

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Брянский государственный аграрный университет»



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе
и цифровизации

А.В. Кубышкина

18.05 2023 г.

Психология делового общения

рабочая программа дисциплины

Закреплена за кафедрой	Философии, истории и педагогики
Направление подготовки	36.03.02 Зоотехния
Профиль	Технология производства продуктов животноводства (по отраслям)
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость	2 з.е.
Часов по учебному плану	72

Брянская область
2023

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью дисциплины является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области психологии делового общения и реализация их в процессе дальнейшего обучения, профессионального становления и развития личности.

Задачи:

- освоение знаний в области психологии делового общения, необходимых для понимания процессов восприятия, взаимодействия людей, внутригрупповых процессов;
- качественно улучшить стратегии своего поведения для достижения поставленной цели;
- помочь раскрыть свои потенциальные возможности;
- формирование готовности к самостоятельному использованию полученных психологических знаний для самопознания, саморазвития, организации профессиональной деятельности, обеспечения психологического здоровья;
- формирование готовности к самостоятельному использованию социально-психологических знаний для успешной социальной адаптации, организации межличностных и деловых отношений и работы в трудовом коллективе;
- формирование навыков анализа научной и научно-практической литературы в области психологии делового общения, разработки и описания прикладного психологического исследования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Блок ОПОП ВО: Б1.О.43

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося.

Для освоения дисциплины обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «История России», «Философия», «Иностранный язык», «Физическая культура и спорт», «Русский язык и культура речи».

2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее.

Знания и умения, приобретенные студентами в процессе изучения дисциплины «Психология делового общения», будут использованы при изучении других дисциплин ОПОП, необходимы в качестве методологической предпосылки для научно-исследовательской работы, преддипломной практики.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Достижения планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП, являются целью освоения дисциплины.

Освоение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<i>Категория универсальных компетенций – командная работа и лидерство</i>		
УК-3. Способен осуществлять	УК-3.1. Определяет	<i>Знать:</i> теоретико-методологические основы психологии делового общения.

<p>социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.</p>	<p>Суть и механизмы психологического влияния и воздействия. Уметь: анализировать личностно значимые проблемы. Организовывать индивидуальную и групповую деятельность людей с учетом их психологических особенностей, определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе. Применять методы и формы психологического воздействия для повышения эффективности профессионального взаимодействия и совместной деятельности. Владеть: коммуникативными умениями в построении позитивных взаимоотношений, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Быть способным к диалогу как способу взаимоотношения с партнером. Умением взаимодействовать с лицами, представляющими разные культуры и разные интеллектуальные слои.</p>
	<p>УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников.</p>	<p>Знать: социально-психологические закономерности межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия. Основы психологии больших и малых групп. Динамику протекания основных социально-психологических процессов в коллективе. Уметь: определять закономерности поведения личности в социальной среде при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе. Определять задачи и выбирать средства психологического тестирования, использовать результаты в практике управления для достижения стратегических и оперативных целей предприятия, организации. Владеть: готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе; умением учитывать особенности поведения и интересы других участников.</p>
	<p>УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит</p>	<p>Знать: приемы осмысления характеристик собственной личности, способы самоанализа и рефлексии. Системы методов и средств познания, необходимые для решения типовых задач в области саморазвития, профессиональной практики. Уметь: самостоятельно мыслить и предвидеть последствия собственных действий, находить пути достижения цели и</p>

	<p>продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>	<p>преодоления жизненных и производственных проблем. Анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе. Владеть: знаниями о мотивации и психической регуляции поведения и деятельности, строить продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>
	<p>УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели.</p>	<p>Знать: социально-психологическую теорию личности, группы, коллектива. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении. Основные стратегии межличностного взаимодействия. Уметь: учитывать индивидуально-психологические и личностные особенности людей в деятельности и общении; осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды. Владеть: умением принятия индивидуальных и совместных решений, рефлексии и развития деятельности; оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. Навыками социальной перцепции.</p>
	<p>УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.</p>	<p>Знать: основные функции психики, поведения и деятельности. Системы методов и средств познания, необходимых для решения типовых задач в различных областях деятельности, саморазвития и профессиональной практике. Уметь: применять приемы осмысления характеристик собственной личности, способы самоанализа и рефлексии. Владеть: навыками социальной перцепции; межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм и правил командной работы. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, нести личную ответственность за результат.</p>

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы: в соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП.

4. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ДИСЦИПЛИНЫ ПО КУРСАМ (заочная форма)

Вид занятий	1		2		3		4		5		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	4	4									4	4
Практические	4	4									4	4
КЭ	0,15	0,15									0,15	0,15
Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторная)	8,15	8,15									8,15	8,15
Сам. работа	62	62									62	62
Контроль	1,85	1,85									1,85	1,85
Итого	72	72									72	72

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (заочная форма)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Курс	Часов	Индикаторы достижения компетенций
1.1	Общение как социально-психологическая проблема. /Лек./ Общение как предмет изучения. Определение понятия "общение". Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Факторы, влияющие на эффективность общения. Межличностное восприятие, аттракция. Личность, психологические типы, архетип, конформизм, неконформизм, атрибуция, идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипы. Общие закономерности процесса общения.	1	2	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
1.2	Общение как социально-психологическая проблема /Пр./	1	2	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
1.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	1	6,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
2.1	Деловое общение, его виды и формы. /Лек./ Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловая беседа, как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на собеседника. Способы воздействия, механизмы воздействия. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.	1	2	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
2.2	Деловое общение, его виды и формы. /Пр./	1	2	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5

2.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	1	4,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
3.	Личность в деловом общении. /СР/ Общее понятие о личности. Факторы развития личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «субъект», «индивидуальность» с понятием «личность». Проблема биологического и социального в личности. Психологическая структура личности. Эмоционально-волевая сфера личности. Когнитивная сфера личности.	1	6,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
4.	Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. /СР/ Средства общения, система интенциональных и неинтенциональных знаков. Речь как средство организации общения, ее эмотивная и коннотивная составляющие. Метаязык. Использование особенностей речи для нахождения взаимопонимания с партнером и достижения цели общения. Особенности установления вербального и невербального доверия. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Паралингвистические особенности невербального общения. Учет межнациональных особенностей невербального общения.	1	6,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
5.	Психологические аспекты переговорного процесса. /СР/ Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили слушания, пассивная и активная формы слушания, нерефлексивный, рефлексивный и эмпатический вид слушания. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.	1	6,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
6.	Психологические особенности публичного выступления. /СР/ История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.	1	6,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
7.	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. /СР/ Определение понятий спора, дискуссии и полемики. Предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, учет индивидуальных особенностей участников, национальных и культурных тенденций, выдержка и самообладание, уважительное отношение к оппоненту.	1	6,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5

8.	Конфликты в деловом общении. /СР/ Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов, типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	1	6,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
9.	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения. /СР/ Культура письменной речи. Особенности написания деловых писем. Основные требования по оформлению деловых писем. Приемы работы с письмами. Особенности телефонного общения. Основные требования к телефонному разговору. Особенности разговора с использованием технического посредника. Структура и композиция телефонного разговора. Резюме, его структура и правила составления. Визитные карточки, их оформление и использование в общении. Назначение и виды визитных карточек. Этические аспекты использования компьютерных технологий. Этические нормы работы в компьютерных сетях.	1	6,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
10.	Имидж делового человека и деловой этикет. /СР/ Модели поведения, определяющие имидж человека. Общее понятие имиджа, внешний вид. Особенности костюма делового человека - женщины, мужчины. Учет индивидуальных особенностей человека. Особенности использования цветов и оттенков в одежде и косметике. "Мерцающий" эффект. Деловой этикет. Особенности подготовки и встречи деловых партнеров. Приветствие, представление, обмен визитками и сувенирами, рассадка за столом и в машине. Протокол деловой части. Виды приемов, их особенности, правила поведения на различных приемах.	1	4,4	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
	КЭ	1	0,15	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5
	Контроль	1	1,85	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5

Реализация дисциплины предполагает использование традиционной, активной и интерактивной форм обучения на лекционных, практических занятиях.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Приложение № 1.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

№ п/п	Авторы, составители	Название	Год изд.	Кол-во экз.
6.1.1. Основная литература				
1	Бороздина Г. В.	Психология делового общения. – М.: Инфра- М.	2013	10
2	Лавриненко В.Н.	Психология и этика делового общения. – М.:Юрайт.	2012	1
3	Бороздина Г. В.	Психология делового общения: учеб. для вузов / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М. : Инфра-М.	2015	10
4	Столяренко Л.Д.	Основы психологии. Учебное пособие. – М.: Проспект, http://www.book.ru/book/900043	2010	ЭБС БГАУ
5	Столяренко Л.Д., Самыгин С.И.	Социальная психология. Учебное пособие М.: КНОРУС, http://www.book.ru/book/918092	2015	ЭБС БГАУ
6	Столяренко Л.Д.	Психология делового общения. Шпаргалка: учебное пособие. – Москва: РГ-Пресс, http://www.book.ru/book/918616	2016	ЭБС БГАУ
6.1.2. Дополнительная литература				
1	Леонов Н. И.	Психология делового общения. – М.: МПСИ.	2003	1
2	Аминов И. И.	Психология делового общения. – М.: Омега.	2005	3
3	Столяренко Л. Д.	Психология делового общения. – Ростов н/Д: Феникс	2009	1

6.2. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Компьютерная информационно-правовая система «КонсультантПлюс»

Профессиональная справочная система «Техэксперт»

Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>

Портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании" <http://www.ict.edu.ru/>

Web of Science Core Collection политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://www.webofscience.com>

Полнотекстовый архив «Национальный Электронно-Информационный Консорциум» (НЭИКОН) <https://neicon.ru/>
Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com/>

6.3. Перечень программного обеспечения

ОС Windows 7 (подписка Microsoft Imagine Premium от 12.12.2016). Срок действия лицензии – бессрочно.

ОС Windows 10 (подписка Microsoft Imagine Premium от 12.12.2016). Срок действия лицензии – бессрочно.

MS Office std 2013 (контракт 172 от 28.12.2014 с ООО Альта плюс) Срок действия лицензии – бессрочно.

Офисный пакет MS Office std 2016 (Договор Tr000128244 от 12.12.2016 с АО СофтЛайн Трейд) Срок действия лицензии – бессрочно.

PDF24 Creator (Работа с pdf файлами, geek Software GmbH). Свободно распространяемое ПО.

Foxit Reader (Просмотр документов, бесплатная версия, Foxit Software Inc). Свободно распространяемое ПО.

Консультант Плюс (справочно-правовая система) (Гос. контракт №41 от 30.03.2018 с ООО Альянс) Срок действия лицензии – бессрочно.

Техэксперт (справочная система нормативно-технической и нормативно-правовой информации) (Контракт 120 от 30.07.2015 с ООО Техэксперт) Срок действия лицензии – бессрочно.

КОМПАС-3D Viewer V13 SP1 (ЗАО АСКОН). Свободно распространяемое ПО.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа: 1-234 лаборатория мультимедийных средств обучения</p> <p>Основное оборудование: Специализированная мебель на 48 посадочных мест, кафедра, рабочее место преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.</p> <p>Характеристика аудитории:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Доска магнитно-маркерная 200* 150 см. одноэлементная2) Мультимедийный ультракороткофокусный проектор EPSON EB-685 W3) Киоск информационный сенсорный – «Инфо-3». <p>Программное обеспечение: ОС Windows 7 (подписка Microsoft Imagine Premium от 12.12.2016). Срок действия лицензии – бессрочно. MS Office std 2013 (контракт 172 от 28.12.2014 с ООО Альта плюс) Срок действия лицензии – бессрочно. PDF24 Creator (Работа с pdf файлами, geek Software GmbH). Свободно распространяемое ПО. Консультант Плюс (справочно-правовая система) (Гос. контракт №41 от 30.03.2018 с ООО Альянс) Срок действия лицензии – бессрочно.</p>
<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа– 1-234 лаборатория мультимедийных средств обучения</p> <p>Основное оборудование: Специализированная мебель на 48 посадочных мест, кафедра, рабочее место преподавателя.</p> <p>Характеристика аудитории:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Доска магнитно-маркерная 200* 150 см. одноэлементная2) Мультимедийный ультракороткофокусный проектор EPSON EB-685 W3) Киоск информационный сенсорный – «Инфо-3». <p>Программное обеспечение: ОС Windows 7 (подписка Microsoft Imagine Premium от 12.12.2016). Срок действия лицензии – бессрочно. MS Office std 2013 (контракт 172 от 28.12.2014 с ООО Альта плюс) Срок действия лицензии – бессрочно. PDF24 Creator (Работа с pdf файлами, geek Software GmbH). Свободно распространяемое ПО. Консультант Плюс (справочно-правовая система) (Гос. контракт №41 от 30.03.2018 с ООО Альянс) Срок действия лицензии – бессрочно.</p>

<p>Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – 1-230</p> <p>Основное оборудование: Специализированная мебель на 24 посадочных места, доска настенная, кафедра, рабочее место преподавателя. Компьютерный класс с ЭВМ: 12 рабочих мест с компьютерами, выходом в локальную сеть и Интернет, электронным учебно-методическим материалам; к электронной информационно-образовательной среде.</p> <p>Программное обеспечение: ОС Windows XP (подписка Microsoft Imagine Premium от 12.12.2016). Срок действия лицензии – бессрочно. Open Office Org 4.1.3 (Свободно распространяемое ПО) КОМПАС 3D v.12 LT (Разрешена для обучения и ознакомления) Microsoft Visual Studio 2010 Ultimate (Контракт 142 от 16.11.2015) Microsoft Office Access 2007 (Контракт 142 от 16.11.2015) Ramus Educational (Разрешена для обучения и ознакомления) AutoCAD 2010 – Русский (Серийный № 351-79545770, сетевая лицензия) Foxit Reader Версия: 9.1.0.5096 (Свободно распространяемое ПО) WinDjView (свободно распространяемая) Peazip (свободно распространяемая) TRACE MODE 6 (для ознакомления и учебных целей) Adit Testdesk Microsoft Visio профессиональный 2010 (Контракт 142 от 16.11.2015)</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы (читальный зал научной библиотеки)</p> <p>Основное оборудование: Специализированная мебель на 100 посадочных мест, доска настенная, кафедра, рабочее место преподавателя. 15 компьютеров с выходом в локальную сеть и Интернет, электронным учебно-методическим материалам, библиотечному электронному каталогу, ЭБС, к электронной информационно-образовательной среде.</p> <p>Программное обеспечение: ОС Windows 10 (подписка Microsoft Imagine Premium от 12.12.2016). Срок действия лицензии – бессрочно. Офисный пакет MS Office std 2016 (Договор Tr000128244 от 12.12.2016 с АО СофтЛайн Трейд) Срок действия лицензии – бессрочно. Foxit Reader (Просмотр документов, бесплатная версия, Foxit Software Inc). Свободно распространяемое ПО.</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы 1-311</p> <p>Основное оборудование и технические средства обучения: Специализированная мебель на 28 посадочных мест, доска настенная, кафедра, рабочее место преподавателя. 12 рабочих мест с выходом в локальную сеть и Интернет, к электронным учебно-методическим материалам и электронной информационно-образовательной среде, короткофокусное мультимедийное оборудование.</p> <p>Лицензионное программное обеспечение: ОС Windows XP. Срок действия лицензии – бессрочно. Офисный пакет MS Office std 2010 (100) (Договор Договор 14-0512 от 25.05.2012 Сити-Комп Групп ООО) Срок действия лицензии – бессрочно. Наш сад Кристалл (10), Битрикс (продл) Гос. контракт №ССГ_БР-542 от 04.10.2017 Лицензионное программное обеспечение отечественного производства: Stamina - клавиатурный тренажёр Свободно распространяемое программное обеспечение: Foxit Reader (Просмотр документов, бесплатная версия, Foxit Software Inc), Open Office.</p>

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:

- электронно-оптическое устройство доступа к информации для лиц с ОВЗ предназначено для чтения и просмотра изображений людьми с ослабленным зрением.
- специализированный программно-технический комплекс для слабовидящих. (аудитория 1-203)

- для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;

- индивидуальные системы усиления звука

- «ELEGANT-R» приемник 1-сторонней связи в диапазоне 863-865 МГц

- «ELEGANT-T» передатчик

«Easy speak» - индукционная петля в пластиковой оплетке для беспроводного подключения устройства к слуховому аппарату слабослышащего
Микрофон петличный (863-865 МГц), Hengda
Микрофон с оголовьем (863-865 МГц)

- групповые системы усиления звука

- Портативная установка беспроводной передачи информации.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Психология делового общения

Направление подготовки	36.03.02 Зоотехния
Профиль	Технология производства продуктов животноводства (по отраслям)
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, заочная

Брянская область,
2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 36.03.02 Зоотехния
Профиль: Технология производства продуктов животноводства (по отраслям)
Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр
Дисциплина: Психология делового общения
Форма промежуточной аттестации: зачёт

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной ОПОП ВО.

Изучение дисциплины «Психология делового общения» направлено на формирование следующих компетенций:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<i>Категория универсальных компетенций – командная работа и лидерство</i>		
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.	Знать: теоретико-методологические основы психологии делового общения. Суть и механизмы психологического влияния и воздействия. Уметь: анализировать личностно значимые проблемы. Организовывать индивидуальную и групповую деятельность людей с учетом их психологических особенностей, определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе. Применять методы и формы психологического воздействия для повышения эффективности профессионального взаимодействия и совместной деятельности. Владеть: коммуникативными умениями в построении позитивных взаимоотношений, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Быть способным к диалогу как способу взаимоотношения с партнером. Умением взаимодействовать с лицами, представляющими разные культуры и разные интеллектуальные слои.
	УК-3.2. При реализации своей роли в социальном	Знать: социально-психологические закономерности межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия.

	<p>взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников.</p>	<p>Основы психологии больших и малых групп. Динамику протекания основных социально-психологических процессов в коллективе. Уметь: определять закономерности поведения личности в социальной среде при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе. Определять задачи и выбирать средства психологического тестирования, использовать результаты в практике управления для достижения стратегических и оперативных целей предприятия, организации. Владеть: готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе; умением учитывать особенности поведения и интересы других участников.</p>
	<p>УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>	<p>Знать: приемы осмысления характеристик собственной личности, способы самоанализа и рефлексии. Системы методов и средств познания, необходимые для решения типовых задач в области саморазвития, профессиональной практики. Уметь: самостоятельно мыслить и предвидеть последствия собственных действий, находить пути достижения цели и преодоления жизненных и производственных проблем. Анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе. Владеть: знаниями о мотивации и психической регуляции поведения и деятельности, строить продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p>
	<p>УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели.</p>	<p>Знать: социально-психологическую теорию личности, группы, коллектива. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении. Основные стратегии межличностного взаимодействия. Уметь: учитывать индивидуально-психологические и личностные особенностей людей в деятельности и общении; осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды. Владеть: умением принятия индивидуальных и совместных решений, рефлексии и развития деятельности; оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели.</p>

Л.2	Деловое общение, его виды и формы. /Лек./ Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловая беседа, как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на собеседника. Способы воздействия, механизмы воздействия. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.	+	+	+						
ПЗ.2	Деловое общение, его виды и формы. /Пр./				+	+	+	+	+	+
Л.3	Личность в деловом общении. /Лек./ Общее понятие о личности. Факторы развития личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «субъект», «индивидуальность» с понятием «личность». Проблема биологического и социального в личности. Психологическая структура личности. Эмоционально-волевая сфера личности. Когнитивная сфера личности.	+	+	+						
ПЗ.3	Личность в деловом общении. /Пр./				+	+	+	+	+	+
Л.4	Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. /Лек./ Средства общения, система интенциональных и неинтенциональных знаков. Речь как средство организации общения, ее эмотивная и коннотивная составляющие. Метаязык. Использование особенностей речи для нахождения взаимопонимания с партнером и достижения цели общения. Особенности установления вербального и невербального доверия. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Паралингвистические особенности невербального общения. Учет межнациональных особенностей невербального общения.	+	+	+						
ПЗ.4	Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. /Пр./				+	+	+	+	+	+
Л.5	Психологические аспекты переговорного процесса. /Лек./ Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили	+	+	+						

	слушания, пассивная и активная формы слушания, нерефлексивный, рефлексивный и эмпатический вид слушания. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.									
ПЗ.5	Психологические аспекты переговорного процесса. /Пр./				+	+	+	+	+	+
Л.6	Психологические особенности публичного выступления. /Лек./ История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.	+	+	+						
ПЗ.6	Психологические особенности публичного выступления. /Пр./				+	+	+	+	+	+
Л.7	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. /Лек./ Определение понятий спора, дискуссии и полемики. Предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, учет индивидуальных особенностей участников, национальных и культурных тенденций, выдержка и самообладание, уважительное отношение к оппоненту.	+	+	+						
ПЗ.7	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. /Пр./				+	+	+	+	+	+
Л.8	Конфликты в деловом общении. /Лек./ Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов, типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	+	+	+						
ПЗ.8	Конфликты в деловом общении. /Пр./				+	+	+	+	+	+
Л.9	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения. /Лек./ Культура письменной речи. Особенности написания деловых писем. Основные требования по оформлению деловых писем. Приемы работы с письмами. Особенности телефонного общения. Основные требования к телефонному разговору. Особенности разговора с использованием технического	+	+	+						

	<p>посредника. Структура и композиция телефонного разговора.</p> <p>Резюме, его структура и правила составления.</p> <p>Визитные карточки, их оформление и использование в общении. Назначение и виды визитных карточек.</p> <p>Этические аспекты использования компьютерных технологий.</p> <p>Этические нормы работы в компьютерных сетях.</p>									
ПЗ.9	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения. /Пр./				+	+	+	+	+	+
Л.10	Имидж делового человека и деловой этикет. /Лек./ Модели поведения, определяющие имидж человека. Общее понятие имиджа, внешний вид. Особенности костюма делового человека - женщины, мужчины. Учет индивидуальных особенностей человека. Особенности использования цветов и оттенков в одежде и косметике. "Мерцающий" эффект. Деловой этикет. Особенности подготовки и встречи деловых партнеров. Приветствие, представление, обмен визитками и сувенирами, рассадка за столом и в машине. Протокол деловой части. Виды приемов, их особенности, правила поведения на различных приемах.	+	+	+						
ПЗ.10	Имидж делового человека и деловой этикет. /Пр./				+	+	+	+	+	+

Сокращение:

З. - знание; У. - умение; Н. - навыки.

2.3. Структура компетенций по дисциплине «Психология делового общения»

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели					
Знать (З 1)		Уметь (У 1)		Владеть (Н 1)	
Теоретико-методологические основы психологии общения. Суть и механизмы психологического влияния и воздействия.	Лекции (самостоятельная работа) тем № 1-10	Анализировать лично значимые проблемы. Организовывать индивидуальную и групповую деятельность людей с учетом их психологических особенностей, определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе. Применять методы и	Практические занятия тем № 1-10	Коммуникативными умениями в построении позитивных взаимоотношений, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Быть способным к диалогу как способу взаимоотношения с партнером. Умением	Практические занятия тем № 1-10

		формы психологического воздействия для повышения эффективности профессионального взаимодействия и совместной деятельности.		взаимодействовать с лицами, представляющими разные культуры и разные интеллектуальные слои.	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
УК-3.2 При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников					
Знать (З 1)		Уметь (У 1)		Владеть (Н 1)	
Социально-психологические закономерности межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия. Основы психологии больших и малых групп. Динамику протекания основных социально-психологических процессов в коллективе.	Лекции (самостоятельная работа) тем № 1-10	Определять закономерности поведения личности в социальной среде при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе. Определять задачи и выбирать средства психологического тестирования, использовать результаты в практике управления для достижения стратегических и оперативных целей предприятия, организации.	Практические занятия тем № 1-10	Готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе; умением учитывать особенности поведения и интересы других участников.	Практические занятия тем № 1-10
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого					
Знать (З 1)		Уметь (У 1)		Владеть (Н 1)	
Приемы осмысления характеристик собственной личности, способы самоанализа и рефлексии. Системы методов и средств познания, необходимые для решения типовых задач в области саморазвития, профессиональной практики.	Лекции (самостоятельная работа) тем № 1-10	Самостоятельно мыслить и предвидеть последствия собственных действий, находить пути достижения цели и преодоления жизненных и производственных проблем. Анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и	Практические занятия тем № 1-10	Знаниями о мотивации и психической регуляции поведения и деятельности, строить продуктивное взаимодействие с учетом этого.	Практические занятия тем № 1-10

		командной работе.			
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели					
Знать (З 1)		Уметь (У 1)		Владеть (Н 1)	
Социально-психологическую теорию личности, группы, коллектива. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении. Основные стратегии межличностного взаимодействия.	Лекции (самостоятельная работа) тем № 1-10	Учитывать индивидуально-психологические и личностные особенности людей в деятельности и общении; осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды.	Практические занятия тем № 1-10	Умением принятия индивидуальных и совместных решений, рефлексии и развития деятельности; оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. Навыками социальной перцепции	Практические занятия тем № 1-10
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
УК-3.5 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат					
Знать (З 1)		Уметь (У 1)		Владеть (Н 1)	
Основные функции психики, поведения и деятельности. Системы методов и средств познания, необходимых для решения типовых задач в различных областях деятельности, саморазвития и профессиональной практике.	Лекции (самостоятельная работа) тем № 1-10	Применять приемы осмысления характеристик собственной личности, способы самоанализа и рефлексии.	Практические занятия тем № 1-10	Навыками социальной перцепции; межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм и правил командной работы. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, нести личную ответственность за результат.	Практические занятия тем № 1-10

3. ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ И ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

3.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации дисциплины

Карта оценочных средств промежуточной аттестации дисциплины, проводимой в форме зачета

№ п/п	Тема дисциплины	Контролируемые дидактические единицы (темы, вопросы)	Контролируемые индикаторы достижения компетенций	Оценочное средство (№ вопроса)
1	Общение как социально-психологическая проблема.	Общение как предмет изучения. Определение понятия "общение". Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Факторы, влияющие на эффективность общения. Межличностное восприятие, аттракция. Личность, психологические типы, архетип, конформизм, неконформизм, атрибуция, идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипы. Общие закономерности процесса общения.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопросы 1-6
2	Деловое общение, его виды и формы.	Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловая беседа, как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на собеседника. Способы воздействия, механизмы воздействия. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопросы 7-10
3	Личность в деловом общении.	Общее понятие о личности. Факторы развития личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «субъект», «индивидуальность» с понятием «личность». Проблема биологического и социального в личности. Психологическая структура личности. Эмоционально-волевая сфера личности. Когнитивная сфера личности.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопросы 11-13
4	Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.	Средства общения, система интенциональных и неинтенциональных знаков. Речь как средство организации общения, ее эмотивная и коннотивная составляющие. Метаязык. Использование особенностей речи для нахождения взаимопонимания с партнером и достижения цели общения. Особенности установления вербального и невербального доверия. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Паралингвистические особенности невербального общения. Учет межнациональных особенностей невербального общения.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопросы 14-17
5	Психологические аспекты переговорного процесса.	Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили слушания, пассивная и активная формы слушания, нереплексивный, рефлексивный и эмпатический вид слушания. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопрос 18-22
6	Психологические особенности публичного выступления.	История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопросы 23-27
7	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.	Определение понятий спора, дискуссии и полемики. Предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, учет индивидуальных особенностей участников, национальных и	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопросы 28-30

		культурных тенденций, выдержка и самообладание, уважительное отношение к оппоненту.		
8	Конфликты в деловом общении.	Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов, типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопросы 31-34
9	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения.	Культура письменной речи. Особенности написания деловых писем. Основные требования по оформлению деловых писем. Приемы работы с письмами. Особенности телефонного общения. Основные требования к телефонному разговору. Особенности разговора с использованием технического посредника. Структура и композиция телефонного разговора. Резюме, его структура и правила составления. Визитные карточки, их оформление и использование в общении. Назначение и виды визитных карточек. Этические аспекты использования компьютерных технологий. Этические нормы работы в компьютерных сетях.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопросы 35-38
10	Имидж делового человека и деловой этикет.	Модели поведения, определяющие имидж человека. Общее понятие имиджа, внешний вид. Особенности костюма делового человека - женщины, мужчины. Учет индивидуальных особенностей человека. Особенности использования цветов и оттенков в одежде и косметике. "Мерцающий" эффект. Деловой этикет. Особенности подготовки и встречи деловых партнеров. Приветствие, представление, обмен визитками и сувенирами, рассадка за столом и в машине. Протокол деловой части. Виды приемов, их особенности, правила поведения на различных приемах.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Вопросы 39-42

Перечень вопросов к зачету по учебной дисциплине «Психология делового общения»

1. Определение понятия «общение». Структура и средства общения.
2. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Интерактивная сторона общения.
6. Стили общения.
7. Деловая беседа как основная форма делового общения.
8. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
9. Парирование замечаний собеседников.
10. Психологические приемы влияния на партнера.
11. Общее понятие о личности. Факторы развития личности.
12. Индивид, личность, субъект, индивидуальность.
13. Психологическая структура личности.
14. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
15. Проксемические особенности невербального общения.
16. Визуальный контакт.
17. Межнациональные различия невербального общения.
18. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.

19. Выслушивание партнера как психологический прием.
20. Техника и тактика аргументирования.
21. Формирование переговорного процесса.
22. Национальные стили ведения деловых переговоров.
23. Понятие публичного выступления.
24. Подготовка к выступлению.
25. Начало выступления.
26. Как завоевать и удержать внимание аудитории?
27. Как завершить выступление?
28. Определение понятий спора, дискуссии, полемики. Классификация видов спора.
29. Культура спора.
30. Психологические приемы убеждения в споре.
31. Конфликт: понятие, виды, структура и динамика
32. Типы конфликтных личностей.
33. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
34. Способы разрешения конфликтов, снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации.
35. Деловое письмо: требования этикета. Оформление и основные разновидности делового письма.
36. Резюме, его структура и правила составления.
37. Визитные карточки, их оформление и использование в общении. Назначение и виды визитных карточек.
38. Этические аспекты использования компьютерных технологий. Этические нормы работы в компьютерных сетях.
39. Имидж делового человека – сущность и значение.
40. В чем заключается сущность этикетной модели поведения?
41. Какие требования предъявляются к тактике общения?
42. Что относится к механизмам психологического воздействия?

Тематика докладов (рефератов) по учебной дисциплине «Психология делового общения»

1. Основные категории психологии делового общения.
2. Этика и культура поведения в организации и управленческое общение.
3. Деловой этикет.
4. Деловые переговоры: культура проведения профессиональных переговоров, конфликты и пути их разрешения.
5. Ведение делового телефонного разговора.
6. Документационное обеспечение делового общения.
7. Невербальные средства общения.
8. Кинесические особенности невербального общения.
9. Такесика как специальная область психологии невербального поведения.
10. Проксемические особенности невербального общения.
11. Особенности невербального общения в разных странах.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Психологические приемы психологического влияния на партнера.
14. Техника и тактика аргументирования.
15. Национальные стили ведения деловых переговоров.
16. Риторические приемы в публичном выступлении.
17. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
18. Психологические приемы убеждения в споре.
19. Перцептивная сторона общения.
20. Коммуникативная сторона общения.

21. Интерактивная сторона общения.
22. Стили общения.
23. Механизмы воздействия в процессе общения.
24. Группа и ее структурная организация.
25. Характеристика групповых процессов.
26. Проблемы социально-психологической адаптации.
27. Общественное мнение в коллективе.
28. Поведение в конфликтах.
29. Стресс и его особенности.
30. Личность и коллектив как объекты управления.
31. Личность и коллектив как субъекты управления.
32. Взаимодействие субъекта и объекта управления.
33. Искусство управлять людьми.
34. Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров.
35. Этикет в деятельности современного делового человека.
36. Способы психологической защиты.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Роль психологии делового общения в обеспечении коммуникативных аспектов профессиональной деятельности, формировании готовности к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.
2. Общение как психологическая категория: структура общения, функции, уровни и виды общения.
3. Этапы акта делового общения. Влияние на эффективность делового общения готовности действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.
4. Психология личности. Ответственность, творчество, самоотдача и созидательный труд как личностные качества человека. Понятие внутреннего диалога как средства проявления и развития личностных качеств человека.
5. Влияние индивидуальных особенностей человека на его коммуникативные способности. Самооценка и уровень притязаний человека. Комплекс неполноценности, эгоизм и эгоцентризм как факторы, препятствующие эффективному общению.
6. Представление о психологической устойчивости. Анализ факторов, определяющих уровень психологической устойчивости личности и специалиста.
7. Пути повышения психологической устойчивости личности.
8. Механизмы восприятия и понимания человека человеком: эмпатия, рефлексия, атрибуция, идентификация. Сравнительный анализ роли различных механизмов в точности социального восприятия.
9. Манипуляция. Цель манипуляции. Психологические качества манипулятора. Психологические качества человека, подверженного манипуляции. Средства манипуляции. Этическая ответственность руководителя за выбор манипуляции как стиля общения.
10. Диалог. Диалог как коммуникативный акт. Диалог как отношение к другому человеку. Психологическая позиция партнеров, вступающих в диалог. Характеристики диалога.
11. Коммуникация как обмен информацией. Основные элементы коммуникационной сети: отправитель, получатель, содержание информации, каналы коммуникации, обратная связь, коммуникативное поле.
12. Невербальная коммуникация. Знаковые системы невербальной коммуникации.
13. Процессуальные компоненты социальных коммуникаций: производство информации – кодирование – распространение – прием – декодирование – использование.

14. Собеседование как вид делового общения: цели, особенности проведения.

15. Понятие и составляющие персонального имиджа в деловом общении. Имидж и репутация делового человека. Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения как имиджевая и репутационная характеристики руководителя организации.

16. Этикет приветствий и представлений. Влияние способности свободно пользоваться русским и иностранными языками как средствами приветствия и представлений в деловой сфере на формирование имиджа руководителя организации.

17. Понятие обратной связи. Функции обратной связи в деловом общении. Правила подачи обратной связи. Технология эффективного слушания. Компетентность в подаче обратной связи как готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

18. Обсуждение проблем и поиск их решения как основная задача руководителя. Виды дискуссии. Культура ведения дискуссии. Роль дискуссии в саморазвитии, самореализации, использовании творческого потенциала.

19. Особенности речевого поведения в дискуссии. Доказательство, подтверждение, оправдание, объяснение, интерпретация, возражение как методы ведения дискуссии. Влияние способности свободно пользоваться русским языком как средством делового общения на эффективность дискуссии.

20. Критика как неизбежный элемент управленческой деятельности. Понятие конструктивной и деструктивной критики. Правила конструктивной критики. Роль конструктивной критики в реализации готовности к саморазвитию и самореализации.

21. Виды деловых совещаний. Подготовка деловых совещаний.

22. Понятие дебрифинга. Приемы дебрифинга при разборе итогов работы подчиненных и готовность нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.

23. Понятие и функции деловых переговоров. Психологические подходы к ведению переговоров. Какое значение для ведения переговоров имеет готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения?

24. Психологические особенности телефонных контактов. Проблемы, связанные с техническими помехами в телефонных переговорах. Неконструктивные стереотипы поведения в телефонных переговорах.

25. Этические нормы телефонного разговора. Деловой этикет при использовании мобильного телефона.

26. Этические аспекты использования компьютерных технологий. Этические нормы работы в компьютерных сетях.

3.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля знаний по дисциплине

Карта оценочных средств текущего контроля знаний по дисциплине

№ п/п	Тема дисциплины	Контролируемые дидактические единицы	Контролируемые индикаторы достижения компетенций (или их части)	Другие оценочные средства**	
				вид	кол-во
1	Общение как социально-психологическая проблема.	Общение как предмет изучения. Определение понятия "общение". Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1

		стороны общения. Факторы, влияющие на эффективность общения. Межличностное восприятие, аттракция. Личность, психологические типы, архетип, конформизм, неконформизм, атрибуция, идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипы. Общие закономерности процесса общения.			
2	Деловое общение, его виды и формы.	Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловая беседа, как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на собеседника. Способы воздействия, механизмы воздействия. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1
3	Личность в деловом общении.	Общее понятие о личности. Факторы развития личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «субъект», «индивидуальность» с понятием «личность». Проблема биологического и социального в личности. Психологическая структура личности. Эмоционально-волевая сфера личности. Когнитивная сфера личности.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1
4	Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.	Средства общения, система интенциональных и неинтенциональных знаков. Речь как средство организации общения, ее эмотивная и коннотивная составляющие. Метаязык. Использование особенностей речи для нахождения взаимопонимания с партнером и достижения цели общения. Особенности установления вербального и невербального доверия. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Паралингвистические особенности невербального общения. Учет межнациональных особенностей невербального общения.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1
5	Психологические аспекты переговорного процесса.	Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили слушания, пассивная и активная формы слушания, нереклексивный, рефлексивный и эмпатический вид слушания. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1
6	Психологические особенности публичного выступления.	История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1

7	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.	Определение понятий спора, дискуссии и полемики. Предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, учет индивидуальных особенностей участников, национальных и культурных тенденций, выдержка и самообладание, уважительное отношение к оппоненту.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1
8	Конфликты в деловом общении.	Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов, типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1
9	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения.	Культура письменной речи. Особенности написания деловых писем. Основные требования по оформлению деловых писем. Приемы работы с письмами. Особенности телефонного общения. Основные требования к телефонному разговору. Особенности разговора с использованием технического посредника. Структура и композиция телефонного разговора. Резюме, его структура и правила составления. Визитные карточки, их оформление и использование в общении. Назначение и виды визитных карточек. Этические аспекты использования компьютерных технологий. Этические нормы работы в компьютерных сетях.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1
10	Имидж делового человека и деловой этикет.	Модели поведения, определяющие имидж человека. Общее понятие имиджа, внешний вид. Особенности костюма делового человека - женщины, мужчины. Учет индивидуальных особенностей человека. Особенности использования цветов и оттенков в одежде и косметике. "Мерцающий" эффект. Деловой этикет. Особенности подготовки и встречи деловых партнеров. Приветствие, представление, обмен визитками и сувенирами, рассадка за столом и в машине. Протокол деловой части. Виды приемов, их особенности, правила поведения на различных приемах.	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5	Опрос	1

****** - устный опрос (индивидуальный, фронтальный, собеседование, диспут); контрольные письменные работы (диктант); устное тестирование; письменное тестирование; компьютерное тестирование; практическая работа; олимпиада; наблюдение (оценка на рабочем месте); защита работ (ситуационные задания, реферат, статья, проект, подбор задач, отчет, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и др.); защита портфолио; участие в деловых, ситуационных, имитационных играх и др.

Критерии оценки письменных работ (реферат, творческая работа, статья)

Оценка	Знания, умения, владения и другие компетенции, которые должен продемонстрировать студент
Отлично (5)	Письменная работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к рефератам. Тема письменной работы полностью раскрыта, четко выражена авторская позиция, имеются логичные и обоснованные выводы, работа оформлена на высоком уровне. В работе использованы практические кейсы по выбранной теме, содержится анализ российского и зарубежного опыта, проведен обзор научной литературы. Автор свободно ориентируется в материале, оперирует научной терминологией по рассматриваемой проблеме, может аргументировано отстаивать свою точку зрения и ответить на возникающие вопросы.
Хорошо (4)	Тема письменной работы в целом раскрыта, прослеживается авторская позиция, сформулированы необходимые выводы; использованы соответствующая основная и дополнительная литература, а также нормативные правовые акты и другие источники. Автор уверенно ориентируется в материале. Имеются замечания /неточности в части изложения и отдельные недостатки по оформлению работы.
Удовлетворительно (3)	Тема письменной работы раскрыта недостаточно полно, использовались только основные источники; имеются ссылки на литературные источники и нормативные правовые акты, однако не выражена авторская позиция; выводы не обоснованы; материал изложен непоследовательно, без соответствующей аргументации и необходимого анализа. Имеются недостатки в оформлении.
Неудовлетворительно(2)	Тема письменной работы не раскрыта; материал изложен без собственной оценки и выводов; отсутствуют ссылки на литературные источники и другие источники. Имеются недостатки в оформлении работы. Автор плохо ориентируется в представленном материале. Содержание работы заимствовано из какого-либо источника.

Критерии оценки компетенций

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Психология делового общения» проводится в соответствии с Уставом Университета, Положением о форме, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология делового общения» проводится в соответствии с учебным планом во 2 семестре по очной форме обучения, на 1 курсе по заочной форме обучения в форме зачета. Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Оценка знаний студента на зачете носит комплексный характер, является балльной и определяется по шкале:

Критерии оценки на зачете

<u>Результат</u> зачета	Критерии
«зачтено»	Обучающийся показал знания основных положений учебной дисциплины, умение решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты расчетов.
«не зачтено»	При ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

**Тестовые задания для промежуточной аттестации и текущего контроля знаний студентов по дисциплине «Психология делового общения»
(предназначены, как для проверки знаний, так и для самостоятельной работы студентов (самоконтроля))**

**БЛОК I
Вопросы и задания**

1. 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. Основные качества манипулятора:

- А) недоверие к себе и другим
- Б) лживость
- В) примитивность чувств
- Г) все ответы верны

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения:

- А) прагматической
- Б) управленческой
- В) терапевтической

4. Особенность невербального общения:

- А) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- Б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- В) все ответы верны
- Г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение:

- А) светское
- Б) ролевое
- В) деловое
- Г) примитивное

6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

- А) деловое
- Б) манипулятивное
- В) светское
- Г) формально-ролевое

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

- А) аттракция
- Б) аффилиация
- В) гипноз

8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...:

- А) края
- Б) первичности
- В) ореола
- Г) бумеранга

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...:

- А) самоактуализация
- Б) стереотипизация
- В) идентификация
- Г) обобщение

10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...:

- А) незавершенного действия
- Б) бумеранга
- В) новизны
- Г) ореола

11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...:

- А) стереотипизация
- Б) абстракция
- В) проецирование

12. Манипулирующее воздействие проявляется в ...:

- А) использовании человека в корыстных целях
- Б) демонстрации своей позиции
- В) в покровительственном отношении к человеку

13. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...:

- А) эмпатия
- Б) рефлексия
- В) экспрессивность

14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- А) совместная деятельность
- Б) все ответы верны
- В) «помогающее поведение»
- Г) сходство характеристик общающихся
- Д) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

15. Перцептивная сторона общения включает в себя ...:

- А) проявление тревожности
- Б) демонстрацию креативного поведения
- В) процесс формирования образа другого человека

16. Человеческая речь характеризуется:

- А) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- Б) определенной логикой построения фраз
- В) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- Г) все ответы верны

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ...: барьеры:
- А) смысловые
 - Б) эмоциональные
 - В) физические
18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...:
- А) идентификации
 - Б) эмпатии
 - В) рефлексии
19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением:
- А) личностным
 - Б) деловым
 - В) ролевым
20. Существенный признак внушения:
- А) некритическое восприятие информации
 - Б) недоверие
 - В) критичность
21. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...:
- А) психическое заражение
 - Б) конформность
 - В) убеждение
 - Г) подражание
22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...:
- А) убеждение
 - Б) психическое заражение
 - В) эмпатия
23. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:
- А) понимание целей партнера
 - Б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
 - В) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- знание индивидуальных особенностей партнера
24. Формы реализации делового общения:
- А) оперативка
 - Б) переговоры
 - В) брифинг
 - Г) совещания
 - Д) беседа
 - Е) видеоконференция
25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...:
- А) комплимент
 - Б) лесть
 - В) критика
26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение:
- А) примитивное
 - Б) закрытое
 - В) ролевое
 - Г) открытое
27. Последовательность этапов делового общения:
- А) установление контакта
 - Б) выявление мотивов общения
 - В) взаимодействие
 - Г) завершение общения
28. Основные механизмы познания другого человека:
- А) эмпатия
 - Б) все ответы верны
 - В) рефлексия

Г) идентификация.

Ответы:

- 1) В
- 2) В
- 3) В
- 4) В
- 5) Б
- 6) Б
- 7) А
- 8) Б
- 9) Б
- 10) Г
- 11) А
- 12) А
- 13) А
- 14) Б
- 15) В
- 16) Г
- 17) А
- 18) А
- 19) В
- 20) А
- 21) Б
- 22) В
- 23) Б
- 24) Б, Г, Д
- 25) Б
- 26) Г
- 27) Б-А-В-Г
- 28) Б

**ИТОГОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ
ПО КУРСУ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Блок II

1 вариант

1. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...:

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

2. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания:

- а) да;
- б) нет.

3. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием? Ответ поясните.

- а) да;
- б) нет.

4. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников:

вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

5. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное;
- д) диалогическое;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

6. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу:

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

7. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений;
- д) внутриличностная.

8. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

9. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

11. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.

12. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

13. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

14. Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке: 1) «эффект ореола»; 2) «эффект проекции»; 3) «эффект упреждения». В литературе один из «эффектов» имеет еще и другое название. Какой это «эффект» и какое название встречается в литературе?

15. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффектом упреждения».

16. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

17. Что является высшей формой эмпатии? Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

18. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

19. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

а) стереотипизация;

б) каузальная атрибуция;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

20. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

а) внешняя атрибуция;

б) внутренняя атрибуция;

в) стимульная атрибуция.

21. В учебнике по психологии (Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А. Психология: 8—11 классы. — СПб., 2000) описывается такой эксперимент.

К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку

на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

- а) идентификация;
- б) аттракция;
- в) стереотипизация;
- г) каузальная атрибуция.

22. Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

23. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

24. Стремление избежать конфликта, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль;
- б) ориентация на понимание.

25. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»? Ответ поясните.

- а) монологическое общение;
- б) диалогическое общение.

26. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

27. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

28. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

29. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

30. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

31. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

32. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человеческих чувств и эмоций;
- в) расположение собеседников в пространстве.

33. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

34. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

35. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

- а) сентиментальным;
- б) скрывающим собственные намерения;
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

36. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

37. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

38. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

39. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

40. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

41. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах.

42. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

43. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
- в) прикрытие рта ладонью.

44. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

- а) открытости;
- б) готовности;
- в) защиты.

**ИТОГОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ
ПО КУРСУ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
Блок III**

2 вариант

- 45. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:**
- а) боязливого;
 - б) уверенного;
 - в) покорного.
- 46. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, ВЗГЛЯД отсутствующий?**
- а) отсутствие интереса;
 - б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
 - в) недостаток уверенности.
- 47. Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:**
- а) смирение, покорность;
 - б) страх;
 - в) сомнение;
 - г) переоценку;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
- 48. Укажите правильный ответ. При удивлении:**
- а) брови подняты;
 - б) глаза широко открыты;
 - в) рот приоткрыт;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны.
- 49. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:**
- а) желание действовать активно;
 - б) критическое оценивание;
 - в) задумчивость.
- 50. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:**
- а) вовлеченность в проблему;
 - б) доверительность и согласие;
 - в) смущение и неуверенность.
- 51. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:**
- а) культурные различия;
 - б) социально-возрастные различия;
 - в) половые различия.
- 52. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?**
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
 - д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
 - е) все ответы верны;
 - ж) все ответы неверны.
- 53. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:**
- а) эффективного общения;
 - б) неэффективного общения.
- 54. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:**
- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
 - б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
 - в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
 - г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
 - д) сосредоточен на своих личных проблемах.
- 55. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?**

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

56. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать

свое отношение к этим событиям.

57. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

58. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

59. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

60. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

61. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

62. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов.

Комплимент и лесть — это одно и то же?

а) да; б) нет.

Ответ поясните. Чтобы ответить на этот вопрос, воспользуйтесь словарями (например, Словарем русского языка С.И.Ожегова).

63. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

64. Комплимент, по-Вашему мнению, оценивает:

- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

65. Найдите подтверждение приема «имя собственное» в книге Д.Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» (М., 1989).

66. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель».

67. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;

- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

68. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.

69. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
- б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы.

70. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

- а) принуждение;
- б) понимание;
- в) заинтересованность.

71. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога;
- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога;
- г) в начале и конце диалога.

72. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится Вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

73. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

74. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

75. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

76. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

77. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

78. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.
2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

79. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;

д) приспособление.

80. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

81. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

82. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

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

83. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на Вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

84. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

85. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

Ответы

1. б)
2. а).
3. б) нет. Общение — это процесс обмена информацией.
4. Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».
5. а), в), д).
6. А — 2) принцип доверительности.
Б — 1) принцип «здесь и сейчас».
В — 4) принцип проблематизации.
Г — 5) принцип персонифицирования.
Д — 3) принцип паритетности.
7. б) формирующая функция. Она проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Окружающие взрослые научили ребенка читать, говорить, писать, есть, пить, правильно вести себя в обществе.
8. а), в), г), е).
9. А-1); Б-4); В-3); Г-2).
- 10). А-2); Б-1); В-3).
11. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличностного общения. Диалогическое общение основано на равноправии партнеров.
12. Роль — способ поведения, который задается обществом.
13. в), д).
14. 3) «эффект упреждения», или «эффект первичности и новизны».
15. б) «эффект проекции».
16. А-2); Б —3); В- 1); Г —4).
17. Высшая форма эмпатии действенная. Она характеризует нравственную сущность человека.
18. «Включается» идентификация.
19. б).
20. а).
21. в) стереотипизация (по социальному статусу).
22. Например, профессиональные стереотипы; этнонациональные стереотипы («немец — педант»; «южный человек — темпераментный»).
23. А-3); Б-1); В~2).
24. б).

25. а) Для «контролера» характерно монологическое общение, так как он стремится заставить партнера по общению принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации.

26. б).

27. б).

28. а).

29. е),

30. в).

31. е).

32. б).

33. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значений. Например: закрытая поза — «руки скрещены на груди», но в холодном помещении это может означать, что человек замерз.

34. а).

35. в).

36. б).

37. б).

38. б).

39. а).

40. а), в).

41. в).

42. б).

43. б).

44. б).

45. б).

46. б).

47. а).

48. г).

49. б).

50. б).

51. б).

52. б), д).

53. б).

54. в), г).

55. а) - 2, б) - 1.

56. б), г).

57. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.

58. в).

59. б), в).

60. а) - 4, б) — 3, в) - 2, г) - 1.

61. б), г).

62. б). *Ожегов СИ.* Словарь русского языка. — М., 1988. *Комплимент* — любезные, приятные слова, лестный отзыв (С. 234). *Лесть* — лицемерное, угодливое восхваление (С. 260).

63. е).

64. б).

65. Карнеги Д. Часть 2; глава 3.

66. в).

67. а), в), г), д), ж), и).

68. а).

69. б).

70. б).

71. г).

72. а), в), д).

73. а), в), д), е).

74. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.

75. е).

76. б).

77. а).

78. а) - 1, б) - 2.

79. б).

80. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.

81. 2, 3, 5.

82. б).

83. а), в), д).

84. а), в), г), е).

85. а), б), г), е).