
7. Функции персонального имиджа.
8. Анализ имиджа конкретного исторического лица (власть, политика, искусство).
9. Генезис деятельности по формированию имиджа. Анализ имиджа социально-исторического типа (фараон, свободный гражданин, монах, рыцарь, буржуа и т.п.).
10. Эстетический аспект имиджа. Специфика эстетического компонента в имиджевом решении.
11. Психологический аспект персонального имиджа. Условия и предпосылки формирования эффективного персонального имиджа.
12. Профессиональные требования к имиджу (для конкретной профессии).
13. Имидж делового человека. Проблемы формирования и поддержания персонального имиджа в бизнес-среде.
14. Проблема соотношения имиджевых и этикетных требований в бизнес-сфере.
15. Имидж как объект моделирования. Алгоритмы формирования имиджа.
16. Визуальное, вербальное, событийное, контекстное измерения имиджа.
17. Инструментарий имиджелогии. Типология средств создания имиджа. Условия и границы их применения и т.п.
18. Роль стереотипов в создании и восприятии имиджа.
19. Проблема визуализации имиджа.
20. Роль цвета в создании имиджа.
21. Роль выразительных форм в создании имиджа.
22. Роль репутации в формировании имиджа.
23. Роль аудитории (обратной связи с аудиторией) в формировании (управлении) имиджа.
24. Имидж творческого человека: необходимые элементы, стратегии продвижения.
25. Имидж женщины (-политика, бизнес и т.п.).
26. Имидж и мода. Имидж лидеров моды на разных исторических этапах.
27. Управление имиджем (на примере организации или персоны).
28. Этические и коммуникативные проблемы имиджмейкинга.

Контрольный срез (тестиро-вание)

Тема 6. Имидж делового человека

Тест №2

Выберите правильный ответ:

1. Деловая этика представляет собой…

А) Деловые отношения предпринимателей

Б) Совокупность принципов поведения людей

В) Поведение людей в конфликтных ситуациях

Г) Личное поведение человека

2. Термин «этика» ввел…

А) Демокрит

Б) Сократ

В) Платон

Г) Аристотель

3. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:

А) Мимика и жесты
Б) Характер собеседника
В) Расположение за столом переговоров
Г) Задаваемый собеседником вопрос

4. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:
А) Деловые переговоры
Б) Деловое общение
В) Деловая беседа
Г) Условное совещание

5. Чем больше сторон участвуют в позиционном совещании, тем их недостатки…
А) Требуют быстрейшего искоренения
Б) Становятся разнообразнее
В) Меньше влияют на исход переговоров
Г) Становятся серьезнее

6. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:
А) Основной и дополнительный
Б) Умышленный и непреднамеренный
В) Официальный и неофициальный
Г) Краткий и полный

7. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по 3 общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа…
А) Вежливости
Б) Равенства
В) Ответственности
Г) Справедливости

8. Выбор стиля руководства зависит от:
А) Напористости участников
Б) Точки зрения руководителя на проблему
В) Ситуации и целей совещания
Г) Состава участников

9. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:
А) Обратная связь
Б) Восприятие поступков
В) Ощущение защиты
Г) Осознание поведения

10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными…
А) Правилами проведения деловой беседы
Б) Пунктами деловой беседы
В) Практическими советами
Г) Этапами деловой беседы

11. Открытые вопросы – это вопросы, которые…
А) Выясняют мотивы и позиции собеседников
Б) Выявляют позитивные и нейтральные позиции
В) Требуют какой-то информации
Г) Дополняют сведения о собеседнике

12. Во время публичного выступления интерес слушателей должен…
А) Немного уменьшаться
Б) Расти
В) Не пропадать
Г) Оставаться на одном уровне
13. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем…
А) 40 минут
Б) 15 минут
В) 30 минут
Г) 60 минут
14. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы…
А) Провокационные
Б) Контрольные
В) Направляющие
Г) Информационные
15. Цель формального приема в начале переговоров…
А) Спровоцировать собеседников
Б) Создать атмосферу взаимопонимания
В) Высказать точку зрения своей стороны
Г) Выслушать точку зрения партнеров
16. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы…
А) Контрольные
Б) Информационные
В) Встречные
Г) Однополосные
17. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки…
А) 20-25
Б) 10-15
В) 5-7
Г) 30-40
18. «Вы-подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы…
А) Установить границы общения
Б) Лучше понять собеседника
В) Обозначить свое ведущее положение
Г) Определить роли в общении
19. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает…
А) Административный стиль
Б) Авторитарный стиль
В) Демократический стиль
Г) Дипломатический стиль
20. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы…
А) Избегать личных оскорблений
Б) Избегать конфронтации
В) Незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
Г) Мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

Контрольный срез (тестирование)

Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга

Тест №1

Выберите правильный ответ:

1. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

2. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений):

1) принцип «здесь и сейчас»;

2) принцип доверительности;

3) принцип паритетности;

4) принцип проблематизации;

5) принцип персонифицирования.

Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

3. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению;

2) деловому общению;

3) ролевому общению;

4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

7. Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация;

2) эмпатия;

3) аттракция;

4) рефлексия.

Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

8. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

9. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

а) коммуникативная сторона общения;

б) интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения.

10. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

а) от личных особенностей говорящего;

б) от отношения говорящего к слушающему;

в) от ситуации, в которой протекает общение;

г) от отношения слушающего к говорящему;

д) от личных особенностей слушающего;

е) все позиции верны;

ж) все позиции неверны.

11. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

а) возраста;

б) пола;
в) социального статуса;
г) типа темперамента;
д) национальности;
е) все ответы верны;
ж) все ответы неверны.
12. Кинесика изучает:
а) прикосновения в процессе общения;
б) внешнее проявление человека;
в) расположение собеседников в пространстве.
13. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:
а) неуверенность;
б) превосходство и гордость;
в) скрытое наблюдение.
14. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:
а) презрение;
б) интерес к собеседнику и его признание;
в) проявление подчеркнутого неуважения.
15. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:
а) превосходство;
б) партнерское отношение;
в) стремление к подчинению.
16. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
а) руки, скрещенные на груди;
б) руки на бедрах;
в) рука, поддерживающая подбородок.

Собеседование / опрос по теме лекции

Тема 1. Общение как обмен информацией

Вопросы для собеседования:
1. Что представляет собой понятие и сущность общения?
2. В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
3. В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.
4. Какова классификация общения?
5. Охарактеризуйте виды общения.
6. Какие выделяются функции общения?
7. Почему общение - основа человеческого бытия?
8. Охарактеризуйте общение как средство передачи накопленного опыта.
9. Опишите структуру общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
10. Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
11. Как схематически можно представить общение как процесс обмена информа-цией.
12. Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры воспри-ятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).
13. Каковы причины их возникновения?
14. Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
15. Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании?

16. Раскройте понятие «средства общения» и приведите их классификацию.
17. Что представляют собой вербальные средства общения.
18. Перечислите виды невербального общения и укажите их специфику.
19. Охарактеризуйте диалогические и монологические коммуникации.
20. Какими бывают невербальные средства общения.
21. Перечислите психологические и паралингвистические особенности невербаль-ного общения.
22. В чем заключаются правила и техники эффективного слушания.
23. Какие межнациональные различия невербального общения вы знаете.
24. Как осуществляется взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
25. Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и не-вербальных средств?

Тема 2. Общение как взаимодействие

1. Что представляют собой интерактивная сторона общения?
2. Охарактеризуйте уровни общения (интеракции).
3. Перечислите стратегии и тактики взаимодействия.
4. Какие типы взаимовлияния вы знаете?
5. Охарактеризуйте структуру, виды и динамику партнерских отношений.
6. Раскройте правила корпоративного поведения в команде.
7. Опишите технологии, повышающие эффективность социального взаимодей-ствия.
8. Раскройте понятие «социальные роли» в контексте общения.
9. Перечислите виды социальных ролей и дайте им характеристику.
10. Охарактеризуйте стили делового общения.
11. В чем заключаются нравственные основы общения.
12. Что представляют собой этические принципы делового общения.
13. Расскажите о деловом этикете в профессиональной деятельности.
14. В чем заключаются средства делового общения.
15. Расскажите про деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
16. Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка во-просов и техника ответов?
17. Что вы подразумеваете под выражением «нейтрализация замечаний» и «защита от некорректных собеседников»?

Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга

Вопросы для собеседования:

1. Что представляют собой перцептивная сторона общения.
2. Какие эффекты межличностного восприятия вы знаете?
3. Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).
4. Какие трудности и дефекты возникают в межличностном общении?
5. Определите роль имиджа и самопрезентации в общении.

Тема 4. Особенности делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте сущность понятия "деловое общение". В чем специфика делового об-щения?
2. Какова цель делового общения?
3. Назовите функции делового общения.
4. Какова структура делового общения?

5. Охарактеризуйте виды делового общения.
6. Назовите принципы делового общения.
7. Назовите правила делового общения.
8. Опишите основные стили делового общения.
9. Как противостоять манипулятивному стилю общения?
10.Какой стиль общения самый оптимальный? Почему?

Тема 5. Формы делового общения

Вопросы для собеседования:
1. Назовите основные формы делового общения.
2. Опишите особенности деловой беседы как формы делового общения.
3. Назовите и охарактеризуйте основные этапы деловой беседы.
4. Опишите правила проведения телефонной беседы.
5. В чем отличие деловой беседы от деловых переговоров?
6. Опишите особенности деловыхпереговоров как формы делового общения.
7. Назовите и охарактеризуйте основные этапы деловых переговоров.
8. Опишите переговорные стили.
9. Опишите особенности делового совещания как формы делового общения.
10. В чем особенности деловой переписки?

Тема 6. Имидж делового человека

Вопросы для собеседования:
1. Назовите составляющие внешнего вида человека.
2. Каковы главные требования к внешнему виду.
3. Раскройте сущность понятия «имидж».
4. Каковы функции индивидуального имиджа?
5. Опишите основные типы индивидуального имиджа.
6. Как выбрать стиль деловой одежды?
7. Как подобрать цветовую гамму делового костюма?
8. Назовите требования к костюму деловой женщины.
9. Назовите требования к костюму делового мужчины.
10. Опишите принципы формирования делового гардероба.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (УК-6)

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
11. Вербальные средства делового общения.
12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
13. Приемы активного слушания в деловом общении.

14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
17. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
21. Организация и проведение делового совещания.
22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Самопрезентация в деловых контактах.
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
28. Основные требования к оформлению делового письма.
29. Основные виды официальных деловых писем.
30. Внутренние и внешние письменные коммуникации. 31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
32. Управление организационными коммуникациями.
33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
34. Этические основы деловых коммуникаций.
35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
37. Условия эффективного речевого воздействия.
38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Типовые задания для зачета (УК-6)

Не предусмотрено

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	Демонстрирует знания методов планирования собственной деятельности с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности. Умеет планировать собственную деятельность, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития, с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности. Владеет навыками планирования собственной деятельности, выстраивания и реализации траектории саморазвития, с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности

«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Не демонстрирует знания методов планирования собственной деятельности с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности. Не умеет планировать собственную деятельность, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития, с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности. Не владеет навыками планирования собственной деятельности, выстраивания и реализации траектории саморазвития, с учетом личностных возможностей, технологий делового общения, временной перспективы развития деятельности

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 презентаци, 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. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 381 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/450044

2. Каменская В. Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности : Учебное пособие для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 194 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/454771

3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Психология управления персоналом. Психическое выгорание : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 3-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 299 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/453398

4. Селезнева Е. В. Психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 373 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/450391

5. Рогов Е. И., Жолудева С. В., Науменко М. В., Панкратова И. А., Рогова Е. Е., Скрынник Н. Е., Шевелева А. М. Психология управления персоналом : Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 350 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/450368

6. Хасанова Г. Б., Исхакова Р. Р. Психология управления трудовым коллективом : учебное пособие. - Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2012. - 260 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258843

7. Бакирова, Г. Х. Психология эффективного стратегического управления персоналом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «психология», «менеджмент организации», «управление персоналом». - 2022-03-26; Психология эффективного стратегического управления персоналом. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 591 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/81838.html

6.2 Дополнительная литература:

1. Кочеткова А. И., Кочетков П. Н. Прикладная психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 437 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/450440

2. Забродин В. Ю. Социология и психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 147 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/453410

3. Зуб А. Т. Психология управления : Учебник и практикум Для академического бакалавриата. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 372 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/449288

4. Акимова Ю. Н. Психология управления : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 320 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/450529

5. Авдулова Т. П. Психология управления : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 231 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/454336

6. Овсянникова Е. А., Серебрякова А. А. Психология управления : учебное пособие. - 3-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2020. - 222 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279817

7. Ильин Г. Л. Социология и психология управления : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 224 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/450035

8. Коноваленко М. Ю., Соломатин А. А. Психология управления персоналом : Учебник для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 369 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/450083

9. Чернова Г. Р., Соломина Л. Ю., Хямяляйнен В. И. Психология управления : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 193 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/455716

10. Трусь, А. А. Психология управления. Практикум : учебное пособие. - 2023-01-20; Психология управления. Практикум. - Минск: Вышэйшая школа, 2015. - 350 c. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/48016.html

11. Трусь, А. А. Психология управления : учебное пособие. - 2023-01-20; Психология управления. - Минск: Вышэйшая школа, 2014. - 319 c. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/35535.html

12. Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций для студентов всех направлений. - Весь срок охраны авторского права; Психология в профессиональной деятельности. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 203 c. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/72170.html

13. Плотникова М. В. Психофизиология профессиональной деятельности : учебное пособие. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. - 218 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571514

14. Хасанова, Г. Б. Психофизиология профессиональной деятельности : учебное пособие. - 2022-01-18; Психофизиология профессиональной деятельности. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. - 168 c. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/79486.html

15. Дурманова И. В. Тренинговый курс для руководителей «Психология управления»: учебно-методический комплекс : учебно-методический комплекс, 1. Тренинги управленческой эффективности руководителя. Рабочая тетрадь. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2010. - 48 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572189

6.3 Методические разработки:

1. Голубева Л.Ф., Труфанова Т.А. Социология и психология управления : учеб.-метод.пособие. - Тамбов: Издат.дом ТГУ им. Г.Р.Державина, 2010. - 94с.

2. Краснова М. В., Колесов В. И. Психология управления: теория и практика : учебно-методическое пособие. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2011. - 148 c. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445953

3. Карымова, О. С, Якиманская, И. С., Молокостова, А. М., Бендас, Т. В. Психология управления в организации : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Психология управления в организации. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 286 c. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/54148.html

6.4 Иные источники:

1. «Информационные технологии» на Портале корпоративного управления. - www.iteam.ru/publications/it/

2. «Открытые Информационные системы» - http://www.osp.ru

3. «Российское психологическое общество» - http://рпо.рф/

4. Административно-управленческий портал - http://www.aup.ru/news/market/

5. Журнал "Вопросы психологии" - http://www.voppsy.ru/

6. Журнал «Психология. Журнал высшей школы экономики» - https://jsps.hse.ru/index.php/psychology/issue/archive

7. Журнал «Психологический журнал» - http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html

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:

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

7-Zip 9.20

Adobe Photoshop CS3

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

CorelDRAW Graphics Suite X3

IBM SPSS Statistics 20

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

Skype

Альт-Инвест сумм

Операционная система "Альт Образование"

Операционная система Microsoft Windows 10

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

LiteManager Pro - Server

Statistica Base 10 for Windows RU

Консультант Плюс

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: https://www.tsutmb.ru/biblio/elektronnyij-katalog/

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: http://www.biblioclub.ru

3. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: http://www.tambovlib.ru

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.