

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума Ученого совета ННГУ  
протокол от  
«20» апреля 2021 г. № 1

**Рабочая программа дисциплины  
Психология общения и переговоров**

*(наименование дисциплины (модуля))*

Уровень высшего образования

**Специалитет**

*(бакалавриат / магистратура / специалитет)*

Направление подготовки / специальность

**37.05.02 Психология служебной деятельности**

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Специализация

**Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности**

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Квалификация (степень)

**специалист**

*(бакалавр / магистр / специалист)*

Форма обучения

**очная**

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Арзамас  
2021 год

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума ученого совета ННГУ  
(протокол от 14.12.2021 г. № 4)

**ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
НА 2022-2023 уч.г.**

**Рабочая программа учебной дисциплины и приложение  
к ней (фонд оценочных средств дисциплины) одобрены без изменений**

Решение кафедры  
общей и практической психологии  
(протокол от 12.11.2021 №18)  
заведующий кафедрой к.псих.н., доцент И.С. Беганцова

Решение методической комиссии Арзамасского филиала ННГУ  
(протокол от 05.12.2021 №4)  
председатель методической комиссии к.п.н., доцент Т.А. Полякова

### 1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.Б.40 «Психология общения и переговоров» относится к дисциплинам базовой части учебного плана образовательной программы по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, специализация Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности и изучается в 6 семестре 3-го курса. По итогам изучения дисциплины студенты сдают зачет.

**Цель** дисциплины – формирование профессиональных компетенций в области овладения стратегий, методов, тактик и техник межличностного взаимодействия, а также развитие навыков эффективного общения и поведения.

### 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Формируемые компетенции (Код компетенции, этап формирования)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) (характеризующие этапы формирования компетенций)
способность к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-11)	<i>З1 (ОК-11) Знать</i> культуру, деловой этикет, нормы поведения и общения; <i>У1 (ОК-11) Уметь</i> анализировать, проектировать и эффективно осуществлять профессиональную коммуникацию (устная и письменная); <i>В1 (ОК-11) Владеть</i> техникой ведения деловой беседы и переписки, лексикой, необходимой для осуществления данных задач в профессиональной коммуникативной среде.
способность разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром (ПК-10)	<i>З1 (ПК-10) Знать</i> способы и средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром; <i>У1 (ПК-10) Уметь</i> применять средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром; <i>В1 (ПК-10) Владеть</i> приемами воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром.

### 3. Структура и содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	3 з.е.
часов по учебному плану, из них	108
<b>Контактная работа</b> , в том числе: аудиторные занятия:	
– занятия лекционного типа	18
– занятия семинарского типа	36
контроль самостоятельной работы	1
<b>Промежуточная аттестация</b>	
Зачет	
<b>Самостоятельная работа</b>	53

### 3.2. Содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля),  Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них								Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)				Контроль самостоятельной работы		промежуточной аттестации (контроля)		теоретического обучения	
					семинары, практические занятия		лабораторные работы							
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Общение как социально- психологический феномен.	12		2		4							6		
Тема 2. Вербальные и невербальные особенности в деловом общении.	12		2		4							6		
Тема 3. Деловое общение менеджера.	12		2		4							6		
Тема 4. Развитие социально- коммуникативной компетентности.	12		2		4							6		
Тема 5. Межличностное взаимодействие (интеракция) как предмет социально- психологических Исследований.	12		2		4							6		
Тема 6. Теории межличностного взаимодействия.	12		2		4							6		
Тема 7. Стратегии, методы, тактики, техники межличностного взаимодействия.	12		2		4							6		
Тема 8. Виды взаимодействия: конкурентное и конгруэнтное.	12		2		4							6		
Тема 9. Основные принципы и методы активного социально- психологического обучения.	11		2		4							5		

В т.ч. текущий контроль	1								1					
Зачет													53	
ИТОГО	108		18		36				1				53	

### **Тема 1. Общение как социально-психологический феномен.**

Формы общения. Функции общения. Типы общения: ритуальный, монологический, диалогический. Условия диалогического общения. Особенности общения в современном мире.

### **Тема 2. Вербальные и невербальные особенности в деловом общении.**

Общение в процессе деловых отношений. Специфика делового общения. Вербальные средства общения. Роль невербальных средств общения. Успешность коммуникации и коммуникативные навыки. Межличностное пространство. Взгляд. Язык поз и жестов. Обмен невербальной информацией.

### **Тема 3. Деловое общение менеджера.**

Деловое общение, его виды и формы. Деловая беседа, как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера.

### **Тема 4. Развитие социально-коммуникативной компетентности.**

Механизмы и педагогические условия формирования социально-коммуникативной компетентности. Коммуникация как субъект-субъектное взаимодействие. Особенности коммуникативной компетентности педагога-психолога.

### **Тема 5. Межличностное взаимодействие (интеракция) как предмет социально-психологических исследований.**

Сущности интеракции. Теории интеракции. Проблема совместимости в общении. Стратегии взаимодействия личности и их связь с ценностями личности. Конфликт.

### **Тема 6. Теории межличностного взаимодействия.**

Взаимодействие как обмен: Джорж Хоуманс. Символический интеракционизм.

Этнометодология. Управление впечатлениями: Эрвин Гоффман. Психоаналитическая теория.

### **Тема 7. Стратегии, методы, тактики, техники межличностного взаимодействия.**

Приемы и техника психологических манипуляций в межличностном взаимодействии. Обсуждение как основной компонент межличностного взаимодействия. Манипулятивные приемы, используемые в ходе обсуждений и дискуссий. Императивное общение. Манипулятивное общение. Диалогическое общение. Стереотипизация и формирование первого впечатления о незнакомом человеке.

### **Тема 8. Виды взаимодействия: конкурентное и конгруэнтное.**

Разнообразие конкурентных отношений. Внутривидовая конкуренция. Территориальность. Межвидовая конкуренция. Конкуренция популяций как экологический фактор. Сотрудничество, взаимодействие, компромисс, избегание.

### **Тема 9. Основные принципы и методы активного социально-психологического обучения.**

Методы и принципы активного обучения, психологического воздействия. Стимулирование творчества активными методами обучения. Ролевые, деловые и оргдеятельностные игры. "Мозговой штурм". Возможности различных видов тренинга. СПТ как метод активного обучения. Самонаблюдение и супервизия.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

#### 4. Образовательные технологии

**Образовательные технологии, способствующие развитию компетенций, формируемых дисциплиной:**

- **технология проблемного обучения** – стимулирование проявления активности, инициативы, самостоятельности, творчества, решения теоретических и практических задач, развития интеллектуальных способностей: обобщения, систематизации, анализа, синтеза и др. Методы проблемного обучения: проблемное изложение, частично-поисковый метод, исследовательский метод.
  - **технология контекстного обучения** – использование системы дидактических форм, методов и средств для моделирования предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.
  - **технология обучения в сотрудничестве** – формирование умений работать сообща во временных командах и группах, добиваться качественных образовательных результатов на основе межличностной коммуникации, принятия оптимальных решений, развития лидерских качеств. Технология основана на эмоциональных переживаниях, связанных со стремлением к общему успеху и коллективным достижениям, и формировании личностных качеств, необходимых для эффективной работы в команде или в коллективе. Технология предполагает использование метода групповой работы.
  - **информационные образовательные технологии** направлены на овладение средствами поиска, применения и переработки учебной или научной информации средствами компьютерной техники, Интернета, аудио- и видеотехники.
- Формы и методы реализации образовательных технологий на занятиях лекционного и семинарского типов представлены в таблице.

Учебная дисциплина «Психология общения и переговоров» включает в качестве обязательного минимума 9 тем.

Теоретическая составляющая формирует мировоззренческую систему научно-практических знаний в сфере психологии общения и переговоров.

В процессе практических занятий студент учится применять на практике прикладные аспекты психологии общения.

Контрольная составляющая представляет собой собеседование, в ходе которого преподаватель определяет степень самостоятельности при освоении рассматриваемого материала, глубину освоения студентом теоретического материала, способность применять полученные знания для решения практических задач.

Профессионально-прикладная направленность образовательного процесса по общепсихологическому практикуму объединяет все три составляющих содержания программы, выполняя связующую, координирующую и активизирующую функцию.

К *интерактивным формам проведения занятий* в данном курсе относятся практические (семинарские и лабораторные) занятия. Они могут проходить в следующих формах:

1. *Групповые дискуссии* и обсуждение выявленных на лекциях и в периодической литературе принципиальных проблем и неоднозначных интерпретаций опыта теоретических и практических психологических подходов к изучению личности. Дискуссия позволяет студенту:

- прояснить собственную позицию;
- выявить многообразие подходов по какому-либо вопросу и в результате обмена ими подвести к всестороннему видению предмета;
- развивает умение импровизировать, действовать за рамками предусмотренного, преодолевая приверженность старым образцам.

2. *Деловая игра* – форма моделирования предметного и социального содержания профессиональной деятельности специалиста в целях овладения нормами социально-производственной деятельности и поиска оптимального решения деловой ситуации.

В своей основе деловая игра имеет поиск оптимальных решений конкретной проблемы или задачи, которые возникают в деятельности психолога. Деловая игра в отличие от других традиционных методов обучения позволяет более полно воспроизводить деятельность руководителей и специалистов, выявлять затруднения и причины их появления, разрабатывать и оценивать варианты решения затруднений, принимать решения и определять механизмы их реализации. Это дает возможность рассматривать затруднения не абстрактно, а как конкретную задачу ситуацию, вытекающую из конкретного примера.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Психология общения и переговоров, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=9995>

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке теоретического материала, выполнении самостоятельных заданий в конце каждого практического занятия и выполнении внеаудиторных самостоятельных заданий (домашние задания и дополнительные задания по углубленному изучению разделов дисциплины). К самостоятельной работе студентов относится подготовка к экзамену.

#### **Формы самостоятельной работы**

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

#### **6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:**

**6.1 перечень компетенций дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), характеризующих этапы их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования.**

<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Контролируемые (разделы или темы дисциплины)</b>	<b>Форма оценочного средства</b>
<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций</b>		текущего контроля успеваемости/ промежуточной аттестации

<b>ОК-11</b> способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков		
<i>З1(ОК-11) Знать</i> культуру, деловой этикет, нормы поведения и общения; <i>У1(ОК-11) Уметь</i> анализировать, проектировать и эффективно осуществлять профессиональную коммуникацию (устная и письменная); <i>В1 (ОК-11) Владеть</i> техникой ведения деловой беседы и переписки, лексикой, необходимой для осуществления данных задач в профессиональной коммуникативной среде.	Темы 1-9	Тестирование Устный опрос Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины Подготовка мультимедийной презентации Практические задачи проблемного характера Учебно-исследовательские реферативные работы зачет
<b>ПК-10</b> способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром		
<i>З1 (ПК-10) Знать</i> способы и средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром; <i>У1 (ПК-10) Уметь</i> применять средства воздействия на межличностные отношения субъекта с реальным миром; <i>В1 (ПК-10) Владеть</i> приемами воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром.	Темы 1-9	Тестирование Устный опрос Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины Практические задачи проблемного характера Подготовка мультимедийной презентации Учебно-исследовательские реферативные работы зачет

### Шкала оценивания сформированности компетенции

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенции			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<b><u>Знания</u></b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<b><u>Умения</u></b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b><u>Навыки</u></b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

### 6.2. Описание шкал оценивания



В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

### Шкала выполнения и оценивания учебно-исследовательских реферативных работ

Учебно-исследовательская реферативная работа – форма самостоятельной работы, предполагающая детальное знакомство с какой-либо темой в рамках данной учебной дисциплины. Основной задачей работы над рефератом по предмету является углубленное изучение определенной проблемы курса, получение более полной информации по какому-либо его разделу. Научно-исследовательский аспект в реферативной работе обычно не предусматривается. Тема работы должна быть предложена преподавателем, но может быть сформулирована и самим студентом (при условии обоснования ее целесообразности и согласия преподавателя руководить ее выполнением). Средний объем реферата составляет 10-15 страниц.

В работе должны быть представлены следующие структурные компоненты:

- *титульный лист;*
- *оглавление (план, содержание);*
- *введение;*
- *основной текст;*
- *заключение;*

- *список литературы;*
- *приложения (если в них имеется необходимость).*

Оптимальный объем работы 8-10 страниц машинописного текста через 1,5 интервала (исключая рисунки, таблицы, графики, список литературы и приложения). Размер шрифта 14 Times New Roman. Поля страницы работы должны иметь следующие размеры: левое - 30 мм, правое - 10 мм, верхнее - 20 мм, нижнее - 25 мм.

Все страницы реферативной работы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков и повторений. Первой страницей считается титульный лист, на ней цифра «1» не ставится, на следующей странице ставится цифра «2» и т.д. Порядковый номер ставится в середине нижнего поля страницы.

Критериями оценки работы являются:

- *степень усвоения студентом понятий и категорий по теме работы;*
- *полнота охвата и анализа различных научных подходов к проблеме;*
- *полнота и адекватность использования научной литературы по теме работы.*

**Оценка «отлично»** ставится, когда в работе представлен углубленный уровень знаний студента, наличие рефлексии, готовность к реализации теоретических основ психологии на практике. Текст выступления четко и детально раскрывает основное содержание проблемы.

**Оценка «хорошо»** ставится, когда работа отличается уверенным использованием научной терминологии, осознанием значимости их применения в практике профессиональной деятельности педагога. Текст выступления в целом отражает содержание проблемы.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится в том случае если работа характеризуется базовыми знаниями теоретических основ дисциплины, но отсутствием навыков интеграции знаний в учебно-образовательный процесс. Текст краток, нелогичен, мало отражает содержание проблемы.

### **Шкала оценивания контрольных заданий по теоретическим основам дисциплины**

Оценка **«отлично»** ставится, когда в ответе на контрольное задание представлен систематизированный и структурированный материал, отражающий углубленный уровень знаний студента, наличие рефлексии, готовность к реализации теоретических основ этнопсихологии на практике. Студент владеет навыками публичного выступления, текст выступления четко и детально раскрывает основное содержание проблемы, презентация акцентирует внимание на основных моментах выступления.

Оценка **«хорошо»** ставится, когда ответ отличается уверенным использованием научной терминологии, прочными знаниями и осознанием значимости их применения в практике профессиональной деятельности педагога. Текст выступления в целом отражает содержание проблемы, презентация акцентирует внимание на основных моментах выступления.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится в том случае если ответ характеризуется базовыми знаниями теоретических основ дисциплины, но отсутствием навыков интеграции знаний в учебно-образовательный процесс. Студент слабо владеет навыками публичного выступления, текст выступления краток, мало отражает содержание проблемы.

### **Шкалы оценки для проведения зачета**

Отметка **«зачтено»** выставляется студенту, который:

- посетил не менее 80% аудиторных занятий;
- прочно усвоил предусмотренный программный материал;

- правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров;
- показал глубокие систематизированные знания, владея приемами рассуждения и сопоставляя материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов

Обязательным условием является правильная речь в быстром или умеренном темпе.

Дополнительным условием получения отметки «зачтено» могут стать хорошие результаты при выполнении учебно-исследовательских реферативных работ, систематическая активная работа на семинарских занятиях.

Отметка **«не зачтено»** выставляется студенту, который посетил менее 80% аудиторных занятий, допустил грубые ошибки в содержании ответов на выбранные случайным образом два теоретических вопроса на зачёте, в ответах на вопросы допустил грубые существенные ошибки. Не может привести примеры, подтверждающие умение связывать теорию с практикой, ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Не имеет целостного представления о взаимосвязях данного предмета с другими изучаемыми предметами.

### **6.3. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций**

*Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:*

- тестирование;
- индивидуальное собеседование (устный ответ);
- письменные учебно-исследовательские реферативные работы.

*Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:*

- подготовка презентаций;
- решение практических задач проблемного характера.

#### **Критерии оценки тестирования**

«отлично» - 90-100% правильных ответов.

«хорошо» - 70-89% правильных ответов.

«удовлетворительно» - 50-69% правильных ответов.

#### **Критерии оценки устного ответа при проведении зачета**

– **«зачтено»** - студент владеет категориальным аппаратом науки, умеет его использовать в соответствующем контексте; умеет прокомментировать определение, пояснить, привести примеры, иллюстрирующие отдельные положения. Умеет обосновывать методические подходы к решению поставленных задач, устанавливает причинно-следственные связи, подтверждает выдвигаемые положения примерами. Студент излагает информацию логично, последовательно, аргументируя и комментируя положения, использует рассуждающий стиль, сопровождает ответ схемами, высказывает свою позицию, формулирует выводы в конце вопросов.

– **«не зачтено»** - студент владеет лишь отдельными понятиями науки, но не умеет их объяснить, применить в соответствующем контексте, проиллюстрировать примерами. Он частично излагает информацию, характеризующую представление о методических подходах к решению поставленных задач, не может привести примеров, подтверждающих выводы.

### **Критерии и показатели оценивания учебно-исследовательской реферативной работы**

**Оценка «отлично»** ставится, когда в работе представлен углубленный уровень знаний студента, наличие рефлексии, готовность к реализации теоретических основ психологии на практике. Текст выступления четко и детально раскрывает основное содержание проблемы.

**Оценка «хорошо»** ставится, когда работа отличается уверенным использованием научной терминологии, осознанием значимости их применения в практике профессиональной деятельности педагога. Текст выступления в целом отражает содержание проблемы.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится в том случае если работа характеризуется базовыми знаниями теоретических основ дисциплины, но отсутствием навыков интеграции знаний в учебно-образовательный процесс. Текст краток, нелогичен, мало отражает содержание проблемы.

### **Критерии оценки презентации и публичного выступления**

**Отметка «отлично» ставится, если изложенный в презентации материал:**

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- адекватно иллюстрирован;
- сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме презентации получены полные исчерпывающие ответы.

**Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в презентации материал:**

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- иллюстрирован не полностью или не совсем правильно;
- не вполне четкий и большой по объему;
- на вопросы по теме презентации получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов.

**Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в презентации материал:**

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- иллюстраций нет;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме презентации не были получены ответы или они не были правильными.

**Отметка «неудовлетворительно» ставится, если презентация не сделана или:**

- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

## **6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и для контроля сформированности компетенции**

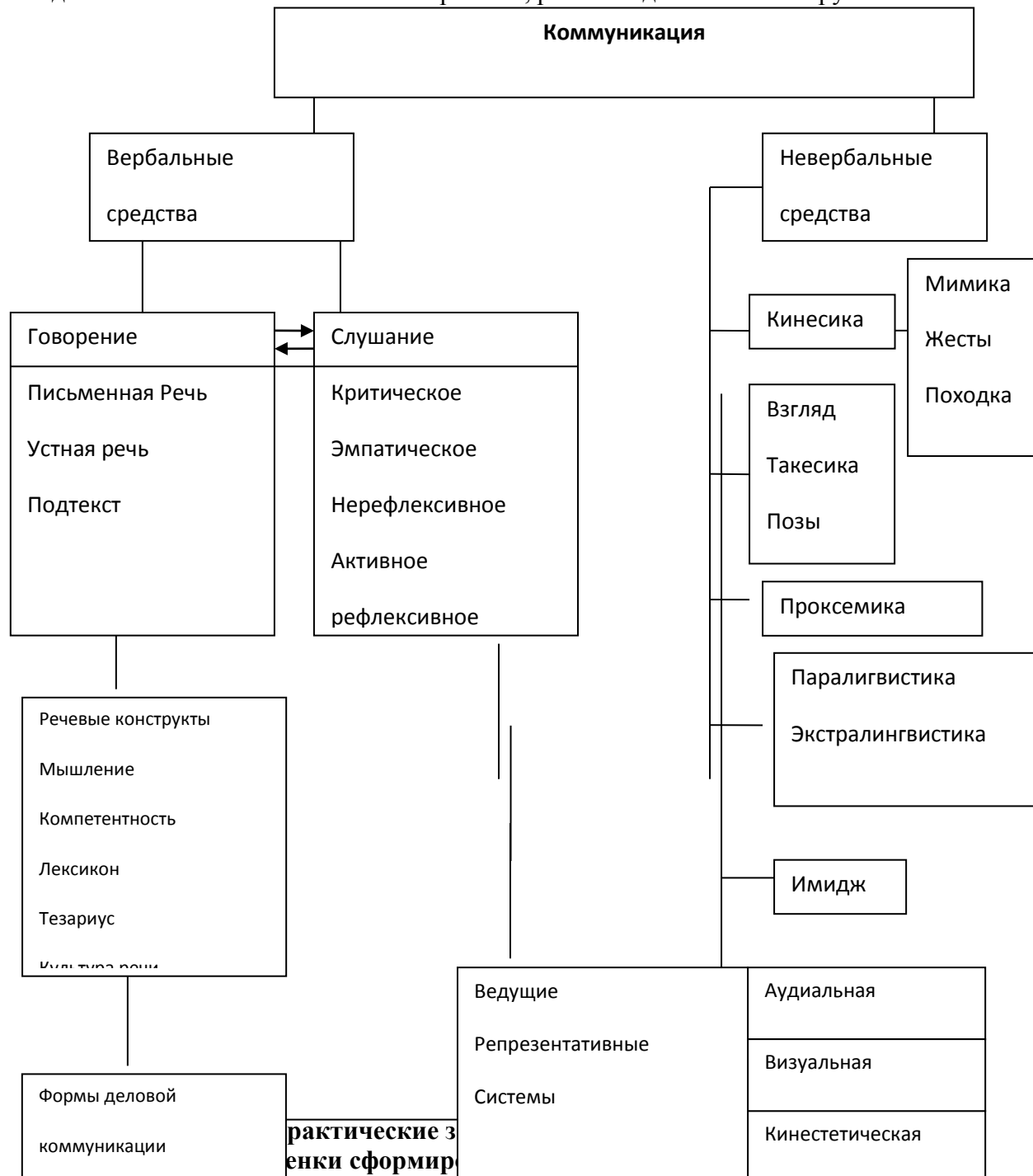
### **6.4.1 Контрольные вопросы (вопросы к зачету) для оценки сформированности компетенций ОК-11, ПК-10**

Вопрос	Код компетенции
--------	-----------------

	(согласно РПД)
1. Основные понятия психологии общения	ПК-10
2. Виды общения по содержанию, целям и средствам.	ПК-10
3. Основные подходы к определению понятия «общение». Значение общения для развития индивида.	ПК-10
4. Качественное отличие общения человека от общения животных.	ПК-10
5. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе.	ПК-10
6. Общение в системе межличностных и общественных отношений.	ПК-10
7. Функции общения.	ПК-10
8. Общение как социально-психологический феномен.	ПК-10
9. Специфика и структура процесса обмена информацией.	ПК-10
10. Модели коммуникации: линейная, интерактивная, транзакционная модели.	ПК-10
11. Понятие коммуникативной ситуации. Основные позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса.	ПК-10
12. Понятие барьеров коммуникации, различные основания их классификации: с точки зрения характера осознания препятствий, по сфере возникновения.	ПК-10
13. Барьеры в деловом общении.	ОК-11
14. Факторы, влияющие на формирование барьеров делового общения.	ОК-11
15. Барьеры в сфере массовой коммуникации.	ОК-11
16. Способы преодоления барьеров межличностного общения.	ОК-11
17. Вербальные и невербальные особенности в деловом общении.	ПК-10
18. Невербальная коммуникация, ее виды.	ПК-10
19. Ведущие системы отражения невербального поведения человека, их составляющие и функции.	ПК-10
20. Позы и жесты: доминирования и подчинения, открытости и закрытости, ложного поведения, уверенности и неуверенности, агрессии, симпатии и внимания к противоположному полу, нервного напряжения.	ОК-11
21. Развитие социально-коммуникативной компетентности.	ОК-11
22. Содержание понятия "компетентность в общении".	ПК-10
23. Проблема точности межличностного восприятия.	ПК-10
24. Параметры конструктивного общения: нецензурность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескриптивность, оценка чувств.	ПК-10
25. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности.	ПК-10
26. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.	ПК-10
27. Приемы эффективного слушания.	ПК-10
28. Пути и способы развития компетентности в общении.	ПК-10
29. Общение как межличностное взаимодействие.	ПК-10
30. Межличностное взаимодействие (интеракция) как предмет социально-психологических исследований.	ПК-10
31. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.	ПК-10
32. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.	ОК-11
33. Манипулирование в общении.	ПК-10
34. Теории межличностного взаимодействия.	ПК-10
35. Стратегии, методы, тактики, техники межличностного взаимодействия.	ПК-10
36. Виды взаимодействия: конкурентное и конгруэнтное.	ОК-11
37. Основные принципы и методы активного социально-психологического	ПК-10

#### 6.4.2.Задание для групповой работы для оценки сформированности компетенций ПК-10

Студентам предлагается раскрыть содержание схемы и проиллюстрировать каждый из использованных в схеме терминов, работа ведется в малых группах.



1. Предшественник вашего начальника, сдавая ему дела, нелестно отозвался о ваших деловых качествах и сказал об этом вам. Как доказать, что у вас имеется высокий потенциал?
2. Ваш начальник постоянно дает вам различные специальные поручения, иногда далеко выходящие за рамки ваших обязанностей. Приходится терять много времени, а ведь еще

есть общественная работа, и семью вы видите только по выходным. Может быть, в следующий раз отказаться? Или согласиться, но не сделать?

3. Вы – директор училища. Всем известно, что ваш начальник управления – руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему «разгон». Сегодня дошла очередь и до вас...Ваши действия на совещании?

4. В училище, в котором вы только что начали работать заместителем директора, правит круговая порука... Окружающие считают, что прежняя плодотворная продолжительная работа руководителя оправдывает такое положение. Не хочется быть склочником, но и терпеть такое нельзя. Что же вам делать?

5. Когда вы устраивались на работу, ваш будущий руководитель рисовал перед вами радужные перспективы. Прошло некоторое время, и вы осознали, что выполнять обещанное он не собирается, да и не считает нужным. При этом он искренне верит, что действует в интересах дела, и не понимает причин вашего недовольства. Как вам быть?

### **Общие критерии оценки решения психологических задач:**

- конструктивность и обоснованность предложенного способа разрешения сложившейся ситуации;
- умение оперативно сориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения;
- умение поставить и реализовать педагогические цели и задачи в различных, даже неожиданных ситуациях, адекватно используя методы и технологии профессиональной деятельности;
- умение учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности участников ситуации при выборе адекватных способов ее решения;
- умение разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром;
- умение предвидеть и анализировать результаты психологического воздействия.

### **Критерии оценки решения психологических задач:**

**отлично** - обучающийся (группа студентов) активно и мотивированно работал в течение выполнения задания, демонстрировал готовность выполнять поставленные задачи качественно и творчески, предлагая конструктивные и обоснованные способы решения ситуации. Демонстрировал умение оперативно сориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; умение ставить и реализовать профессиональные цели и задачи в различных, даже неожиданных ситуациях, адекватно используя методы и технологии профессиональной деятельности; умение учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся при выборе адекватных способов ее решения; умение разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; умение предвидеть и анализировать результаты психологического воздействия.

**хорошо** - обучающийся (группа студентов) мотивированно работал в течение выполнения задания, демонстрировал готовность выполнять поставленные задачи качественно, предлагая конструктивные и обоснованные способы решения ситуации. Демонстрировал умение ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; умение ставить и реализовать профессиональные цели и задачи в различных ситуациях, используя методы и технологии профессиональной деятельности с мелкими недочетами; умение учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся, допуская неточности при выборе способов решения; испытывал незначительные затруднения в процессе разработки и использования средств воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; мог ошибиться в прогнозировании и анализе результатов психологического воздействия.

**удовлетворительно** - обучающийся (группа студентов) демонстрировал низкие мотивацию и готовность выполнять поставленные задачи, испытывал существенные затруднения в выборе и аргументации выбранных способов решения ситуации; с трудом умел ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; допускал серьезные ошибки в постановке и реализации профессиональных целей и задач в различных ситуациях, использовании методов и технологий профессиональной деятельности; допускал ошибки, учитывая возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся при выборе способов решения ситуации; испытывал затруднения в процессе разработки и использования средств воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; допускал ошибки в прогнозировании и анализе результатов психологического воздействия.

**неудовлетворительно** - учебная активность и мотивация обучающегося (группы студентов) слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует, при решении задачи не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки в выборе и аргументации выбранных способов решения ситуации; не может ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; допускал грубые ошибки в постановке и реализации профессиональных целей и задач использовании методов и технологий профессиональной деятельности; не умеет учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся при выборе способов решения ситуации; не смог выработать и реализовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; не может прогнозировать и анализировать результаты психологического воздействия.

#### **6.4.4. Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенций ПК-10**

1. Дайте характеристику основных типов общения.
2. Дайте характеристику основных понятий психологии общения и переговоров.
3. Определите основные условия формирования социально-коммуникативной компетентности.
4. Перечислите вербальные и невербальные особенности в деловом общении.
5. Дайте общую характеристику теорий межличностного взаимодействия.
6. Расскажите об основных стратегиях, методах, тактиках, техниках межличностного взаимодействия.

#### **6.4.5. Примерная тематика презентаций для оценки сформированности компетенций ОК-11**

1. Методологические основы науки «Психология общения и переговоров».
2. Коммуникативная сторона общения и ее характеристика.
3. Коммуникативная компетентность личности и механизмы ее формирования.
4. Вербальная коммуникация как средство общения.
5. Невербальная коммуникация как средство общения.
6. Перцептивная сторона общения и её характеристика.
7. Интерактивная сторона общения и её характеристика.
8. Психологические техники влияния на людей: убеждение.
9. Психологические техники влияния на людей: внушение.
10. Психологические техники влияния на людей: манипуляции.
11. Психотехники эффективного слушания и передачи их информации.
12. Психотехники установления раппорта в межличностном общении.



13. Психотехники формирования аттракции в межличностном общении.
14. Правила и приемы организации коммуникации при публичном выступлении.
15. Конфликт как вид социального взаимодействия
16. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта.
17. Теоретические подходы к исследованию общения: информационный; интеракционный; реляционный.
18. Актуальные проблемы исследования в психологии общения.
19. Методы изучения психологии общения: наблюдение, эксперимент.
20. Методы изучения психологии общения: опрос, контент-анализ.
21. Методы изучения психологии общения: тестирование, проективные методики.
22. Диагностическая практика психологии общения: методики изучения психологии общения.
23. Беседа, структура беседы.
24. Публичное выступление и правила его организации.
25. Виды слушания (активное, пассивное, эмпатическое).

#### **6.4.6. Примерная тематика учебно-исследовательских реферативных работ для оценки сформированности компетенций ПК-10**

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление.
5. Культура речи делового человека.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Культура спора.
8. Конфликты и конфликтные ситуации.
9. Стрессы и стрессовые ситуации.
10. Этика деловых отношений.
11. Деловой этикет.
12. Проблемы виртуального общения.
13. Имидж делового человека.
14. Документационное обеспечение делового общения.
15. Транзакционный анализ Э. Берна.
16. Правила телефонного разговора.
17. Проведение совещаний.
18. Национальные стили деловых переговоров.
19. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
20. Проксемические особенности общения.
21. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
22. Общие правила оформления документов.
23. Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение.
24. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.
25. Служебная переписка.

#### **6.4.7. Примерные тестовые задания для оценки сформированности компетенций ПК-10**

**1. Выберите один правильный ответ.**

*Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)*

- а. транзакция
- б. ролевые ожидания
- в. социальная роль
- г. психологический контакт

**2. Выберите один правильный ответ.**

*Общение, при котором его содержание и средства регламентированы, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли, называется:*

- а. светским
- б. ролевым
- в. деловым
- г. примитивным
- д. опосредованным

**3. Выберите один правильный ответ.**

*Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...*

- а. аттракция
- б. аффилиация
- в. стереотипизация
- г. каузальная атрибуция

**4. Выберите один правильный ответ.**

*Стратегия социального взаимодействия личности, выражающаяся в уходе от контакта, в потере собственных целей ради исключения выигрыша другого:*

- а. соперничество
- б. избегание
- в. приспособление
- г. компромисс
- д. сотрудничество

**5. Выберите один правильный ответ.**

*Стратегия социального взаимодействия личности, выражающаяся в пожертвовании собственными интересами ради интересов другого:*

- а. соперничество
- б. избегание
- в. приспособление
- г. компромисс
- д. сотрудничество

## **6.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

**адреса доступа к документам**

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

[https://arz.unn.ru/pdf/Metod\\_all\\_all.pdf](https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf)

Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при реализации образовательных программ высшего образования в ННГУ (Приказ от 13.05.2021 №241-ОД);

Положение о фонде оценочных средств, (Приказ от 10.06.2015 №247-ОД);

Положение об электронной информационно-образовательной среде ННГУ (Приказ от 25.01.2018 №41-ОД);

Положение о порядке организации и освоения факультативных и элективных дисциплин (модулей) в ННГУ (Приказ от 19.09.2017 № 427-ОД);

Регламент проведения компьютерного тестирования студентов с использованием системы «Прометей» (Приказ от 14.02.2018 №АФ 14-ОД);

Регламент проведения межсессионной аттестации студентов (Приказ от 14.02.2018 №АФ 14-ОД);

Положение о курсовой работе (Приказ от 11.02.2019 №АФ-3)

Типовое положение о реферате (Приложение к приказу от 14.02.2018 №АФ 14-ОД);

Типовое положение о контрольной работе студентов заочной формы обучения (Приказ от 14.02.2018 №АФ 14-ОД).

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература:**

1. Деловое общение: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 6-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. - 524 с. : [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>

2. Деловое общение/ Е.В. Деревянкин. - М.: Флинта, 2017. - 48 с. - ЭБС «Znaniy» : [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znaniy.com/catalog/document?id=303626>

### **б) дополнительная литература:**

1. Глозман, Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ж. М. Глозман. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 230 с. – (Серия: Авторский учебник). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obschenie-i-zdorove-lichnosti-415428>

2. Деловое общение: Учебное пособие / М. А. Измайлова. - 4-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. - 252 с. - ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012693.html>

3. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2014. - 269 с. - ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518988.html>

4. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. ЭБС «Znaniy»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <http://znaniy.com/bookread2.php?book=519225>

5. Культура речи. Научная речь: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. В. Химик [и др.]; под ред. В. В. Химика, Л. Б. Волковой. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 284 с. – (Серия : Бакалавр и магистр. Модуль.). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <https://urait.ru/book/kultura-rechi-nauchnaya-rech-402549>

6. Нравственные установки и эстетические нормы как факторы эффективности делового общения: Статья / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 16 с. ЭБС «Znaniy»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <http://znaniy.com/bookread2.php?book=561320>

7. Охременко, И. В. Конфликтология: учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 154 с. – (Серия: Университеты России). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-415926>
8. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с. - ЭБС «Znaniy»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <http://znaniy.com/bookread2.php?book=260756>
9. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. - ЭБС «Znaniy»: [Электронный ресурс]. - Адрес доступа: <http://znaniy.com/bookread2.php?book=254643>
10. Сарычев, С. В. Социальная психология. Практикум: учебное пособие для вузов / С. В. Сарычев, О. В. Чернышова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 107 с. – (Серия: Университеты России). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/book/socialnaya-psihologiya-praktikum-415562>
11. Черепанова, Е. С. Философия конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Е. С. Черепанова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 195 с. – (Серия: Актуальные монографии). – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/book/filosofiya-konflikta-422471>
12. Эффективное речевое общение (базовые компетенции). Словарь-справочник / под ред. Сковородникова А.П. - Красноярск: СФУ, 2012. - ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785763826754.html>

#### **в) Программное обеспечение**

1. Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.
2. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Интернет-ресурсы:

Название	Гиперссылка
• Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского	<a href="http://www.lib.unn.ru/">http://www.lib.unn.ru/</a>
• Электронная библиотечная система "Znaniy"	<a href="http://znaniy.com/">http://znaniy.com/</a>
• Электронная библиотечная система "Лань"	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
• Электронная библиотечная система "Консультант студента"	<a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
• Электронная библиотечная система "Юрайт"	<a href="http://www.urait.ru/">http://www.urait.ru/</a>
• Каталог периодических изданий "East View"	<a href="http://www.ivis.ru/">http://www.ivis.ru/</a>
• Подписка Elibrary на коллекцию 129 российских журналов в полнотекстовом электронном виде	<a href="http://biblio.tsutmb.ru">http://biblio.tsutmb.ru</a>

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

#### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран);

Помещения для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины **Психология общения и переговоров** составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования (ОС ВО ННГУ) по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (приказ ННГУ от 13.05.2020 г. №256-ОД).

Бобылев Е.Л.

Автор к.пс.н., доцент

Рецензент к.пс.н., доцент

Ганичева И.А.

Программа одобрена на заседании кафедры общей и практической психологии от 18.02.2021 года, протокол № 3

зав. кафедрой

к.пс.н., доцент

Беганцова И.С.

Председатель МК

психолого-педагогического факультета

к.псих.н., доцент

Ганичева И.А.

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.