Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)
Институт педагогики, психологии и физической культуры

Кафедра «Психология»

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор
_____ / Н.В. Дубив /
«____»_____ 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

49.03.01 – Физическая культура

Направленность (профиль):

Спортивная тренировка

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Курган 2024

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата 49.03.01 - Физическая культура (Спортивная тренировка) утвержденными для очной, очно-заочной, заочной форм обучения 28 июня 2024 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психология» «30» августа 2024 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил
доцент, канд. психол. наук Е.В. Милюкова

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Психология» М.В. Чумаков
доцент, д. психол. наук

Заведующий кафедрой
«Физическая культура и спорт»
доцент, канд. биол. наук Д.А. Корюкин

Начальник управления
образовательной деятельности И.В. Григоренко

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 2 зачетных единицы трудоемкости (72 академических часов)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		3
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	**24**	**24**
Лекции	16	16
Практические занятия	8	8
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	**48**	**48**
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	30	30
Вид промежуточной аттестации	**Зачет**	**Зачет**
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	**72**	**72**

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		3
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	**12**	**12**
Лекции	8	8
Практические занятия	4	4
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	**60**	**60**
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	42	42
Вид промежуточной аттестации	**Зачет**	**Зачет**
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	**72**	**72**

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		3
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	**4**	**4**
Лекции	2	2
Практические занятия	2	2
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	**68**	**68**
Подготовка к зачету	18	18
Выполнение контрольной работы	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	32	32
Вид промежуточной аттестации	**Зачет**	**Зачет**
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	**72**	**72**

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психология делового общения» относится к обязательной части блока Б 1 «Дисциплины (модули)». Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин: философия, психология. Дисциплина «Психология делового общения» направлена на изучение психологии общения, его основных характеристик, процесса межличностного общения и межличностного взаимодействия, методов разрешения конфликтных ситуаций.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является повышение общей и психологической культуры делового общения.

Задачами освоения дисциплины являются:

1. Изучение особенностей психологии делового общения.
2. Освоение методов убеждения.
3. Приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров.
4. Знакомство с этикой и этикетом делового общения.
5. Развитие рефлексивных способностей студентов.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: формы и методы работы в команде (УК-3).
- Уметь: организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3).
- Владеть: методами и приемами работы в команде (УК-3).

№ п/п	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочных средств
1.	ИД-1ук-3	Знать: формы и методы работы в команде	З (ИД-1ук-3)	Знает: содержание специальных форм и методов работы в команде	Вопросы для сдачи зачета
2.	ИД-2ук-3	Уметь: применять специальные формы и методы работы в команде; организовывать и руководить работой команды, вырабатывая команд-	У (ИД-2ук-3)	Умеет: применять специальные формы и методы работы в команде; организовывать и руководить работой команды, вырабатывая команд-	Вопросы для сдачи зачета

		ную стратегию для достижения поставленной цели		ную стратегию для достижения поставленной цели	
3.	ИД-3о$_{ПК-8}$	Владеет: методами и приемами работы в команде	В (ИД-3ук-3)	Владеет: навыками применения методов и приемов работы в команде	Вопросы для сдачи зачета

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Очная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Психология как наука	2	-
	2	Психология общения	2	-
	3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	2	2
	4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	2	-
		Рубежный контроль № 1	-	2
Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	2	-
	6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	-
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	2	2
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	2	-
		Рубежный контроль № 2	-	2
		Всего:	**16**	**8**

Очно-заочная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Психология как наука	2	-
	2	Психология общения	2	-
	3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	2	1
	4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	2	-
		Рубежный контроль № 1	-	1
Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	2	-
	6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	-
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	2	1
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	2	-
		Рубежный контроль № 2	-	1
		Всего:	**8**	**4**

Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
		Лекции	Практич. занятия
1	Психология как наука	-	-
2	Психология общения	2	-
3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	-	1
4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	-	-

5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	-	-
6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	-	-
7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	-	1
8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	-	-
	Всего:	**2**	**2**

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Психология как наука

Особенности психологии как науки. Научная и житейская психология. Проблема предмета психологии. Психические явления и психологические факты. Определение психологии как науки. Понятие о психике. Основные отрасли психологии. Методы исследования в психологии.

Тема 2. Психология общения

Понятие об общении. Общение как обмен информацией (коммуникация). Общение как взаимодействие (интеракция). Общение как восприятие человека человеком (социальная перцепция). Структура и функции общения. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Компоненты техники общения.

Тема 3. Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций

Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).

Тема 4. Общение как коммуникация. Типология и модели общения

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема 5. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие. Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема 6. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения

Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Тема 7. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса

Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения

Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

4.3. Практические занятия

Очная форма обучения

Номер раздела, темы		Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час
Рубеж 1	1	Психология как наука	Психология как наука	-
	2	Психология общения	Психология общения	-

	3	Предмет психологии делового общения	Понятие «общение» и трудность его дефиниций	2
	4	Общение как коммуникация	Типология и модели общения	-
		Рубежный контроль № 1		2
Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие.	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	-
	6	Психологические основы деловых отношений.	Механизмы воздействия в процессе делового общения	-
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	Переговорный процесс	2
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Способы предупреждения конфликтов и их разрешения	-
		Рубежный контроль № 2		2
			Всего:	**8**

Очно-заочная форма обучения

Номер раздела, темы		**Наименование раздела, темы**	**Наименование практического занятия**	**Норматив времени, час**
Рубеж 1	1	Психология как наука	Психология как наука	-
	2	Психология общения	Психология общения	-
	3	Предмет психологии делового общения	Понятие «общение» и трудность его дефиниций	1
	4	Общение как коммуникация	Типология и модели общения	-
		Рубежный контроль № 1		1
Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие.	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	-
	6	Психологические основы деловых отношений.	Механизмы воздействия в процессе делового общения	-
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	Переговорный процесс	1
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Способы предупреждения конфликтов и их разрешения	-
		Рубежный контроль № 2		1
			Всего:	**4**

Заочная форма обучения

Номер раздела, темы		**Наименование раздела, темы**	**Наименование практического занятия Норматив времени, час**	**Норматив времени, час**
	1	Психология как наука	Психология как наука	-
	2	Психология общения	Психология общения	-

	3	Предмет психологии делового общения	Понятие «общение» и трудность его дефиниций	1
	4	Общение как коммуникация	Типология и модели общения	-
	5	Общение как взаимодействие.	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	-
	6	Психологические основы деловых отношений.	Механизмы воздействия в процессе делового общения	-
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	Переговорный процесс	1
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Способы предупреждения конфликтов и их разрешения	-
			Всего:	**2**

4.4. Контрольная работа

(для обучающихся заочной формы)

Требования к выполнению контрольной работы. Контрольная работа сдается в письменном виде. Объем контрольной работы 10-15 листов. Текст работы не должен вызывать затруднений при чтении. Студенты выполняют контрольные задания согласно учебным планам по соответствующей дисциплине, сдают работу на кафедру, не позднее 10 дней до начала экзаменационной сессии, определяемой графиком текущего учебного года.

Требования к оформлению контрольной работы:

1. Титульный лист, на котором необходимо указать следующее:
- реквизиты учреждения (вуза);
- институт;
- название кафедры, за которой закреплена учебная дисциплина;
- название дисциплины (без сокращений в соответствии с учебным планом);
- номер (вариант) контрольной работы и тема;
- форма обучения: заочная;
- группа;
- фамилия и инициалы студента и преподавателя;
2. Вторая страница контрольной работы - план (содержание) темы.
3. Последующие страницы раскрывают содержание вопросов темы.
4. Последняя страница отражает список используемых источников.

Тематика контрольных работ

1. Модель коммуникативного процесса, по Лассуэллу.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Коммуникационные сети.
4. Коммуникационные стили.
5. Специфика делового общения.
6. Переговорная практика разрешения конфликтов.
7. Этапы организации и осуществления переговоров. Стратегии ведения переговоров.
8. Посредничество как форма разрешения конфликтов. Стадии посредничества.
9. Управление конфликтом. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
10. Методы профилактики конфликтов.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций в конспекте рекомендуется отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественную подготовку к практическим занятиям.

В целях качественной подготовки к практическим занятиям необходима самостоятельная работа студентов, направленная на повторение материалов лекций, анализ дополнительной литературы по теме практического занятия. Рекомендуется подготовить вопросы, вызывающие затруднения и обсудить их с преподавателем перед проведением практического занятия.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому рекомендуется использовать групповой метод выполнения работы и защиты отчетов, а также взаимооценку и обсуждение результатов выполнения практических работ.

Для текущего контроля успеваемости по очной и очно-заочной формам обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной и очно-заочной форм обучения), подготовку к зачету, подготовку контрольной работы (для обучающихся заочной формы обучения).

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы (очная форма обучения)

Наименование вида самостоятельной работы	**Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.**
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	**24**
Психология как наука	3
Психология общения	3
Предмет психологии делового общения	3
Общение как коммуникация	3
Общение как взаимодействие.	3
Психологические основы деловых отношений.	3
Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	3
Барьеры и конфликты в деловом общении.	3
Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие)	2
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4
Выполнение контрольной работы	-
Подготовка к зачету	18
Всего:	**48**

Рекомендуемый режим самостоятельной работы (очно-заочная форма обучения)

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	**36**
Психология как наука	4,5
Психология общения	4,5
Предмет психологии делового общения	4,5
Общение как коммуникация	4,5
Общение как взаимодействие.	4,5
Психологические основы деловых отношений.	4,5
Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	4,5
Барьеры и конфликты в деловом общении.	4,5
Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие)	2
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4
Подготовка к зачету	18
Всего:	**60**

Рекомендуемый режим самостоятельной работы (заочная форма обучения)

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	**31**
Психология как наука	4
Психология общения	4
Предмет психологии делового общения	4
Общение как коммуникация	4
Общение как взаимодействие.	4
Психологические основы деловых отношений.	4
Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	4
Барьеры и конфликты в деловом общении.	3
Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие)	1
Выполнение контрольной работы	18
Подготовка к зачету	18
Всего:	**68**

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ (для очной и очно-заочной форм обучения).
2. Задания к рубежным контролям № 1, № 2.
3. Вопросы к зачету.
4. Контрольная работа.

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

№	Наименование	Содержание					
Очная форма обучения							
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы **(доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)**	Распределение баллов					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Выполнение и защита отчетов по практическим занятиям	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Зачет
		Балльная оценка:	До 16	До 12	До 21	До 21	До 30
		Примечания:	8 лекций по 2 балла	До 6-и баллов за работу на каждом практическом занятии	На 2-ом практическом занятии	На 4-ом практическом занятии	
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	60 и менее баллов – незачтено; 61…100 - зачтено					

3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	Для допуска к промежуточной аттестации по дисциплине за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается. Для получения экзамена или зачета без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежных контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность. Обучающийся, имеющий право на получение оценки без проведения процедуры промежуточной аттестации, может повысить ее путем сдачи аттестационного испытания. В случае получения обучающимся на аттестационном испытании 0 баллов итог балльной оценки по дисциплине не снижается. За академическую активность в ходе освоения дисциплины, участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30. Основанием для получения дополнительных баллов являются: - выполнение дополнительных заданий по дисциплине; дополнительные баллы начисляются преподавателем; - участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра	В случае если к промежуточной аттестации (экзамену) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

№	Наименование	Содержание
Очно-заочная форма обучения		
1	Распределение бал-	Распределение баллов

	лов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы **(доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)**	Вид учебной работы:	Посещение лекций	Выполнение и защита отчетов по практическим занятиям	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Зачет
		Балльная оценка:	До 8	До 10	До 26	До 26	До 30
		Примечания:	4 лекции по 2 балла	До 5-ти баллов за работу на каждом практическом занятии	На 1-ом практическом занятии	На 2-ом практическом занятии	
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	60 и менее баллов – незачтено; 61…100 - зачтено					
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	Для допуска к промежуточной аттестации по дисциплине за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается. Для получения экзамена или зачета без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежных контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность. Обучающийся, имеющий право на получение оценки без проведения процедуры промежуточной аттестации, может повысить ее путем сдачи аттестационного испытания. В случае получения обучающимся на аттестационном испытании 0 баллов итог балльной оценки по дисциплине не снижается. За академическую активность в ходе освоения дисциплины, участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30. Основанием для получения дополнительных баллов являются: - выполнение дополнительных заданий по дисциплине; дополнительные баллы начисляются преподавателем; - участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.					

4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра	В случае если к промежуточной аттестации (экзамену) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в письменной форме. Зачет проводится в устной форме.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Задание для рубежного контроля № 1 состоит из 10 вопросов, каждый из которых оценивается в 2,1 балла, для рубежного контроля № 2 – из 19, каждый из которых оценивается в 1,1 балла (для очной формы обучения).

Задание для рубежного контроля № 1 состоит из 10 вопросов, каждый из которых оценивается в 2,1 балла (для очно-заочной формы обучения), для рубежного контроля № 2 – из 15, каждый из которых оценивается в 1,7 балла (для очно-заочной формы обучения).

Преподаватель оценивает в баллах результаты выполнения заданий каждым студентом по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета

Задание на рубежный контроль 1 (очная, очно-заочная формы обучения)

1. Определите, какие виды психических явлений (процессы, свойства и состояния) проявляются в следующих ситуациях:

а) Школьник сосредоточенно выполняет домашнее задание.

б) Девушка, придя из кино, с восторгом рассказывает о нем матери.

в) Начальник строг с подчиненными, грубо обращается с ними, раздражается по любому поводу.

г) Мальчик очень огорчился, когда узнал, что их класс не идет в поход.

д) Официант перечисляет посетителю все наименования имеющихся в ассортименте вин.

2. Определите, какие отрасли психологии решают следующие задачи:

а) Определить факторы, влияющие на протекание кризиса подросткового возраста.

б) Выявить причины снижения производительности труда на предприятии.

в) Разработать способы привлечения внимания учащихся на уроке.

г) Выявить лидера в коллективе и привлечь его к организации групповой работы.

д) Определить темперамент человека по особенностям поведения.

е) Изучить влияние суточных биоритмов человека на производительность его труда.

ж) Установить объем кратковременной памяти у людей пожилого возраста.

з) Разработать способы установления деловых взаимоотношений в формирующемся коллективе.

и) Определить факторы, влияющие на психологические особенности безнадзорного под-

ростка.
к) Оказать помощь подросткам при выборе профессии.

3. Какие методы психологических исследований использовались в следующих ситуациях…

а) Психолог предлагает испытуемому повторить 10 слов, которые он только что прочитал.
б) Группе испытуемых необходимо письменно ответить на вопросы об их интересах.
в) Психолог предлагает детям нарисовать несуществующее животное.
г) На консультации у психолога посетитель рассказывает о беспокоящих его проблемах.
д) Психолог предъявляет испытуемому «страшные» картинки и регистрирует возникающие при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току.
е) Психолог, исследуя трудовую деятельность менеджера на предприятии, незаметно для него присутствует в помещении.
ж) С целью изучения влияния нового психотропного препарата на поведение человека ученые делают инъекции крысам и собакам.
з) Чтобы узнать особенности межличностных отношений, возникающих в группах туристов, следующих дальними маршрутами, психолог под видом обычного туриста вступает в одну из таких групп.
и) Для проверки действенности разработанной учеными методики быстрого обучения иностранному языку организуется исследование, в ходе которого одну группу испытуемых обучают предложенным способом, а другую – традиционным. Затем результаты сравниваются.
к) При отборе учеников в класс для одаренных детей психолог изучает их способности.

4. К психологическим фактам относятся:

а) неосознаваемые процессы;
б) стресс;
в) познавательные процессы;
г) психосоматические явления;
д) факты поведения;
е) темперамент.

5. Соотнесите содержимое трех столбцов таблицы.

1.Психические процессы	а) наиболее устойчивые и постоянно проявляющиеся особенности личности, обеспечивающие определенный качественно-количественный уровень поведения и деятельности, типичный для данного человека	А - активность, пассивность, бодрость, апатия и т.д.
2.Психические свойства	б) определенный уровень работоспособности и качества функционирования психики человека, характерный для него в каждый данный момент времени	Б - ощущение, восприятие, эмоции и воля и т.д.
3.Психические состояния	в) это психические явления, обеспечивающие первичное отражение и осознание человеком воздействий окружающей действительности	В - направленность, характер и способности и т.д.

6. Первую в истории экспериментальную психологическую лабораторию создал:

З.Фрейд
В.Вундт
Л.С.Выготский
В.М.Бехтерев

7. Коммуникативный аспект общения отвечает за:

восприятие людьми друг друга;
передачу информации;
взаимодействие людей друг с другом.

8. Побудительная информация рассчитана на стимулирование какого-то действия. Соотнесите виды стимуляции с их описанием.

1. Дестабилизация	а) побуждение, не допускающее, наоборот, определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности;
5. Активизация	б) побуждение к действию в заданном направлении;
6. Интердикция	в) рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения или деятельности.

9. Паралингвистическая система – это …

система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность;
включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
пространственно-временная организация;
визуальный контакт.

10. Виды общения:

1. Непосредственное	а) - Привет, Курган!!! Сегодня я буду петь для вас свои самые лучшие песни!!!
2. Опосредованное	б) - Здравствуйте. Извините, я опоздал, можно войти? - Здравствуйте. Сначала объясните, почему вы опоздали - Видите ли, автобус, на котором я ехал, сломался. Мне пришлось ждать следующий. - Ваша причина уважительна. Проходите в класс
3. Массовое непосредственное	в) Алло, здравствуйте, а Миша дома? - Нет, к сожалению, он пошёл в магазин. А кто его спрашивает? - Владислав, его одноклассник. Пусть он перезвонит, как придёт, хорошо? - Да, до свидания. - До свидания.
4. Массовое опосредованное	г) Потолок обвалился в одной из квартир в Екатеринбурге. При том, что в доме сейчас проходят работы в рамках программы капитального ремонта. К счастью, во время обрушения в квартире никого не было, поэтому пострадавших нет, передает ГТРК "Урал".

Задания на рубежный контроль 2 (очная форма обучения)

1. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю (1), Взрослому (2) и Ребенку (3).

а) скептицизм,
б) жизнерадостность,
в) бедность фантазии,
г) недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подходу к ней,
д) авторитетный тон,
е) импульсивность,
ж) контроль над своими действиями,
з) покровительство,
и) безапелляционность,
к) богатая фантазия,
л) пугливость,
м) скованность,
н) догматизм,
о) сознание собственного превосходства и права «карать»,
п) неуверенность,
р) любопытство,
с) беспомощность,
т) доверчивость,

у) уверенность в своей правоте,
ф) расчет действий,
х) трезвость в оценках,
ц) понимание относительности догм,
ч) несдержанность.

2. Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами?

а) помощник
б) посредник
в) третейский судья
г) наблюдатель

3. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

а) переговорный процесс;
б) сотрудничество;
в) компромисс;
г) соперничество.

4. Управление конфликтами — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

5. Содержание управления конфликтами включает:

а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.

6. Назовите термин, характеризующий процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработку рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий.

а) Соглашение
б) Медиация
в) Фасилитация
г) Разбирательство
д) Требование

7. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

а) Внутригрупповой конфликт
б) Межгрупповой конфликт
в) Межличностный конфликт
г) Внутриличностный конфликт
д) Личностно-групповой конфликт

8. Правилами управления конфликтами, используемыми руководителем, являются:

а) все замечания делаются наедине, без свидетелей
б) необходимо стремиться понять точку зрения оппонента
в) ошибки подчиненного следует признавать быстро и решительно

г) наличие свидетелей повышает эффективность замечания

9. Какой механизм З. Фрейд объявил главным средством поддержания сплоченности группы:

а) Объективный конфликт интересов.
б) Внутригрупповой фаворитизм.
в) Межгрупповая враждебность.

10. Что означает деиндивидуализация взаимного восприятия.

а) каждая из сторон видит другую обезличенной
б) неадекватное социальное, групповое сравнение.
в) позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой группы объясняется внутренними причинами.

11. Соотнесите содержимое двух столбцов:

Вариант конфликта	**Возможные причины**
1. Руководство организации персонал	а) Взаимная зависимость по выполняемым задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка
2. Администрация профсоюзы	б) Противоположность духовных интересов, ценностей; групповой экстремизм
3. Между подразделениями внутри организации	в) Неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата и т. п.
4. Конфликт между организациями	г) Нарушение договорных обязательств; борьба за ресурсы, сферы влияния, рынки сбыта и т. п.
5. между микрогруппами внутри коллектива	д) Нарушение трудового законодательства со стороны администрации; неудовлетворительные условия труда; низкая заработная плата и т. п.
6. Между неформальными группами в обществе	е) Противоположность интересов, ценностей, целей; амбиции лидеров

12. Как называется межгрупповое взаимодействие, при котором одна группа имеет существенное преимущество в самом важном:

а) Соперничество
б) Столкновение
в) Доминация
г) Уклонение
д) Избегание
е) Аккомодация
ж) Ассимиляция

13. Назовите межгрупповое взаимодействие, в процессе осуществления которого одна группа (как правило, уступающая в могуществе, силе, богатстве и т.п. другой) стремится приспособиться к давлению более сильной социальной группы.

а) Соперничество
б) Столкновение
в) Доминация
г) Уклонение
д) Избегание
е) Аккомодация
ж) Ассимиляция

14. Соотнесите содержимое двух столбцов:

1. коммуникативная функция	а) значимость этой функции переговоров определяется тем, что невозможно прийти к взаимоприемлемому решению, не понимая сути проблемы, которая вызвала конфликт, не разобрав-

	шись в истинных целях, не уяснив точек зрения друг друга.
2. поиск совместного решения проблемы	б) конфликтующие стороны мало заинтересованы в совместном решении проблемы, поскольку решают совсем иные задачи.
3. «маскировочную» функцию	в) связанная с налаживанием и поддержанием связей и отношений конфликтующих сторон;
4. регулятивная	г) участники стремятся оказать влияние на общественное мнение с целью оправдания собственных действий, предъявления претензий оппонентам, привлечения на свою сторону союзников и т. п.;
5. информационная функция	д) это то, ради чего, собственно, и ведутся переговоры. Сложное переплетение интересов и неудачи в односторонних действиях могут подтолкнуть к началу переговорного процесса даже откровенных врагов, чье конфликтное противостояние насчитывает не один десяток лет
6. пропагандистская функция	е) регуляции и координации действий участников конфликта;

15. Какие из перечисленных особенностей ведения переговоров относятся к 1. позиционному торгу, а какие – 2. к переговорам на основе интересов:

а) внимание концентрируется не на позициях, а на интересах конфликтующих сторон;
б) участники переговоров стремятся к реализации собственных целей;
в) участники совместно анализируют проблему и совместно ищут варианты ее решения,
г) переговоры ведутся на основе первоначально выдвинутых крайних позиций;
д) подчеркивается различие между конфликтующими сторонами, а сходство, даже если оно имеется, отвергается;
е) достигнутое соглашение должно максимально учитывать интересы всех участников переговоров;
ж) действия участников направлены, прежде всего, друг на друга, а не на решение проблемы;
з) стороны стремятся скрыть или исказить информацию о существе проблемы, своих истинных намерениях и целях;
и) перспектива провала переговоров может подтолкнуть стороны к определенному сближению и попыткам выработать компромиссное соглашение, что не исключает возобновление конфликтных отношений при первом удобном случае;
к) участники переговоров ориентированы на поиск взаимовыгодных вариантов решения;
л) если конфликтующие стороны допускают участие в переговорах третьей стороны, то предполагают использовать ее для усиления собственной позиции;
м) конфликтующие стороны стремятся использовать объективные критерии;
н) в процессе переговоров люди и спорные проблемы разделяются.

16. В чем суть консультационного посредничества?

а) получение от посредника предварительного согласия на то, что в том случае, если стороны не смогут найти решение проблемы, он выскажет свое мнение по нему в порядке консультации.
б) стороны до начала процедуры посредничества договариваются о том, что в случае, если переговоры зайдут в тупик, посредник вынесет обязательное для исполнения решение по спорному вопросу.
в) роль посредника принимает на себя один из менеджеров организации, который может и не являться руководителем ни одной из вовлеченных в конфликт сторон, либо, наоборот, являться им.

17. Конфликт – это:

а) борьба мнений;
б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
д) столкновение противоположных позиций.

18. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
б) истинная причина конфликта;
в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
г) то, из-за чего возникает конфликт;
д) необходимое условие конфликта.

19. Соотнесите содержимое двух столбцов

А. Компромисс	**а.** сознательное уклонение от решения проблемы с надеждой на ее дальнейшее исчезновение
Б. Уход	**б.** процесс перевода психической энергии из неприемлемых в приемлемые формы
В. Переориентация	**в.** процесс наделения объекта, вызывающего внутренний конфликт, качествами и свойствами, на самом деле ему не присущими
Г. Сублимация	**г.** изменение элементов Я – концепции в направлении достижения адекватного представления о себе
Д. Идеализация	**д.** процесс подавления неприемлемых для индивида мыслей, воспоминаний и переживаний вплоть до полного изгнания их из сознания и перевода в сферу бессознательного
Е. Вытеснение	**е.** изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю причину
Ж.Коррекция	**ж.** попытка сделать выбор в пользу какого-либо варианта и приступить к его реализации

Задания на рубежный контроль 2 (очно-заочная форма обучения)

1. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю (1), Взрослому (2) и Ребенку (3).

а) скептицизм,
б) жизнерадостность,
в) бедность фантазии,
г) недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подходу к ней,
д) авторитетный тон,
е) импульсивность,
ж) контроль над своими действиями,
з) покровительство,
и) безапелляционность,
к) богатая фантазия,
л) пугливость,
м) скованность,
н) догматизм,
о) сознание собственного превосходства и права «карать»,
п) неуверенность,
р) любопытство,
с) беспомощность,
т) доверчивость,
у) уверенность в своей правоте,
ф) расчет действий,

х) трезвость в оценках,
ц) понимание относительности догм,
ч) несдержанность.

2. Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами?

а) помощник
б) посредник
в) третейский судья
г) наблюдатель

3. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

а) переговорный процесс;
б) сотрудничество;
в) компромисс;
г) соперничество.

4. Назовите термин, характеризующий процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработку рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий.

а) Соглашение
б) Медиация
в) Фасилитация
г) Разбирательство
д) Требование

5. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

а) Внутригрупповой конфликт
б) Межгрупповой конфликт
в) Межличностный конфликт
г) Внутриличностный конфликт
д) Личностно-групповой конфликт

6. Правилами управления конфликтами, используемыми руководителем, являются:

а) все замечания делаются наедине, без свидетелей
б) необходимо стремиться понять точку зрения оппонента
в) ошибки подчиненного следует признавать быстро и решительно
г) наличие свидетелей повышает эффективность замечания

7. Соотнесите содержимое двух столбцов:

Вариант конфликта	**Возможные причины**
1. Руководство организации персонал	а) Взаимная зависимость по выполняемым задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка
2. Администрация профсоюзы	б) Противоположность духовных интересов, ценностей; групповой экстремизм
3. Между подразделениями внутри организации	в) Неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата и т. п.
4. Конфликт между организациями	г) Нарушение договорных обязательств; борьба за ресурсы, сферы влияния, рынки сбыта и т. п.
5. между микрогруппами внутри коллектива	д) Нарушение трудового законодательства со стороны администрации; неудовлетворительные условия труда; низкая заработная плата и т. п.

6. Между неформальными группами в обществе	е) Противоположность интересов, ценностей, целей; амбиции лидеров

8. Как называется межгрупповое взаимодействие, при котором одна группа имеет существенное преимущество в самом важном:

а) Соперничество
б) Столкновение
в) Доминация
г) Уклонение
д) Избегание
е) Аккомодация
ж) Ассимиляция

9. Назовите межгрупповое взаимодействие, в процессе осуществления которого одна группа (как правило, уступающая в могуществе, силе, богатстве и т.п. другой) стремится приспособиться к давлению более сильной социальной группы.

а) Соперничество
б) Столкновение
в) Доминация
г) Уклонение
д) Избегание
е) Аккомодация
ж) Ассимиляция

10. Соотнесите содержимое двух столбцов:

1. коммуникативная функция	а) значимость этой функции переговоров определяется тем, что невозможно прийти к взаимоприемлемому решению, не понимая сути проблемы, которая вызвала конфликт, не разобравшись в истинных целях, не уяснив точек зрения друг друга.
2. поиск совместного решения проблемы	б) конфликтующие стороны мало заинтересованы в совместном решении проблемы, поскольку решают совсем иные задачи.
3. «маскировочную» функцию	в) связанная с налаживанием и поддержанием связей и отношений конфликтующих сторон;
4. регулятивная	г) участники стремятся оказать влияние на общественное мнение с целью оправдания собственных действий, предъявления претензий оппонентам, привлечения на свою сторону союзников и т. п.;
5. информационная функция	д) это то, ради чего, собственно, и ведутся переговоры. Сложное переплетение интересов и неудачи в односторонних действиях могут подтолкнуть к началу переговорного процесса даже откровенных врагов, чье конфликтное противостояние насчитывает не один десяток лет
6. пропагандистская функция	е) регуляции и координации действий участников конфликта;

11. Какие из перечисленных особенностей ведения переговоров относятся к 1. позиционному торгу, а какие – 2. к переговорам на основе интересов:

а) внимание концентрируется не на позициях, а на интересах конфликтующих сторон;
б) участники переговоров стремятся к реализации собственных целей;
в) участники совместно анализируют проблему и совместно ищут варианты ее решения,
г) переговоры ведутся на основе первоначально выдвинутых крайних позиций;
д) подчеркивается различие между конфликтующими сторонами, а сходство, даже если оно имеется, отвергается;
е) достигнутое соглашение должно максимально учитывать интересы всех участников переговоров;

ж) действия участников направлены, прежде всего, друг на друга, а не на решение проблемы;
з) стороны стремятся скрыть или исказить информацию о существе проблемы, своих истинных намерениях и целях;
и) перспектива провала переговоров может подтолкнуть стороны к определенному сближению и попыткам выработать компромиссное соглашение, что не исключает возобновление конфликтных отношений при первом удобном случае;
к) участники переговоров ориентированы на поиск взаимовыгодных вариантов решения;
л) если конфликтующие стороны допускают участие в переговорах третьей стороны, то предполагают использовать ее для усиления собственной позиции;
м) конфликтующие стороны стремятся использовать объективные критерии;
н) в процессе переговоров люди и спорные проблемы разделяются.

12. В чем суть консультационного посредничества?

а) получение от посредника предварительного согласия на то, что в том случае, если стороны не смогут найти решение проблемы, он выскажет свое мнение по нему в порядке консультации.
б) стороны до начала процедуры посредничества договариваются о том, что в случае, если переговоры зайдут в тупик, посредник вынесет обязательное для исполнения решение по спорному вопросу.
в) роль посредника принимает на себя один из менеджеров организации, который может и не являться руководителем ни одной из вовлеченных в конфликт сторон, либо, наоборот, являться им.

13. Конфликт – это:

а) борьба мнений;
б) спор, дискуссия по острой проблеме;
в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
д) столкновение противоположных позиций.

14. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
б) истинная причина конфликта;
в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
г) то, из-за чего возникает конфликт;
д) необходимое условие конфликта.

15. Соотнесите содержимое двух столбцов

А. Компромисс	**а.** сознательное уклонение от решения проблемы с надеждой на ее дальнейшее исчезновение
Б. Уход	**б.** процесс перевода психической энергии из неприемлемых в приемлемые формы
В. Переориентация	**в.** процесс наделения объекта, вызывающего внутренний конфликт, качествами и свойствами, на самом деле ему не присущими
Г. Сублимация	**г.** изменение элементов Я – концепции в направлении достижения адекватного представления о себе
Д. Идеализация	**д.** процесс подавления неприемлемых для индивида мыслей, воспоминаний и переживаний вплоть до полного изгнания их из сознания и перевода в сферу бессознательного
Е. Вытеснение	**е.** изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю причину
Ж.Коррекция	**ж.** попытка сделать выбор в пользу какого-либо варианта и приступить к его реализации

Вопросы к зачету

1. Особенности психологии как науки.
2. Проблема предмета психологии.
3. Основные отрасли психологии. Методы психологии.
4. Модель коммуникативного процесса, по Лассуэллу.
5. Коммуникативный барьер
6. Сущность и процесс коммуникации.
7. Виды коммуникации.
8. Коммуникационные сети.
9. Коммуникационные стили.
10. Преграды в межличностной коммуникации, пути совершенствования искусства общения.
11. Виды и уровни общения.
12. Специфика делового общения.
13. Понятие о конфликте: классификация, причины, функции.
14. Понятие о конфликте: структура, динамика.
15. Переговорная практика разрешения конфликтов.
16. Этапы организации и осуществления переговоров.
17. Стратегии ведения переговоров.
18. Посредничество как форма разрешения конфликтов.
19. Стадии посредничества.
20. Управление конфликтом.
21. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
22. Методы профилактики конфликтов.

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес.: - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - (Университетская серия) – Доступ из ЭБС «znanium.com»
2. Методология организационной психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Под ред. В. И. Жога. : - М. : Прометей, 2013. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
3. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования [Электронный ресурс] / Сост. Е.И. Рогов.: - М. : ВЛАДОС, 2007. – 447 с. – (Учебник для вузов) - Доступ из ЭБС «Консультант студента»

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О.З. Муштук, А.Ю. Деев, О.С. Которова и др.; под общ. ред. О.З. Муштука.: - М.: МФПА, 2011. - 320 с. - (Университетская серия). - Доступ из ЭБС «znanium.com»

2. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебное пособие для вузов / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. ; Под ред. профессора В.И. Новосельцева.: - М. : Горячая линия - Телеком, 2015. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
3. Общая психология. Тексты: В 3 т. Т. 1: Введение. Книга 1 [Электронный ресурс] / Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов.: - М. : Когито-Центр, 2013. – 640 с. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
4. Общая психология. Тексты: В 3 т. Т. 2: Субъект деятельности. Книга 2 [Электронный ресурс] / Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов.: - М. : Когито-Центр, 2013. – 664 с. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
5. Общая психология. Тексты: В 3 т. Т. 3: Субъект познания. Книга 4 [Электронный ресурс] / Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов.: - М. : Когито-Центр, 2013. – 640 с. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
6. Психология управленческого взаимодействия [Электронный ресурс] / Журавлев А.Л. : - М.: Институт психологии РАН, 2004. - Доступ из ЭБС «Консультант студента»

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Методические указания по проведению практических занятий для студентов направления 44.03.05 «Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)»:

- Жуйкова И.В. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Психология делового общения» (для студентов направления 44.03.05 «Физическая культура и безопасность жизнедеятельности»). Курган: КГУ, 2019. – 16 с.

9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Консультант студента»
3. ЭБС «Znanium.com»
4. Гарант – справочно-правовая система

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе.

11. ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2 либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся.

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Психология делового общения»

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

49.03.01 – Физическая культура

Направленность (профиль):

Спортивная тренировка

Трудоемкость дисциплины: 2 зе (72 академических часа)
Семестр: 3 (очная) 3 (заочная) 3 (очно-заочная)
Форма промежуточной аттестации: зачет

Содержание дисциплины

Психология как наука. Психология общения. Предмет психологии делового общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Психологические основы деловых отношений. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса. Барьеры и конфликты в деловом общении.

ЛИСТ
регистрации изменений (дополнений) в рабочую программу учебной дисциплины
«Психология делового общения»

Изменения / дополнения в рабочую программу
на 20___ / 20___ учебный год:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ответственный преподаватель _____ / /

Изменения утверждены на заседании кафедры «___»_____20___ г.,
Протокол № ___

Заведующий кафедрой _____ «___»_____20___ г.

Изменения / дополнения в рабочую программу
на 20___ / 20___ учебный год:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ответственный преподаватель _____ / /

Изменения утверждены на заседании кафедры «___»_____20___ г.,
Протокол № ___

Заведующий кафедрой _____ «___»_____20___ г.