



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

***ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

Направление подготовки (специальность)

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль/специализация) программы

Психолого-педагогическое сопровождение в образовании

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения

заочная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Психологии
Курс	1

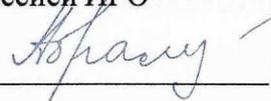
Магнитогорск
2022 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 122)

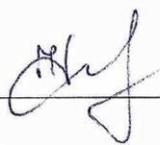
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Психологии
19.01.2022, протокол № 5

Зав. кафедрой  О.П. Степанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
01.02.2022 г. протокол № 6

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры Психологии, канд. психол. наук  А.П. Мережникова

Рецензент:

доцент кафедры СРиППО, канд. пед. наук  Г.В. Слепухина

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Формирование психолого-педагогических технологий взаимодействия участников образовательных отношений в образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Деловая коммуникация в профессиональной деятельности входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Знания и навыки, полученные на предыдущем уровне образования

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/ практик:

Теории и технологии взаимодействия участников образовательных отношений

Учебная - практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Возрастно-психологическое консультирование

Производственная - педагогическая практика

Социальная психология

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ОПК-7	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ
ОПК-7.1	Применяет технологии взаимодействия участников образовательных отношений в образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 4,4 акад. часов;
- аудиторная – 4 акад. часов;
- внеаудиторная – 0,4 акад. часов;
- самостоятельная работа – 99,7 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

– подготовка к зачёту – 3,9 акад. час

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Введение в курс «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»								
1.1 Введение в курс «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»	1	0,5/0,5И		0,5/0,5И	33	Работа с основной и дополнительной литературой Решение тестовых заданий Выполнение практических заданий	Отчет по практической работе Тестирование	ОПК-7.1
Итого по разделу		0,5/0,5И		0,5/0,5И	33			
2. Формы деловой коммуникации								
2.1 Формы деловой коммуникации	1	1/1И		0,5/0,5И	33,7	Работа с основной и дополнительной литературой Решение тестовых заданий Выполнение практических заданий	Отчет по практической работе Тестирование	ОПК-7.1
Итого по разделу		1/1И		0,5/0,5И	33,7			
3. Этика деловой коммуникации								

3.1 Этика деловой коммуникации	1	0,5/0,5И		1/1И	33	Работа с основной и дополнительной литературой Решение тестовых заданий Выполнение практических заданий Подготовка к занятию	Устный ответ на практическом занятии Отчет по практической работе Тестирование	ОПК-7.1
Итого по разделу		0,5/0,5И		1/1И	33			
Итого за семестр		2/2И		2/2И	99,7		зачёт	
Итого по дисциплине		2/2И		2/2И	99,7		зачет	

5 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Мельник, М. А. Профессиональная этика и профессионально-деловая коммуникация : учебно-методическое пособие / М. А. Мельник, А. И. Назарычева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2650.pdf&show=dcatalogues/1/1131143/2650.pdf&view=true> (дата обращения: 25.08.2022). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

2. Слепухина, Г. В. Деловая коммуникация : учебное пособие / Г. В. Слепухина ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM)- URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3183.pdf&show=dcatalogues/1/1136625/3183.pdf&view=true> (дата обращения: 25.08.2022). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

б) Дополнительная литература:

1. Гневэк, О. В. Основы культуры речи : учебное пособие / О. В. Гневэк, Г. Е. Дронова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2573.pdf&show=dcatalogues/1/1130379/2573.pdf&view=true> (дата обращения: 25.08.2022). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

2. Пятунин, В. А. Социальная психология : учебное пособие / В. А. Пятунин, И. В. Лапчинская ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2990.pdf&show=dcatalogues/1/1134917/2990.pdf&view=true> (дата обращения: 25.08.2022). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

3. Социальная психология : практикум / МГТУ ; под общ. ред. О. П. Степановой, Е. Ю. Шпаковской. - Магнитогорск : [Издательство МГТУ], 2015. - 215 с. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3430.pdf&show=dcatalogues/1/1209618/3430.pdf&view=true> (дата обращения: 25.09.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-9967-0610-5. - Имеется печатный аналог.

4. Социальная психология : учебник / под ред. А. М. Столяренко. - 2-е изд., доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - (Учебная литература для высш. и сред. проф. образ.). - URL:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=433.pdf&show=dcatalogues/1/1079524/433.pdf&view=true> (дата обращения: 25.09.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

в) Методические указания:

1. Самостоятельная работа студентов вуза : практикум / составители: Т. Г. Неретина, Н. Р. Уразаева, Е. М. Разумова, Т. Ф. Орехова ; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. - Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2019. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530261/3816.pdf&view=true> (дата обращения: 25.08.2022). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно	бессрочно
Adobe Design Premium CS 5.5 Academic	К-615-11 от 12.12.2011	бессрочно
FAR Manager	свободно	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Университетская информационная система РОССИЯ	https://uisrussia.msu.ru
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО	https://dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Центр дистанционных образовательных технологий
Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
Комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.

Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Оборудование для проведения он-лайн занятий:

Настольный спикерфон Plantronics Calistro 620

Документ камера AverMedia AverVision U15, Epson

Графический планшет Wacom Intuos PTH

Веб-камера Logitech HD Pro C920 Lod-960-000769

Система настольная акустическая Genius SW-S2/1 200RMS

Видеокамера купольная Praxis PP-2010L 4-9

Аудиосистема с петличным радиомикрофоном ArthurForty U-960B

Система интерактивная SmartBoard 480 (экран+проектор)

Поворотная веб-камера с потолочным подвесом Logitech BCC950 loG-960-000867

Комплект для передачи сигнала

Пульт управления презентацией Logitech Wireless Presenter R400

Стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением)

Источник бесперебойного питания POWERCOM IMD-1500AP

Помещения для самостоятельной работы обучающихся Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

1. Раздел «Деловая коммуникация во взаимодействии субъектов образовательного пространства»

1.1. Коммуникативная сторона общения

1. Коммуникативная компетентность - основа эффективной деловой коммуникации.
 2. Коммуникативная компетентность как совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения.
 3. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации: проявление интереса и уважения к партнеру, демонстрация общности, коммуникация на языке партнера, предоставление партнеру возможность выговориться и т.д.
 4. Психологические сигналы при вступлении в контакт: вербальные и невербальные сигналы, располагающие к контакту.
 5. Техники активного слушания: нерефлексивное и рефлексивное слушание.
 6. Трудности эффективного слушания. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации
1. Назовите механизмы и факторы, способствующие развитию эффективной деловой коммуникации.
 2. Какой стиль общения способствует успешности в деловой коммуникации?
 3. Раскройте особенности слушания в деловом общении.
 4. Назовите основные приемы расположения к себе собеседника в деловом общении.
 5. Какие комплименты уместно использовать в деловом общении?
 6. Какие типичные ошибки могут возникать в процессе слушания?
 7. Назовите критерии успешности в деловом общении.
 8. Какие выделяют пути повышения коммуникативной компетентности в деловом общении?
 9. Какую тактику общения лучше всего избрать, столкнувшись с барьером негативной установки?
 10. Какие особенности речевой культуры человека могут стать причиной коммуникативных барьеров?

1.2. Интерактивная сторона общения

1. Общение как взаимодействие. Виды социальных мотивов взаимодействия: максимизация общего выигрыша (мотив кооперации); максимизация собственного выигрыша (индивидуализм); максимизация относительного выигрыша (конкуренция); максимизация выигрыша другого (альтруизм); минимизация выигрыша другого (агрессия); минимизация различий в выигрышах (равенство).
2. Ведущие стратегии поведения во взаимодействии: сотрудничество, компромисс, уступчивость, избегание, противодействие.
3. Теории межличностного взаимодействия: теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория.

1.3. Перцептивная сторона общения

1. Механизмы восприятия и познания в деловом общении.
2. Источники искажения восприятия.
3. Роль стереотипизации в восприятии и познании.
4. Каузальная атрибуция - приписывание причин, мотивов поведения другому человеку, интерпретация его поведения. Виды атрибуции.
5. Основные механизмы, улучшающие взаимопонимание: идентификация; эмпатия; рефлексия.
6. Восприятие, познание в социальном взаимодействии.
7. Создание имиджа. Качества, необходимые для создания имиджа Имидж и

поведение. Модель поведения как составляющая имиджа.

8. Структура имидж-составляющих: визуальное восприятие человека, интеллектуальное восприятие человека, статусное восприятие человека, социальный фон, влияние интерьера.

9. Пути самопрезентации. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации. Требования к тактике общения и манерам поведения в самопрезентации.

10. Самопрезентация как средство воздействия

11. Первое впечатление при деловом контакте. Факторы, влияющие на первое впечатление.

1.4. Конфликты в деловом взаимодействии

1. Функциональное значение деловых конфликтов.
2. Причины деловых конфликтов.
3. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
4. Модель делового конфликта.
5. Последствия делового конфликта.
6. Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия.
7. Психологические способы регуляции деловых конфликтов.
8. Переговоры в конфликтной ситуации.
9. Конфликтный человек в работающей команде.
10. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов.
11. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие формы конфликтов вы знаете?
2. В чем заключаются объективные и субъективные причины деловых конфликтов?
3. Какие типы деловых конфликтов существуют в практике управления?
4. Опишите модель делового конфликта.
5. Какие негативные и позитивные последствия деловых конфликтов вы могли бы выделить?
6. Опишите технику и приемы улаживания деловых конфликтов.
7. Какие психологические способы регуляции деловых конфликтов вы знаете?
8. Опишите процедуру ведения переговоров в конфликтной ситуации.
9. Какие существуют способы управления конфликтным человеком?
10. В чем заключается функция коммуникативной рефлексии в процессе регулирования деловых конфликтов?
11. Какие действия разрешены и какие запрещены в конфликтной ситуации?

1.5. Убеждающая коммуникация

1. Понятия “спор”, “дискуссия”, “полемика”.
 2. Классификация видов спора.
 3. Культура спора.
 4. Психологические приемы убеждения в споре.
 5. Психологические закономерности аргументации
- Вопросы для самоконтроля
1. Какова сущность спора?
 2. Что такое дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения?
 3. Назовите факторы, влияющие на характер спора и его особенности.
 4. Назовите условия эффективного спора.
 5. Какие приемы воздействия существуют в споре? Какими пользуетесь вы?

2. Раздел «Психология делового взаимодействия»

2.1. Деловое совещание и деловая беседа

1. Назовите основные функции деловой беседы.

2. Дайте характеристику основных этапов деловой беседы.
3. Какие приемы могут привести к успешному завершению беседы?
4. Какие виды вопросов используются в деловой беседе?
5. Какие виды и тактики аргументации используются в деловой беседе?
6. Что предпринять, если партнер слушает молча, не реагируя на аргументы?
7. Как подтолкнуть нерешительного партнера к принятию решения в деловой беседе?
8. Какие существуют способы речевого выражения отношения к партнеру в деловой беседе?
9. Дать характеристику различных видов деловой беседы.
10. В чем отличие между деловой беседой и деловым совещанием?

2.2. Деловые переговоры

1. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
2. Выслушивание партнера как психологический прием.
3. Техника и тактика аргументирования.
4. Формирование переговорного процесса.
5. Национальные стили ведения деловых переговоров.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите известные вам приемы, которые позволят расположить к себе партнера по переговорам.
2. Назовите правила ведения переговоров.
3. Какие ошибки наиболее часто встречаются у тех, кто слушает?
4. Дайте определение понятию “аргументация”.
5. Назовите приемы аргументации. Какими приемами пользуетесь вы?
6. Назовите спекулятивные методы аргументации.
7. Каковы основные положения тактики аргументирования?
8. Назовите основные правила, способствующих успеху переговоров.
9. Каковы основные особенности национальных стилей ведения переговоров?

2.3. Публичное выступление

1. История ораторского искусства.
2. Подготовка к выступлению.
3. Определение цели речи.
4. Планирование основной части речи и заключения.
5. Риторические приемы в публичном выступлении.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие области знаний охватывает риторика?
2. Назовите стадии риторической разработки речи.
3. Что включает в себя подготовка к выступлению?
4. Какие методы и приемы помогают завоевать внимание аудитории?
5. Какие психолого-дидактические принципы речевого воздействия используются в деловой риторике?

2.4. Деловая переписка

1. Значение и виды деловой переписки. Деловое письмо (письмо-запрос, сопроводительное, информационное, рекомендательное письмо, письмо-просьба, письмо-ответ и др.); телеграмма; телефонограмма; телефакс.

2. Подготовка к созданию делового документа. Структура делового письма. Службное письмо-запрос: обоснование необходимости запроса; содержание запроса; ожидаемый результат, если просьба будет выполнена.

3. Письмо-просьба: изложение причины, побудившей обратиться с просьбой; изложение просьбы; ожидаемый результат, если просьба будет удовлетворена; выражение готовности к дальнейшему сотрудничеству.

4. Письмо-ответ (отказ в просьбе, отклонение предложения): повторение изложения просьбы; обоснование причины неудовлетворения просьбы; констатация отказа или отклонения предложения.

5. Правила составления делового письма. Редактирование текста официального документа. Совершенствование структуры документа.

6. Методы обеспечения легкости чтения текста.

7. Типичные ошибки в текстах деловых писем. Синтаксические ошибки. Лексические ошибки.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ		
ОПК-7.1	Применяет технологии взаимодействия участников образовательных отношений в образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ	<p style="text-align: center;">Теоретические вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие об общении. Структура и функции общения. 2. Виды и формы общения. 3. Особенности коммуникативного процесса. Модели коммуникации. 4. Речь как основа межличностной коммуникации. Убеждающая коммуникация. 5. Манипулятивное воздействие и его особенности. 6. Понятие делового общения, его формы. 7. Коммуникативная сторона делового общения. 8. Коммуникативные барьеры в деловом общении. 9. Понятие о взаимодействии и различные подходы к его изучению. Структура взаимодействия. 10. Социальная перцепция и ее эффекты. Феномен первого впечатления. 11. Механизмы восприятия и познания в деловом общении. 12. Понятие коммуникативной компетентности. 13. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации. 14. Техники активного слушания. Трудности эффективного слушания. 15. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации. 16. Деловая беседа: понятие, функции. 17. Основные этапы деловой беседы. 18. Тактики деловой беседы на различных ее этапах. 19. Речевой этикет как основа деловой беседы 20. Спор, его виды, основные подходы к ведению спора. 21. Деловые переговоры: принципы, задачи. 22. Невербальная коммуникация в деловом общении. 23. Условия и факторы эффективности переговоров. 24. Стратегии и тактики деловых переговоров. 25. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров.

		<p>26. Телефонные переговоры. Алгоритм ведения телефонных переговоров.</p> <p>27. Трудности в межличностном общении.</p> <p>28. Дефицитное общение. Дефектное общение.</p> <p>29. Общение и отношения. Классификация межличностных отношений.</p> <p>30. Стереотипы и их роль в восприятии и познании людьми друг друга в общении</p> <p>31. Публичное выступление и его подготовка</p> <p>32. Поведение в ходе публичного выступления</p> <p>33. Композиционное построение выступления.</p> <p>34. Понятие имиджа. Качества, приоритетные для имиджа.</p> <p>35. Модель поведения как составляющая имиджа.</p> <p>36. Внешний облик как составляющая имиджа.</p> <p>37. Самопрезентация. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации.</p> <p>38. Первое впечатление при деловом контакте.</p> <p>39. Деловой конфликт и формы его разрешения.</p> <p>40. Стратегии поведения в деловых конфликтах.</p> <p>41. Деловая переписка</p> <p style="text-align: center;">Пример практического задания</p> <p>1. Проанализируйте 2 техники аргументации (по выбору) и опишите в каких коммуникативных ситуациях они будут наиболее эффективны.</p> <p>2. Подберите приемы ассертивного отказа на просьбу коллеги взять часть его работы на себя.</p> <p>3. Американские психологи Р. Хьюсман и Д. Хетфилд установили золотое правило общения – «Делай для других то, что они хотели бы, чтобы ты сделал для них». Каким образом можно применить это правило в деловом общении?</p> <p>4. Задача: Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?</p> <p>5. Задача Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделивается</p>
--	--	---

		<p>молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?</p> <p>6 Объясните пословицы и поговорки и выберите, какие из них уместны в деловом общении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Держать марку»; - «В чужой монастырь со своим уставом не ходят»; - «Выносить сор из избы». <p>7. Задача. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести – ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?</p> <p>8. Задача. Вы приняли на работу молодого способного педагога, только что окончившего институт, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько уроков, и дети им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?</p>
--	--	--

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, которые обучающийся должен продемонстрировать на лабораторных занятиях.

Показатели и критерии оценивания зачета:

- на оценку «зачтено» – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенции, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

- на оценку «не зачтено» – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.