

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Г.П. Малявко

17.06. 2021 г.

**Психология делового общения**

**рабочая программа дисциплины**

Закреплена за кафедрой философии, истории и педагогики

Специальность: 36.05.01 Ветеринария

Профиль - Болезни продуктивных и непродуктивных животных

Форма обучения: очная, заочная

Общая трудоемкость: 2 з.е.

Часов по учебному плану 72

Брянская область 2021

Программу разработал: к.п.н., доцент Семьшева В. М.

Рецензент: д.ф.н., профессор Шустов А.Ф.

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» разработана в соответствии с ФГОС ВО – специалитет по специальности 36.05.01 Ветеринария, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 сентября 2017 г. № 974.

Составлена на основании учебного плана 2021 года набора:  
специальность 36.05.01 Ветеринария, профиль - Болезни продуктивных и непродуктивных животных  
утвержденного Учёным советом Университета от 17. 06. 2021 года протокол № 11.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры философии, истории и педагогики

Протокол № 11 от 17. 06. 2021 года

Зав. кафедрой – д.ф.н., профессор А.Ф. Шустов \_\_\_\_\_

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**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.04**

#### **2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося.**

Для освоения дисциплины "Психология делового общения" студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения следующих учебных дисциплин: «Философия», «История», «Русский язык и культура речи», «Физическая культура и спорт».

#### **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:**

Категория универсальных компетенций	Компетенция (код и наименование)	Результаты обучения
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p><b>Знать:</b> психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия.</p> <p><b>Уметь:</b> грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.</p> <p><b>Владеть:</b> организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p>

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

#### 4. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ДИСЦИПЛИНЫ ПО СЕМЕСТРАМ (очная форма)

Вид занятий	1		2		3		4	5	6	7	8	9	10	Итого	
	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД								УП	РПД
Лекции			18	18										18	18
Практические			18	18										18	18
КСР			2	2										2	2
К			0,15	0,15										0,15	0,15
Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторная)			38,15	38,15										38,15	38,15
Самостоятельная работа			33,85	33,85										33,85	33,85
Итого			72	72										72	72

#### РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ДИСЦИПЛИНЫ ПО КУРСАМ (заочная форма)

Вид занятий	1		2		3		4		5		6		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	2	2											2	2
Практические	4	4											4	4
КЭ	0,15	0,15											0,15	0,15
Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторная)	6,15	6,15											6,15	6,15
Самостоятельная работа	64	64											64	64
Контроль	1,85	1,85											1,85	1,85
Итого	72	72											72	72

#### СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (очная форма)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Компетенции
1.1	<b>Общение как социально-психологическая проблема. /Лек./</b> 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.	2	2	УК-5
1.2	<b>Общение как социально-психологическая проблема /Пр./</b>	2	2	УК-5
1.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	2	3,76	УК-5

2.1	<b>Деловое общение, его виды и формы. /Лек./</b> 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.	2	2	УК-5
2.2	<b>Деловое общение, его виды и формы. /Пр./</b>	2	2	УК-5
2.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	2	3,76	УК-5
3.1	<b>Личность в деловом общении. /Лек./</b> 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.	2	2	УК-5
3.2	<b>Личность в деловом общении. /Пр./</b>	2	2	УК-5
3.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	2	3,76	УК-5
4.1	<b>Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. /Лек./</b> 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.	2	2	УК-5
4.2	<b>Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. /Пр./</b>	2	2	УК-5
4.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	2	3,76	УК-5

5.1	<b>Психологические аспекты переговорного процесса. /Лек./</b> Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили слушания, пассивная и активная формы слушания, нерелексивный, релексивный и эмпатический вид слушания. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.	2	2	УК-5
5.2	<b>Психологические аспекты переговорного процесса. /Пр./</b>	2	2	УК-5
5.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	2	3,76	УК-5
6.1	<b>Психологические особенности публичного выступления. /Лек./</b> История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.	2	2	УК-5
6.2	<b>Психологические особенности публичного выступления. /Пр./</b>	2	2	УК-5
6.3	Реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	2	3,76	УК-5
7.1	<b>Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. /Лек./</b> 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.	2	2	УК-5
7.2	<b>Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. /Пр./</b>	2	2	УК-5
7.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	2	3,76	УК-5
8.1	<b>Конфликты в деловом общении. /Лек./</b> 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.	2	2	УК-5
8.2	<b>Конфликты в деловом общении. /Пр./</b>	2	2	УК-5

8.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	2	3,76	УК-5
9.1	<b>Имидж делового человека и деловой этикет. /Лек./</b> Общее понятие имиджа, внешний вид. Модели поведения, определяющие имидж человека. 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.	2	2	УК-5
9.2	<b>Имидж делового человека и деловой этикет. /Пр./</b>	2	2	УК-5
9.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	2	3,77	УК-5
	КСР	2	2	УК-5
	К	2	0,15	УК-5

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

### СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (заочная форма)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Курс	Часов	Компетенции
1.1	<b>Общение как социально-психологическая проблема. /Лек./</b> 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-5
1.2	<b>Общение как социально-психологическая проблема /Пр./</b>	1	2	УК-5

1.3	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	1	7,1	УК-5
2.1	<b>Деловое общение, его виды и формы. /Пр./</b> 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-5
2.2	Тестирование, реферат, самостоятельное домашнее задание, работа с электронным УМК. /СР/	1	7,1	УК-5
3.	<b>Личность в деловом общении. /СР/</b> 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	7,1	УК-5
4.	<b>Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. /СР/</b> 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	7,1	УК-5
5.	<b>Психологические аспекты переговорного процесса. /СР/</b> 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.	1	7,1	УК-5

6.	<b>Психологические особенности публичного выступления. /СР/</b> История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.	1	7,1	УК-5
7.	<b>Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. /СР/</b> 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	7,1	УК-5
8.	<b>Конфликты в деловом общении. /СР/</b> 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	7,1	УК-5
9.	<b>Имидж делового человека и деловой этикет. /СР/</b> 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	7,2	УК-5
	КЭ	1	0,15	УК-5
	Контроль	1	1,8	УК-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.
<b>Основная литература</b>				
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, <a href="http://www.book.ru/book/900043">http://www.book.ru/book/900043</a>	2010	ЭБС БГАУ
5	Столяренко Л.Д., Самыгин С.И.	Социальная психология. Учебное пособие М.: КНОРУС, <a href="http://www.book.ru/book/918092">http://www.book.ru/book/918092</a>	2015	ЭБС БГАУ
6	Столяренко Л.Д.	Психология делового общения. Шпаргалка: учебное пособие. – Москва: РГ-Пресс, <a href="http://www.book.ru/book/918616">http://www.book.ru/book/918616</a>	2016	ЭБС БГАУ
<b>Дополнительная литература</b>				
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)

*Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа: 1-234 лаборатория мультимедийных средств обучения*

**Основное оборудование:**

*Специализированная мебель на 48 посадочных мест, кафедра, рабочее место преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.*

*Характеристика аудитории:*

- 1) Доска магнитно-маркерная 200\* 150 см. одноэлементная*
- 2) Мультимедийный ультркороткофокусный проектор EPSON EB-685 W*
- 3) Киоск информационный сенсорный – «Инфо-3».*

**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.*

*Учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа– 234 лаборатория мультимедийных средств обучения*

**Основное оборудование:**

*Специализированная мебель на 48 посадочных мест, кафедра, рабочее место преподавателя.*

*Характеристика аудитории:*

- 1) Доска магнитно-маркерная 200\* 150 см. одноэлементная*
- 2) Мультимедийный ультркороткофокусный проектор EPSON EB-685 W*
- 3) Киоск информационный сенсорный – «Инфо-3».*

**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.*

*Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – 230*

**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.

**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)

Audit Testdesk

Microsoft Visio профессиональный 2010 (Контракт 142 от 16.11.2015)

Помещение для самостоятельной работы (читальный зал научной библиотеки)

**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.

**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.

## 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**

Специальность **36.05.01 Ветеринария**

Профиль **Болезни продуктивных и непродуктивных животных**

Форма обучения: **Очная, заочная**

**Брянская область**  
**2021**

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность: 36.05.01 Ветеринария

Профиль: Болезни продуктивных и непродуктивных животных

Квалификация (степень) выпускника: Ветеринарный врач

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:

Категория универсальных компетенций	Компетенция (код и наименование)	Результаты обучения
Межкультурное взаимодействие	<b>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</b>	<b>Знать:</b> психологические основы социального взаимодействия; направленное на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия. <b>Уметь:</b> грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей. <b>Владеть:</b> организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе

		межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.
--	--	---

## 2.2. Процесс формирования компетенций по дисциплине «Психология делового общения»

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	3.	3.	3.	У.	У.	У.	Н.	Н.	Н.
		1	2	3	1	2	3	1	2	3
Л.1.	<b>Общение как социально-психологическая проблема. /Лек./</b> 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.	+	+	+						
ПЗ.1	<b>Общение как социально-психологическая проблема /Пр./</b>				+	+	+	+	+	+
Л.2	<b>Деловое общение, его виды и формы. /Лек./</b> 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	<b>Деловое общение, его виды и формы. /Пр./</b>				+	+	+	+	+	+
Л.3	<b>Личность в деловом общении. /Лек./</b> 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	<b>Личность в деловом общении. /Пр./</b>				+	+	+	+	+	+
Л.4	<b>Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. /Лек./</b> 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	<b>Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. /Пр./</b>				+	+	+	+	+	+
Л.5	<b>Психологические аспекты переговорного процесса. /Лек./</b> 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.	+	+	+						
ПЗ.5	<b>Психологические аспекты переговорного процесса. /Пр./</b>				+	+	+	+	+	+
Л.6	<b>Психологические особенности публичного выступления. /Лек./</b> История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.	+	+	+						
ПЗ.6	<b>Психологические особенности публичного выступления. /Пр./</b>				+	+	+	+	+	+
Л.7	<b>Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. /Лек./</b> 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	<b>Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. /Пр./</b>				+	+	+	+	+	+
Л.8	<b>Конфликты в деловом общении. /Лек./</b> 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	<b>Конфликты в деловом общении. /Пр./</b>				+	+	+	+	+	+
Л.9	<b>Имидж делового человека и деловой этикет. /Лек./</b> 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.9	<b>Имидж делового человека и деловой этикет. /Пр./</b>				+	+	+	+	+	+

**Сокращение:**

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

### 2.3. Структура компетенций по дисциплине «Психология делового общения»

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия					
Знать (З. УК-5)		Уметь (У. УК-5)		Владеть (Н. УК-5)	
Психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия.	Лекции, самостоятельная работа тем № 1-9	Грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.	Практические занятия, самостоятельная работа тем № 1-9	Организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.	Практические занятия, самостоятельная работа тем № 1-9

### 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 компетенции	Оценочное средство (№ вопроса)
1	<b>Общение как социально-психологическая проблема.</b>	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-5	Вопросы 1-6
2	<b>Деловое общение, его виды и формы.</b>	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-5	Вопросы 7-10
3	<b>Личность в деловом общении.</b>	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-5	Вопросы 11-13
4	<b>Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.</b>	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-5	Вопросы 14-17
5	<b>Психологические аспекты переговорного процесса.</b>	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	УК-5	Вопрос 18-22

		ведения переговоров.		
6	<b>Психологические особенности публичного выступления.</b>	История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.	УК-5	Вопросы 23-27
7	<b>Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.</b>	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-5	Вопросы 28-30
8	<b>Конфликты в деловом общении.</b>	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-5	Вопросы 31-34
9	<b>Имидж делового человека и деловой этикет.</b>	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-5	Вопросы 35-38

### **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. Имидж делового человека – сущность и значение.
36. В чем заключается сущность этикетной модели поведения?
37. Какие требования предъявляются к тактике общения?
38. 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.

### 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 компетенции	Другие оценочные средства**	
				вид	кол-во
1	<b>Общение как социально-психологическая проблема.</b>	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-5	Опрос	1
2	<b>Деловое общение, его виды и формы.</b>	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-5	Опрос	1
3	<b>Личность в деловом общении.</b>	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-5	Опрос	1

4	<b>Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.</b>	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-5	Опрос	1
5	<b>Психологические аспекты переговорного процесса.</b>	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-5	Опрос	1
6	<b>Психологические особенности публичного выступления.</b>	История возникновения ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завоевание и удержание внимания аудитории. Завершение выступления. Культура речи делового человека.	УК-5	Опрос	1
7	<b>Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.</b>	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-5	Опрос	1
8	<b>Конфликты в деловом общении.</b>	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-5	Опрос	1
9	<b>Имидж делового человека и деловой этикет.</b>	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	УК-5	Опрос	1

		приемах.			
--	--	----------	--	--	--

\*\* - 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» проводится в соответствии с Уставом Университета, Положением о форме, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология» проводится в соответствии с учебным планом 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

Результат 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.

### Материалы и тестовые задания для промежуточной аттестации и текущего контроля знаний по дисциплине «Психология делового общения»

#### Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Дайте определение общения. Поясните суть общения как обмен информацией и как коммуникацию.
2. Роль общения в психическом и социальном развитии человека.
3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Как преодолеть барьеры непонимания?
4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона).
5. Механизмы и феномены восприятия человека человеком. Как преодолеть барьеры непонимания?
6. Стрессы и общение. Как преодолеть стресс, возникающий в процессе общения?
7. Дать понятие субъективности личности. Характеристика личности как субъекта общения.
8. Как влияет мотивация личности на процесс общения. Каковы функции личности как субъекта общения.
9. Как влияют различные психологические состояния личности на процесс общения?
10. Какие стили управления вам известны? Опишите и проанализируйте их.
11. Какова зависимость между стилем управления и выбором стиля общения?
12. Расскажите о взаимосвязи между личностными ценностями и межличностным общением.
13. Охарактеризуйте коммуникативную компетентность личности.
14. Охарактеризуйте коммуникативно-исполнительское мастерство личности как проявление ее коммуникативной компетенции.

15. Расскажите о теории темперамента и его влиянии на процесс общения.
16. В чем проявляется темперамент человека и как определить тип темперамента в процессе общения?
17. Какие особенности характера и темперамента своего собеседника следует учитывать, чтобы создать благоприятную атмосферу в процессе общения?
18. Какие виды речи вы знаете? Расскажите о средствах коммуникации.
19. Функции речи. Виды речевой деятельности.
20. Как донести до партнера свою позицию в ходе общения?
21. Как правильно понять позицию партнера в ходе общения?
22. Как снять противоречия, если они появляются в ходе общения?
23. Как настроиться на терпимость к человеку в процессе общения, если он вам неприятен?
24. Какие способы воздействия на партнера в ходе общения можно применять?
25. Чего ни в коем случае нельзя допускать в беседе?
26. Какие способы воздействия на партнера можно применять?
27. Расскажите об этикетных моделях поведения.
28. Расскажите о тактике общения.
29. Расскажите о профессиональной этике.
30. Что входит в понятие "нравственная культура"?
31. Чем нравственная культура отличается от этикета?
32. Какие виды делового общения вам известны, в чем их различие?
33. Как выбрать место и время переговоров и создать на них доброжелательную атмосферу?
34. Расскажите об особенностях телефонных переговоров.
35. Расскажите об особенностях составления деловых писем.
36. Охарактеризуйте группу, как субъект делового общения.
37. Расскажите о факторах формирования рабочей группы.
38. Расскажите о классификации малых групп. Чем отличается группа от компании с точки зрения общения?
39. Расскажите о групповой динамике. Как снять напряженность в процессе межгруппового общения?
40. В чем причина возникновения конфликтов?
41. Каковы основные стадии протекания конфликта?
42. Что такое «конфликтная личность» и каково должно быть поведение в конфликтной ситуации?

**Тестовые задания для промежуточной аттестации и текущего контроля знаний студентов по дисциплине «Психология делового общения»**

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. Постыжение 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.

**Ключ теста:**

- 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