МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
_____ / О.В. Юсупова
"_____" _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ФТД.04 «Психология делового общения»

Код и направление подготовки (специальность)	27.03.01 Стандартизация и метрология
Направленность (профиль)	Стандартизация и сертификация
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2022
Институт / факультет	Инженерно-технологический факультет (ИТФ)
Выпускающая кафедра	кафедра "Техносферная безопасность и управление качеством"
Кафедра-разработчик	кафедра "Педагогика, межкультурная коммуникация и русский как иностранный"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

Самара 2022

ФТД.04 «Психология делового общения»

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) **27.03.01 Стандартизация и метрология**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 901 от 07.08.2020 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Доцент, кандидат психологических наук, доцент	Е.И Колесникова
(должность, степень, ученое звание)	(ФИО)
Заведующий кафедрой	Ю.В. Лопухова, доктор педагогических наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методического совета факультета / института (или учебно-методической комиссии)	И.А Башарина, кандидат технических наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)
Руководитель образовательной программы	Е.Л. Москвичева, кандидат технических наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)
Заведующий выпускающей кафедрой	А.В. Керов, доктор технических наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 6
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 6
4.1 Содержание лекционных занятий 7
4.2 Содержание лабораторных занятий 8
4.3 Содержание практических занятий 8
4.4. Содержание самостоятельной работы 9
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю) 10
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения 11
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем 11
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 12
9. Методические материалы 12
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) 14

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Знать основы делового общения на государственном языке Российской Федерации
			Знать современные методы и технологии деловой коммуникации, особенности устной и письменной профессиональной коммуникации
			Уметь вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации
			Уметь определять приемлемый стиль делового общения на государственном языке Российской Федерации
		УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем	Владеть навыками составления суждения в письменной форме с учетом стилистики делового письма на русском языке, а также в устной форме в зависимости от целей, условий и ситуации общения, в том числе с применением ИКТ
			Уметь выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке в зависимости от условий и ситуации общения, в том числе с применением ИКТ
		УК-4.5 Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения	Владеть навыками применения этических норм в процессе взаимодействия на русском языке с учетом ситуации общения

Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем	Владеть навыками восприятия меж-культурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекста
			Знать особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем
			Уметь анализировать особенности ценностей различных культурных парадигм
		УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии	Владеть основными навыками разрешения конфликтов и споров, связанных с культурными установками
			Знать способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультур-ном взаимодействии
			Уметь применять знания способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии
		УК-5.3 Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	Уметь конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их религиозно-культурных особенностей в целях успешного выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы: **блок факультативных дисциплин**

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины

УК-4	Иностранный язык; Психология социальных коммуникаций	Иностранный язык; Русский язык и культура коммуникаций	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы; Иностранный язык
УК-5	Психология социальных коммуникаций	История (история России, всеобщая история); Русский язык и культура коммуникаций	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы; Социология; Философия

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов / часов в электронной форме	2 семестр часов / часов в электронной форме
Аудиторная контактная работа (всего), в том числе:	24	24
Лекции	8	8
Практические занятия	16	16
Внеаудиторная контактная работа, КСР	2	2
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	46	46
выполнение кейс-заданий	8	8
написание рефератов	6	6
написание эссе	4	4
подготовка к зачету	4	4
подготовка к практическим занятиям	12	12
подготовка к участию в деловой/ролевой игре	12	12
Итого: час	72	72
Итого: з.е.	2	2

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		ЛЗ	ЛР	ПЗ	СРС	Всего часов
1	Коммуникация как деятельность	4	0	8	22	34
2	Основы конструктивного общения	4	0	8	24	36

	КСР	0	0	0	0	2
	Итого	8	0	16	46	72

4.1 Содержание лекционных занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема лекции	Содержание лекции (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
2 семестр				
1	Коммуникация как деятельность	Основы коммуникации. Перцептивная сторона общения (восприятие других людей)	Введение в проблематику теории и практики коммуникации. Модели коммуникации. Общение как социально-коммуникативная проблема. Функции коммуникации. Понятие психологических границ личности. Сущность социальной перцепции. Фундаментальные ошибки атрибуции. Механизмы межгруппового восприятия; эффекты восприятия	2
2	Коммуникация как деятельность	Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения.	Виды коммуникации; природа языка; язык и речь. Виды речи. Формы межличностной коммуникации. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Виды и формы коммуникации. Типы отношений. Психологические эффекты взаимодействия людей (социальная фасилитация и социальная ингибиция)	2
3	Основы конструктивного общения	Роли и ролевые ожидания. Технологии коммуникации.	Понятие социальной роли как ожидаемого поведения человека. Виды и характеристики социальных ролей. Способы получения ролей. Мотивация соответствия роли. Ролевые ожидания и ролевой конфликт. Умение слушать: сосредоточение и понимание. Умение задавать вопросы. Парафраз. Критический анализ. Поддержка. Приемы активного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание	2
4	Основы конструктивного общения	Помехи в общении. Конфликт как часть взаимодействия.	Понятие о затрудненном общении и его причинах. Личность и затрудненное общение. Эмпатия. Причины ограничения контакта. Личностные особенности и врожденные факторы, осложняющие общение. Эмоциональные аспекты конфликтных ситуаций. Диагностика конфликта. Конструктивные и деструктивные конфликты. Информационные, структурные, ценностные и поведенческие конфликты. Динамика конфликта	2
			Итого за семестр:	**8**

Итого:	**8**

4.2 Содержание лабораторных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.3 Содержание практических занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема практического занятия	Содержание практического занятия (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
2 семестр				
1	Коммуникация как деятельность	Основы коммуникации	Общение и общительность. Коммуникативная компетентность. Процесс общения. Участники. Контекст: физический, социальный, исторический, психологический, культурный. Диагностика коммуникативной компетентности	2
2	Коммуникация как деятельность	Перцептивная сторона общения	Субъективные каналы восприятия и передачи информации: аудиальная, визуальная, кинестетическая, обонятельная и вкусовая репрезентативные системы. Эмоциональные состояния и их влияние на коммуникацию	2
3	Коммуникация как деятельность	Коммуникативная сторона общения	Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, походка и др.), пара- и экстралингвистическая (качество голоса и эмоциональное сопровождение речи – плач, смех, паузы), тактильная, пространственно-временная. Самопрезентация в общении: одежда и внешний вид. Развитие способности говорить ясно. Особенности онлайн-коммуникации	2
4	Коммуникация как деятельность	Интерактивная сторона общения	Доминантность – недоминантность в общении. Инициатива в общении. Экстраверсия – интроверсия. Роль доверия в общении. Влияние личного обаяния. Обаятельность и ее составляющие. Психодиагностика экстраверсии – интроверсии, стиля общения	2
5	Основы конструктивного общения	Роли и ролевые ожидания	Социальная позиция личности как иерархия потребностей, мотивов и целей. Мотивация выбора социальной роли. Мотивация социальной желательности. Идентификация ролей. Диагностика мотивационной сферы, уровня социальной желательности	2

6	Основы конструктивного общения	Технологии коммуникации	Тренинг коммуникативной компетентности: тренировка навыков беседы, интервьюирования, активного слушания, предъявления эмоциональных состояний, задавания вопросов, парафраза. Подготовка публичного выступления	2
7	Основы конструктивного общения	Помехи в общении	Анализ ситуаций затрудненного общения. Диагностика затрудненного общения. Разработка рекомендаций. Упражнения повышения личной эффективности: навыки саморегуляции и самокоррекции в общении	2
8	Основы конструктивного общения	Конфликт как часть взаимодействия	Диагностика и анализ конфликтов. Буллинг в учебной группе и на работе. Стратегии поведения в конфликте (выполнение упражнений)	2
			Итого за семестр:	**16**
			Итого:	**16**

4.4. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	**Вид самостоятельной работы**	**Содержание самостоятельной работы** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов**
2 семестр			
Коммуникация как деятельность	Подготовка к практическим занятиям	Тема: "Основы коммуникации"	2
Коммуникация как деятельность	Подготовка к практическим занятиям	Тема: "Перцептивная сторона общения"	2
Коммуникация как деятельность	Подготовка к практическим занятиям	Тема: "Коммуникативная сторона общения"	2
Коммуникация как деятельность	Выполнение кейс-заданий	Тема: "Интерактивная сторона общения"	4
Коммуникация как деятельность	Написание рефератов	Тема: "Коммуникативная сторона общения. Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, походка и др.), пара- и экстралингвистическая (качество голоса и эмоциональное сопровождение речи – плач, смех, паузы), тактильная, пространственно-временная	4
Коммуникация как деятельность	Написание эссе	Тема: "Сущность социальной перцепции"	4

Коммуникация как деятельность	Подготовка к участию в деловой/ролевой игре	Тема: "Психодиагностика экстраверсии – интроверсии, стиля общения"	4
Основы конструктивного общения	Подготовка к практическим занятиям	Тема: "Роли и ролевые ожидания"	2
Основы конструктивного общения	Подготовка к практическим занятиям	Тема: "Технологии коммуникации"	2
Основы конструктивного общения	Подготовка к практическим занятиям	Тема: "Помехи в общении"	2
Основы конструктивного общения	Написание рефератов	Тема: "Конфликт как часть взаимодействия"	2
Основы конструктивного общения	Подготовка к участию в деловой/ролевой игре	Тема: "Идентификация ролей. Диагностика мотивационной сферы, уровня социальной желательности"	4
Основы конструктивного общения	Выполнение кейс-заданий	Тема: "Влияние личного обаяния. Обаятельность и ее составляющие. Психодиагностика экстраверсии – интроверсии, стиля общения"	4
Основы конструктивного общения	Подготовка к участию в деловой/ролевой игре	Тема: "Стратегии поведения в конфликте: выполнение упражнений	4
Основы конструктивного общения	Подготовка к зачету	Все темы курса	4
		Итого за семестр:	**46**
		Итого:	**46**

5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

№ п/п	**Библиографическое описание**	**Ресурс НТБ СамГТУ** (ЭБС СамГТУ, IPRbooks и т.д.)
Основная литература		
1	Позитивное общение без манипуляции; Ай Пи Эр Медиа, 2018.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||73622	Электронный ресурс
2	Психология делового общения; Вузовское образование, 2019.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||79820	Электронный ресурс
3	Психология общения. Часть 1; Вузовское образование, 2014.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||19277	Электронный ресурс

4	Психология общения. Часть 2; Вузовское образование, 2014.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||19278	Электронный ресурс
Дополнительная литература		
5	Психология в профессиональной деятельности; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||72170	Электронный ресурс
6	Технологии регулирования конфликтов; Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||79564	Электронный ресурс
Учебно-методическое обеспечение		
7	Групповой психологический тренинг: методология и технология; Ай Пи Эр Медиа, 2018.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||iprbooks||76798	Электронный ресурс
8	Психодиагностика. Психологический практикум : учебно-методическкое пособие / Самарский государственный технический университет, Самарский государственный архитектурно-строительный университет; сост. Е. И. Колесникова.- Самара, 2010.- 264 с..- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu||elib||4830	Электронный ресурс

Доступ обучающихся к ЭР НТБ СамГТУ (elib.samgtu.ru) осуществляется посредством электронной информационной образовательной среды университета и сайта НТБ СамГТУ по логину и паролю.

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

При проведении лекционных занятий используется мультимедийное оборудование.

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной ин-формационной образовательной среды университета.

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения
1	Microsoft Office 2007 Open License Academic	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
2	Microsoft Windows Professional операционная система	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
3	Консультант плюс http://www.consultant.ru/	Компания "Консультант плюс" (Отечественный)	Свободно распространяемое

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие"	http://www.psylib.org.ua/books/index.htm	Ресурсы открытого доступа

2	Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/	Ресурсы открытого доступа
3	Факультет Психологии МГУ, научные журналы	http://www.psy.msu.ru	Ресурсы открытого доступа
4	Электронная библиотека диссертаций РГБ	http://diss.rsl.ru/	Ресурсы открытого доступа
5	Электронная библиотека изданий СамГТУ	http://irbis.samgtu.local/cgi-bin/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe	Российские базы данных ограниченного доступа
6	Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/	Российские базы данных ограниченного доступа

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер / ноутбук), программное обеспечение: MS Excel, MS Word;
- аудитория, оснащенная учебной мебелью.

Практические занятия

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер / ноутбук), программное обеспечение: MS Excel, MS Word;
- аудитория, оснащенная учебной мебелью: столы, стулья для обучающихся; стол, стул для преподавателя.

Самостоятельная работа

- компьютерный класс, оснащенный компьютерами с доступом в Интернет и обеспечивающими доступ в электронно-информационную образовательную среду СамГТУ;
- презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентационные материалы);
- пакеты ПО общего назначения (MS Excel, MS Word);
- материально-техническое обеспечение НТБ СамГТУ;
- ресурсы УИТ СамГТУ.

9. Методические материалы

Методические рекомендации при работе на лекции

До лекции студент должен просмотреть учебно-методическую и научную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции.

Перед началом лекции обучающимся сообщается тема лекции, план, вопросы, подлежащие рассмотрению, доводятся основные литературные источники. Весь учебный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового учебного материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным. Следя за техникой чтения

лекции (акцент на существенном, повышение тона, изменение ритма, пауза и т.п.), необходимо вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и определять их содержание, проблемы, предполагать их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, можно значительно облегчить себе понимание учебного материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Конспектирование лекции позволяет обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем можно было восстановить в памяти основные, содержательные моменты. Типичная ошибка, совершаемая обучающимся, дословное конспектирование речи преподавателя. Как правило, при записи «слово в слово» не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, необходимо сокращать текст, строить его таким образом, чтобы потом можно было легко в нем разобраться. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых можно будет делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации и т.п. с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету, экзамену. Конспект лекции – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Методические рекомендации при подготовке и работе на практическом занятии

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. проработка конспекта лекции;
3. чтение рекомендованной литературы;
4. подготовка ответов на вопросы плана практического занятия;
5. выполнение тестовых заданий, задач и др.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. Обучающимся необходимо обращать внимание на основные понятия, алгоритмы, определять практическую значимость рассматриваемых вопросов. На практических занятиях обучающиеся должны уметь выполнить расчет по заданным параметрам или выработать определенные решения по обозначенной проблеме. Задания могут быть групповые и индивидуальные. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией,

способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств представлен в приложении № 1.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины
ФТД.04 «Психология делового общения»

Фонд оценочных средств
по дисциплине
ФТД.04 «Психология делового общения»

Код и направление подготовки (специальность)	27.03.01 Стандартизация и метрология
Направленность (профиль)	Стандартизация и сертификация
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2022
Институт / факультет	Инженерно-технологический факультет (ИТФ)
Выпускающая кафедра	кафедра "Техносферная безопасность и управление качеством"
Кафедра-разработчик	кафедра "Педагогика, межкультурная коммуникация и русский как иностранный"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Знать основы делового общения на государственном языке Российской Федерации
			Знать современные методы и технологии деловой коммуникации, особенности устной и письменной профессиональной коммуникации
			Уметь вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации
			Уметь определять приемлемый стиль делового общения на государственном языке Российской Федерации
		УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем	Владеть навыками составления суждения в письменной форме с учетом стилистики делового письма на русском языке, а также в устной форме в зависимости от целей, условий и ситуации общения, в том числе с применением ИКТ
			Уметь выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке в зависимости от условий и ситуации общения, в том числе с применением ИКТ
		УК-4.5 Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения	Владеть навыками применения этических норм в процессе взаимодействия на русском языке с учетом ситуации общения

Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем	Владеть навыками восприятия меж-культурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекста
			Знать особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем
			Уметь анализировать особенности ценностей различных культурных парадигм
		УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии	Владеть основными навыками разрешения конфликтов и споров, связанных с культурными установками
			Знать способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультур-ном взаимодействии
			Уметь применять знания способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии
		УК-5.3 Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	Уметь конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их религиозно-культурных особенностей в целях успешного выполнения поставленных задач и усиления социальной интеграции.

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Компетенции	Оценочные средства						
	Устный ответ	Работа с кейсом	Эссе	Реферат	Практикум по диагностике	Презентация	ЗАЧЕТ
	Текущая аттестация						Промежуточная аттестация
УК-4	УК-4.1, 4.2, 4.5	УК-4.1, 4.2, 4.5	УК- 4.1, 4.2, 4.5	УК-4.1, 4.2, 4.5	УК-4.1, 4.2, 4.5	УК-4.1, 4.2, 4.5	УК-4.1, 4.2, 4.5
УК-5	УК- 5.1, 5.2, 5.3	УК- 5.1, 5.2, 5.3	УК- 5.1, 5.2, 5.3	УК- 5.1, 5.2, 5.3	УК- 5.1, 5.2, 5.3	УК- 5.1, 5.2, 5.3	УК- 5.1, 5.2, 5.3

Характеристика процедур текущего и итогового контроля по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Методы оценивания (экспертный, самооценка, групповая оценка, взаимооценка)	Виды выставляемых оценок (по пятибалльной шкале, зачтено /не зачтено, баллы)	Способ учета индивидуальных достижений обучающихся
1	Рефераты	Систематически на занятиях / разделы 1-2/письменно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/ Накопительная система
2	Устные ответы	Систематически на занятиях / раздел 1	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/ Накопительная система
3	Практикум по психодиагностике	Систематически на занятиях / разделы 1-2/ письменно и устно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/ Накопительная система
4	Работа с кейсами	Систематически на занятиях / разделы 1-2/ письменно и устно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/ Накопительная система
5	Эссе	На практических занятиях раздела 1/письменно и устно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/ Накопительная система
6	Презентация	В конце 2 раздела / устно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Рабочая книжка преподавателя/ Накопительная система

7	Промежуточная аттестация – зачет (устно)	По окончании семестра, устно	Экспертный	Зачтено / не зачтено	Зачетная ведомость, зачетная книжка и учебная карточка, портфолио

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

3.1. Самостоятельное изучение материала по темам

Раздел 1 «Коммуникация как деятельность»

Тема «Основы коммуникации»

Вопросы для изучения:

1. Основания классификации коммуникации: по целям, форме, средствам, субъектности.

2. Контекст и участники общения.

3. Культурные границы и этика общения.

Тема «Перцептивная сторона общения»

Вопросы для изучения:

1. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, децентрация, социальная рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.

Тема «Коммуникативная сторона общения»

Вопросы для изучения:

1. Вербальная и невербальная коммуникация.
2. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
3. Эмоции и их роль в общении.
4. Экстралингвистические и паралингвистические аспекты общения.

Тема «Интерактивная сторона общения»

Вопросы для изучения:

1. Типы отношений (родные, друзья, знакомые, коллеги, посторонние) и социальных ситуаций: официальные социальные события; личностное взаимодействие; случайные, эпизодические встречи со знакомыми; формальные контакты; ассиметричные взаимодействия; конфликты и переговоры; групповая дискуссия.

Раздел 2 «Основы конструктивного общения»

Тема «Роли о ролевые ожидания»

Вопросы для изучения:

1. Групповые роли: роли, обеспечивающие решение поставленной задачи, поддерживающие роли, процедурные роли, эгоцентрические роли.
2. Нормальное распределение ролей.
3. Лидерство.

Тема «Технологии коммуникации»

Вопросы для изучения:

1. Беседа: характеристики беседы, типы и структуры беседы. Правила. Навыки эффективного разговора один на один.
2. Навыки интервьюирования и межличностного общения при проведении собеседования.

Тема «Помехи в общении»

Вопросы для изучения:

1. Искажение информации, стереотипы, ярлыки, мышечные зажимы.
2. Безличное общение и его влияние на структуру личности.

Тема «Конфликт как часть взаимодействия»

Вопросы для изучения:

1. Основные стратегии поведения в конфликте.
2. Этапы разрешения конфликта (удовлетворение по существу, психологическое удовлетворение, процедурное удовлетворение).

3.2. Вопросы для подготовки к практическим занятиям

Раздел 1. Коммуникация как деятельность

Тема «Основы коммуникации».

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

1. Раскрыть содержание понятия «контекст общения».
2. привести пример обратной связи в виде: «Ты-высказывания», «Я-высказывания», высказывания в виде метафоры.
3. Описать компоненты процесса общения.
4. Значение общения для человека. Роль и интенсивность общения в современном обществе. Анализ полученных результатов наблюдения.
5. Структура, сущность и виды общения.
6. Функции общения. Уровни общения.

3.3. Работа с кейсом

Раздел 1. Коммуникация как деятельность

Тема «Основы коммуникации».

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

Подобрать примеры (кейсы) из художественной литературы, публицистики либо реальной жизни ситуаций несоответствия коммуникации контексту (физическому, социальному, историческому, психологическому, культурному).

Тема «Перцептивная сторона общения»

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

Подобрать примеры из личного опыта эффектов восприятия (новизны, ореола, авторитета, предубеждения, каузальной атрибуции). Описать и проанализировать по схеме: событие – поведение участников, проявление эффекта; возможность коррекции.

Раздел 2. Основы конструктивного общения

Тема «Роли и ролевые ожидания»

Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, брат, студент, гражданин и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания (свои и окружающих). Внесите все в таблицу.

Таблица. Анализ социальных ролей

Роль	Права	Обязанности	Мои ожидания	Ожидания окружающих

Тема «Технологии коммуникации»

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

1. Представьте, что Вы проводите собеседование. Составьте список вопросов, которые Вы бы задали претенденту на должность.

2. Составьте собственное резюме для работодателя (можно выбрать любую сферу деятельности).

Тема «Помехи в общении»

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

Составьте два списка характеристик, описывающих Вас:

– как трудного партнера по общению;

– как идеального партнера по общению. Напишите по результатам рефлексивный отчет.

Тема «Конфликт как часть взаимодействия»

Перечень заданий для самоконтроля обучающихся:

Анализ конфликтных ситуаций по схеме Ш. Фейр и Х. Корнелиус:

Проблема обычно записывается кратко в виде противоречия в центре карты, которая делится на столько частей, столько сторон участвует в конфликте.

У каждого субъекта (актуального участника конфликта) мы выясняем:

1) потребности и интересы, чтобы в дальнейшем их сопоставить и найти точки соприкосновения оппонентов, то есть общий интерес;

2) опасения, чтобы их развеять. Снятие опасений снизит степень напряженности конфликта и обеспечит возможность честного, открытого и конструктивного диалога.

Ценность картографического анализа в том, что он позволяет упорядочить, систематизировать все элементы конфликта (проблему, позиции субъектов, условия, образы, интересы, потребности, опасения, исходы и другое). Составление карты состоит из трех этапов:

Этап I. Ответить на вопрос «В чем проблема?»

1. Опишите проблему в общих чертах (шаг первый).

2. Сформулируйте ее в виде противоречия (шаг второй).

3. Выразите проблему одной общей фразой и запишите ее в карту (шаг третий, заключительный).

Этап II. Определить, кто вовлечен?

1. Решите, кто является главными сторонами конфликта.

2. Уточните, что они собой представляют (индивиды и группы);

3. Обдумайте, какими чертами, свойствами, качествами обладают участники? Какие роли играют? Какой ранг и статус имеют? Какое положение они занимают?

Этап III. Выяснить, каковы подлинные потребности сторон?

1. Перечислите потребности каждого из главных участников, связанные с проблемой. Четко сформулируйте их и проранжируйте по значимости.

2. Установите, каковы их опасения. Отображение опасений на карте означает их признание.

3. Выясните мотивацию, стоящую за позицией участников в данном вопросе.

4. Установите законные нужды, скрываемые за ширмой требований.

Картография конфликта становится более эффективной, если предложить каждому актуальному участнику конфликта самостоятельно заполнить свою карту, а потом карты оппонентов сравнить.

3.4. Практикум по психодиагностике

Раздел 1. Коммуникация как деятельность

Тема «Коммуникативная сторона общения»

Диагностика с использованием методики КОС-1 (для выявления коммуникативных и организаторских способностей.

Тема «Перцептивная сторона общения»

Диагностика восприятия эмоций (с использованием схематичного изображения эмоций).

Тема «Интерактивная сторона общения»

Психодиагностика уровня экстраверсии – интроверсии по методике Г. Айзенка.

Психодиагностика феноменов общения по методике ДМО Л.Н. Собчик.

Раздел 2. Основы конструктивного общения

Тема «Помехи в общении»

Диагностика затрудненного общения по методике В.А. Лабунской.

3.5. Подготовка презентации

Раздел 2. Основы конструктивного общения

Тема «Технологии общения»

3.6. Подготовка эссе

Раздел 1. Коммуникация как деятельность

Тема «Коммуникативная сторона общения»

Темы эссе:

«Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации».

«Культурные и гендерные различия в невербальной коммуникации».

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Максимальное количество баллов за 2 семестр – 100 баллов.

При проведении зачета могут быть учтены результаты освоения дисциплины за семестр. Оценка «зачтено» может быть выставлена студенту, если он набрал минимальное количество баллов по каждой контрольной точке. В системе оценок «2», «3», «4», «5» студент по каждой контрольной точке должен набрать не менее оценки «3».

Критерии и шкала оценивания результатов изучения дисциплины на текущей аттестации

Общее количество баллов за семестр, максимум

Вид работы (контрольные точки)	Максимальное количество баллов	Вес, %
Семестр 2		
Написание рефератов	20	20
Написание эссе	40	40
Выполнение кейс-заданий	10	10
Деловая игра	30	30
Итого	100	

Критерии оценивания написания рефератов

За верно выполненное задание 5 баллов (всего 4 задания = максимум 20 баллов, минимум 12 баллов).
При переводе в систему оценок «2», «3», «4», 5»
- 18-20 баллов приравнивается к оценке «5»;
- 15-17 баллов приравнивается к оценке «4»;
- 12-14 баллов приравнивается к оценке «3».

Критерии оценивания написания эссе

За каждое верно выполненное задание 20 баллов (всего 2 задания = максимум 40 баллов, минимум 20 баллов).
При переводе в систему оценок «2», «3», «4», 5»
- 36-40 баллов приравнивается оценке «5»;
- 29-35 баллов приравнивается оценке «4»;
- 20-28 баллов приравнивается оценке «3».

Критерии оценивания кейс-заданий

За каждое верно выполненное задание 5 баллов (всего 2 задания = максимум 10 баллов, минимум 6 баллов).
При переводе в систему оценок «2», «3», «4», 5»
- 10 баллов приравнивается оценке «5»;
- 8-9 баллов приравнивается оценке «4»;
- 6-7 баллов приравнивается оценке «3».

Критерии оценивания участия в деловой игре

За каждое верно выполненное задание 5 баллов (всего 6 заданий = максимум 30 баллов, минимум 18 баллов).
При переводе в систему оценок «2», «3», «4», 5»
- 26-30 баллов приравнивается к оценке «5»;
- 22-25 баллов приравнивается к оценке «4»;
- 18-21 баллов приравнивается к оценке «3».

Критерии и шкала оценивания результатов изучения дисциплины на промежуточной аттестации

Критерии оценивания зачета

Оценка «зачтено» во время ответа на зачете выставляется студенту, который

- демонстрирует глубокие систематизированные знания по предмету, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов;

- - правильно использует терминологию в рамках курса дисциплины;

- дает развернутые ответы на все дополнительные вопросы по курсу дисциплины.

Оценка «не зачтено» во время ответа на зачете выставляется студенту, который

- содержание вопросов билета раскрыто неполно или непоследовательно, не показано общее понимание вопросов;
- в изложении материала есть серьезные пробелы, искажающие содержание ответа и не исправленные по замечанию преподавателя;
- не смог ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.