

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Колледж профессионального образования**

Авторы-составители: **Шадрина Марина Сергеевна**

Рабочая программа дисциплины

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Код УМК 91530

Утверждено  
Протокол №5  
от «23» июня 2021 г.

Пермь, 2021

## **1. Наименование дисциплины**

Психология общения

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в Блок « ОГСЭ » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.02.07** Банковское дело  
направленность не предусмотрена

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Психология общения** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**38.02.07** Банковское дело (направленность : не предусмотрена)

**ОК.3** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

**ОК.4** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

**ОК.5** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	38.02.07 Банковское дело (направленность: не предусмотрена) на базе среднего общего
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	5
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	1
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	36
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	28
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	14
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	8
<b>Формы текущего контроля</b>	Письменное контрольное мероприятие (3)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Зачет (5 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Деловое общение и деловое взаимодействие**

Понятие делового общения. Теории общения в психологии. Общение в социальной психологии. Стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Когнитивные и эмоционально-волевые процессы и общение. Личностные, индивидуальные особенности и общение.

### **Психология делового общения как часть социальной психологии**

Понятие об общении в социальной психологии. Стороны общения. Перцептивные процессы и закономерности. Социальная перцепция. Стереотипы. Прототипизация. Ошибки социального восприятия. Самопрезентация. Стратегии и тактики самопрезентации в деловом общении. Интерактивная сторона общения. Интеракционистские теории общения и взаимодействия.

### **Общение как коммуникация**

Понятие о коммуникации. Теории коммуникации. Виды коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация. Конгруэнтность и неконгруэнтность. Коммуникативные барьеры. Особенности деловых коммуникаций.

### **Личность в деловом общении**

Понятие о личности в современной психологии. Индивид, индивидуальность, личность. Темперамент и характер. Черты характера и социальное поведение. Межличностные особенности и общение. Влияние черт характера и личностных особенностей на особенности протекания делового общения. Мотивы и мотивация. Цели и ценности личности.

### **Основные формы делового общения**

Классификация форм и видов делового общения. Деловое общение с точки зрения системы управления, неравные отношения. Партнерские отношения. Продажи и деловое взаимодействие. Переговоры как вид делового общения. Совместная деятельность и общение. Работа в коллективе и команде.

### **Этические нормы и психологические принципы делового общения.**

Этика и психология делового общения. Понятие этики и соблюдения этических норм. Деловая этика. Правила и принципы деловой этики. Психология влияния. Психология убеждения. Партнерские отношения. Диалог и диалогичность в деловых отношениях. Карьера и карьерный успех. Виды карьеры. Имидж делового человека и его составляющие. Стратегии самопрезентации.

### **Психологические приёмы влияния на партнёра. Механизмы психологического воздействия**

Понятие о влиянии в социальной психологии. Приемы и методы влияния. Концепция убеждения Петти и Качиоппо. Психологическое понятие о манипулировании: бихевиористский и гуманистический подходы. Манипулирование в деловом взаимодействии. Приемы и техники защиты от манипулирования.

### **Диалог и партнерские отношения**

Понятие о диалоге и диалогической форме взаимодействия. Экзистенциальные и феноменологические признаки диалога. Техники активного слушания. Пассивное слушание. Диалог и формирование доверия в отношениях. Доверие и деловые взаимоотношения. Издержки и цена недоверия в деловых отношениях. Особенности деловых культур с высоким и низким уровнями доверия.

### **Этика в деловом общении**

Понятие об этике. Деловая этика. Основные этические принципы делового взаимодействия. Трудовая этика и дисциплина. Нормы и правила делового взаимодействия.

### **Деловое общение и карьерный успех**

Карьера, понятие, виды. Карьера и социально-психологическая компетентность. Деловое общение и карьерный успех. Стратегии карьерного роста. Инструменты планирования карьеры. Построение социальных сетей. Формирование референтной социальной сети.

### **Имидж и его составляющие. Создание имиджа: основные технологии**

Понятие об имидже в социальной психологии. Самооценка, самоотношение, представления о себе, самоуважение и самореализация. Имидж и способы его формирования. Стратегии самопрезентации. Ошибки при формировании имиджа.

### **Споры и конфликты в деловом общении**

Понятие о конфликте. Конфликт и противоречия. Типология конфликтов. Уровни конфликтов. Объект и предмет конфликта. Инцидент. Конфликты в деловом общении и переговорах. Стресс и стрессоустойчивость. Стратегии совладания со стрессом.

### **Конфликт. Виды, причины, способы разрешения**

Понятие о конфликте. Конфликт и противоречия. Типология конфликтов. Уровни конфликтов: внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой, организационный, социальный. Объект и предмет конфликта. Инцидент. Конфликты в деловом общении и переговорах. Стратегии конфликтного поведения. Конструктивный и деструктивный характер протекания конфликта.

### **Стрессы и преодоление стрессовых ситуаций в деловом общении**

Стресс, понятие и подходы к пониманию данного феномена в психологии. Стресс и дистресс. Факторы стресса в современном обществе и деловом взаимодействии. Стресс и стрессоустойчивость. Стратегии совладания со стрессом. Эмоционально-волевая саморегуляция и стрессоустойчивость. Личность и стресс. Когнитивные стили и совладение со стрессом.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторные занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/413575>
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450947>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/455217>

### Дополнительная:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/455694>
2. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 136 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07706-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452564>
3. Зуб, А. Т. Управленческая психология : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8432-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450705>
4. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/434159>
5. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/456862>
6. Коноваленко, В. А. Управленческая психология : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4564-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/393195>



## 9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.psychology.ru> Портал "Психология"

<https://bookap.info/> Виртуальная психологическая библиотека

<http://psylib.org.ua/index.html> Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие"

<http://sbiblio.com/biblio/default.aspx?group=0> Библиотека учебной и научной литературы

<http://soc.lib.ru/books.htm> Социология, психология, управление

<https://psynavigator.ru/> Психологический навигатор

<https://psycho.ru/> Библиотека психотехнологий "Психология и бизнес"

<http://www.psyh-portret.ru/> Психологическая диагностика "Кабинет психологических портретов"

[http://univertv.ru/lekcii\\_po\\_psihologii/](http://univertv.ru/lekcii_po_psihologii/) Открытый образовательный портал по психологии

<https://ht-lab.ru/> Центр тестирования "Гуманитарные технологии"

<http://psi.webzone.ru/> Психологический словарь

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Психология общения** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; тестирование;
- Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения: офисный пакет приложений «LibreOffice»; справочная правовая система «Консультант Плюс».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционная аудитория: проектор, экран, компьютер/ноутбук, меловая (и) или маркерная доска.

Аудитория для практических занятий и текущего контроля: кабинет социально-экономических дисциплин, проектор, экран, компьютер/ноутбук, меловая (и) или маркерная доска.

Групповые (индивидуальные) консультации: меловая (и) или маркерная доска

Аудитория для самостоятельной работы - помещения Научной библиотеки ПГНИУ: Компьютерная

техника с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Психология общения**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и  
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<b>ОК.3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения; уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> не знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; не умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; не владеет методиками и техниками саморазвития <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; не умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; не владеет методиками и техниками саморазвития <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; частично владеет методиками и техниками саморазвития <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; владеет методиками и техниками саморазвития
<b>ОК.4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> не знает инструментов эффективного взаимодействия в командной работе, принципов и способов построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; не умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p><b>Неудовлетворител</b> ситуаций</p> <p><b>Удовлетворительн</b> знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; не умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p> <p><b>Хорошо</b> знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p> <p><b>Отлично</b> знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p>
<b>ОК.5</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на	Знать функции, виды и уровни устного общения, особенности социального и культурного контекста деловой письменной	<p><b>Неудовлетворител</b> Не знает функции, виды и уровни устного общения; не знает особенности социального и культурного контекста деловой</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	коммуникации, правила оформления документов; уметь логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии; грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе.	<p><b>Неудовлетворител</b>  письменной коммуникации; не знает правила оформления документов; не умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии.</p> <p><b>Удовлетворительн</b>  Знает функции, виды и уровни устного общения; знает особенности социального и культурного контекста деловой письменной коммуникации; не знает правила оформления документов; не умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии.</p> <p><b>Хорошо</b>  Знает функции, виды и уровни устного общения; знает особенности социального и культурного контекста деловой письменной коммуникации; знает правила оформления документов; не умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии</p> <p><b>Отлично</b>  Знает функции, виды и уровни устного общения; знает особенности социального и культурного контекста деловой письменной коммуникации; знает правила оформления документов; умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Зачет

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОК.3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие <b>ОК.4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Личность в деловом общении <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знает индивидуальные и личностные особенности, способствующие эффективному деловому общению; методы диагностики личностных качеств. Умеет описывать темпераментальные и личностные характеристики, использовать информацию о личности собеседника для коррекции собственного поведения в общении.
<b>ОК.3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие <b>ОК.4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами <b>ОК.5</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Деловое общение и карьерный успех <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знает методы планирования и организации деятельности и общения; методы и приемы целеполагания; основные механизмы формирования доверия в деловом взаимодействии. Умеет формулировать цели и планировать деловое взаимодействие, собственное развитие.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОК.3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие <b>ОК.4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами <b>ОК.5</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Конфликт. Виды, причины, способы разрешения <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знает типологию конфликтов, структурные компоненты конфликта и описания конфликтной ситуации, личностные особенности, которые способствуют конфликтности в общении; умеет описывать и анализировать конфликт или конфликтную ситуацию, применять навыки саморегуляции при решении в ситуации конфликтного взаимодействия

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### Личность в деловом общении

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Демонстрирует осведомленность в типах темперамента, может назвать черты личности, которые способствуют успешному деловому общению	10
Знает и может назвать методики оценки личностных и индивидуальных особенностей, которые можно применять в диагностике сотрудников	10
Умеет применять (использовать) приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, используя информацию о личности собеседника	7
Умеет учитывать знания индивидуальных особенностей в общении	3

#### Деловое общение и карьерный успех

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет сформулировать цели и задачи для делового взаимодействия и саморазвития; может сформулировать методы для достижения поставленных целей и задач	13
знает и применяет на практике основные механизмы формирования доверия в деловом взаимодействии, техники и приемы общения, правила слушания и методы убеждения	10

Знает виды социальных взаимодействий, роли и ролевые ожидания и применяет их на практике для планирования делового взаимодействия	7

### **Конфликт. Виды, причины, способы разрешения**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
может отвечать на вопросы о конфликтной ситуации, анализировать ситуацию конфликта и рекомендовать стратегии решения конфликта	17
способен проанализировать конфликтную ситуацию, выделить структурные блоки конфликта, определить субъектов конфликта, обнаружить объект конфликта, охарактеризовать уровень конфликта и описать конфликтную ситуацию	13
демонстрирует владение основными понятиями конфликтологии, знает структуру и функции конфликта	10