

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ КУБАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА  
В Г. СЛАВЯНСКЕ-НА-КУБАНИ**

**Кафедра профессиональной педагогики, психологии и физической культуры**

**О. В. ИСААКЯН**

# **ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Методические материалы  
к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы  
студентов 3-го курса бакалавриата, обучающихся по направлению 44.03.02  
Психолого-педагогическое образование  
очной и заочной форм обучения**

Славянск-на-Кубани  
Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани  
2018

**ББК 88.50**  
**П-863**

Рекомендовано к печати кафедрой профессиональной педагогики, психологии и физической культуры филиала Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани Протокол № 2 от 20 февраля 2018 г.

***Рецензенты:***

Директор МБОУ СОШ № 3 г. им. полководца А. В. Суворова, г. Славянск-на-Кубани

***Т. Я. Кириллова***

Кандидат психологических наук, доцент

***М. А. Лукьяненко***

**Исаакян, О. В.**  
**П-863**      **Психология делового общения:** методические материалы к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов 3-го курса бакалавриата, обучающихся по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование очной и заочной форм обучения / О. В. Исаакян – Славянск-на-Кубани : Филиал Кубанского гос. ун-та в г. Славянске-на-Кубани, 2018. – 57 с. 1экз

Методические материалы к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов разработаны в соответствии ФГОС ВО применительно к учебному плану направления подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование, профиль Психология и социальная педагогика.

В методических материалах к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов изложено содержание теоретического материала, практических занятия, вопросы и задания по изучаемым темам и самостоятельной работе студентов, психолого-педагогические задачи, психодиагностические методики которые позволяют применить теоретические знания на практике, а также примерные тестовые вопросы и вопросы на зачет.

Издание адресовано студентам 3-го курса бакалавриата, обучающимся по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование очной и заочной форм обучения.

Электронная версия издания размещена в электронной информационно-образовательной среде филиала и доступна обучающимся из любой точки доступа к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

ББК 88.50

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины .....	4
1.1 Цель освоения дисциплины .....	4
1.2 Задачи дисциплины.....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
2 Содержание разделов дисциплины .....	6
2.1 Занятия лекционного типа .....	6
2.2 Занятия семинарского типа.....	10
Практическое занятие № 2 Вербальный и невербальный язык в деловом общении. ....	10
Практическое занятие № 4 Имидж делового человека. ....	11
2.3 Лабораторные занятия .....	12
2.4 Примерная тематика курсовых работ .....	12
3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	12
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. ..	14
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля .....	14
4.1.1 Вопросы для устного опроса.....	15
4.1.2 Тестовые задания для внутрисеместровой аттестации .....	16
4.1.3 Практические задачи и кейсы.....	37
4.1.4 Задания для самостоятельной работы студентов.....	39
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	50
4.2.1 Вопросы к зачету.....	51
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	53
5.1 Основная литература: .....	53
5.2 Дополнительная литература: .....	53
5.3. Периодические издания: .....	54
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	54
7 Методические указания для студентов по освоению дисциплины.....	56
7.1 Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям .....	56
7.2 Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям.....	56
7.3 Методические рекомендации для подготовки к самостоятельной работе.....	57
7.4 Методические рекомендации для получения консультации .....	57

# 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является формирование: научного мировоззрения; устойчивого познавательного интереса к изучению дисциплины; прикладной и практической направленности обучения психологии делового общения; сознания того, что приемы и техники эффективного общения связаны с жизнью и практической деятельностью; прочных теоретических знаний о сущности и структуре делового общения; основных навыков ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм делового общения; общей психологической культуры общения.

## 1.2 Задачи дисциплины

Изучение дисциплины «Психология делового общения» направлено на формирование у студентов следующих профессиональных компетенции: ПК-14 способность эффективно взаимодействовать с родителями (законными представителями), педагогическими работниками, в том числе с педагогом-психологом образовательной организации по вопросам воспитания, обучения и развития учеников; ПК-21 способность выступать посредником между обучающимся и различными социальными институтами. В соответствие с этим ставятся следующие задачи дисциплины.

1. Формирование системы знаний и умений по основным разделам дисциплины.

2. Актуализация межпредметных знаний, способствующих пониманию и освоению основных разделов дисциплины, как основы для формирования профессиональных компетенций.

3. Обеспечение условий для активизации познавательной деятельности студентов и формирования у них опыта воздействия на партнера и клиентуру методами и тактическими приемами рационального обеспечения своих интересов и достижения эффективного сотрудничества в ходе решения прикладных задач по вопросам воспитания, обучения и развития учеников, специфических для области их профессиональной деятельности.

4. Овладение теоретическими знаниями и практическими навыками в области этики и этикета, которые помогут осуществлять конструктивное взаимодействие в социальной сфере, а именно: успешно устанавливать контакт с коллегами, эффективно организовывать коммуникацию; в дальнейшем использовать свой потенциал в профессиональной деятельности в качестве сотрудника, подчиненного или руководителя.

5. Стимулирование самостоятельной деятельности по освоению содержания дисциплины и формирования необходимых компетенций.

### **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Психология делового общения» относится к вариативной части цикла. Является дисциплиной по выбору студентов.

Для освоения дисциплины «Психология делового общения» студенты используют знания, умения и виды деятельности, сформированные в процессе изучения дисциплин: «Психология», «Теория и методика воспитания» «Организация методики и технологии работы социального педагога», «Социально-педагогическое сопровождение развития детей в замещающих семьях», «Психологическая диагностика» и «Организация и управление социально-педагогической деятельностью образовательных и социальных учреждений» на предыдущем уровне образования.

Дисциплина «Психология делового общения» призвана заложить основы и послужить теоретической базой для дальнейшего получения глубоких знаний по следующим предметам профессионального цикла, таких как «Толерантное воспитание школьников в полиэтнической среде», «Методы активного социально-психологического взаимодействия», «Управление конфликтом в педагогическом, в социальном взаимодействии», «Психология семьи и семейного консультирования», и других.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение дисциплины «Психология делового общения» направлено на формирование профессиональных компетенций: ПК-14 способность эффективно взаимодействовать с родителями (законными представителями), педагогическими работниками, в том числе с педагогом-психологом образовательной организации по вопросам воспитания, обучения и развития учеников; ПК-21 способность выступать посредником между обучающимся и различными социальными институтами.

В результате изучения учебной дисциплины, формируя компетенцию ПК-14, обучающиеся должны:

знать основные профессиональные задачи; критерии, определяющие эффективность взаимодействия и способы эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями), педагогическими работниками, в том числе с педагогом-психологом образовательной организации по вопросам воспитания, обучения и развития учеников;

уметь определять основные профессиональные задачи; использовать критерии, определяющие эффективность взаимодействия и способы эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями), педагогическими работниками, в том числе с педагогом-психологом образовательной организации по вопросам воспитания, обучения и развития учеников;

владеть навыками определения основных профессиональных задач эффективного взаимодействия; навыками отбирать и использовать критерии, определяющие эффективность взаимодействия и способами эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями), педагогическими работниками, в том числе с педагогом-психологом образовательной организации по вопросам.

В результате изучения учебной дисциплины, формируя компетенцию ПК-21, обучающиеся должны:

знать: приемы взаимодействия между обучающимся и различными социальными институтами; способы решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия; основные критерии и принципы профессиональной этики в профессиональной деятельности для осуществления взаимодействия между обучающимся и различными социальными институтами;

уметь применять приемы взаимодействия между обучающимся и различными социальными институтами; использовать способы решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия; отбирать основные критерии и принципы профессиональной этики для осуществления взаимодействия между обучающимся и различными социальными институтами;

владеть навыками применения приемов взаимодействия между обучающимся и различными социальными институтами; технологиями решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия; основными критериями и принципами профессиональной этики для осуществления взаимодействия между обучающимся и различными социальными институтами.

## 2 СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Понятие делового общения, его значение, виды	Общение. Виды и уровни общения. Коммуникативная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Барьеры общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Значение делового общения. Виды делового общения: Коммуникативные позиции в деловом обще-	У

		нии (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальных и невербальных средств в деловом общении. Функции делового общения.	
2.	Современные аспекты делового общения	Основы деловой и межкультурной коммуникации. Терминологический аппарат и основная проблематика. Взаимосвязь языка, культуры и ментальности. Стил мышления и тип дискурса. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Вербальный и невербальный аспекты коммуникации. Средства коммуникации. Актуальные проблемы деловой коммуникации. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации.	У
3.	Составляющие акта деловой коммуникации. Вербальная и невербальная составляющая коммуникации. Имидж как средство делового общения	Формы передачи и приема информации. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Соблюдение норм языка и культуры речи в бизнес-коммуникации. Этика и психология речевой коммуникации. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Формулы речевого этикета в разных культурах. Классические особенности невербального общения. Кинетические и проксемические особенности невербального общения. Постановка и формулировка целей общения. Жанры коммуникации. Понятие формального и неформального общения. Манеры и стиль общения. Коммуникативные роли. Проблемы межличностного восприятия в деловом общении. Стили руководства. Лидерство и его типы. Зоны и дистанции в коммуникации. Психологическое типирование и его значение в деловой коммуникации. Манипуляции в процессе общения.	У

4.	Конфликтное взаимодействие во внутренних и внешних коммуникациях организации и управленческая этика	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Техники разрешения конфликтов. Этнокультурные и гендерные коммуникативные тенденции.	У
5.	Специфика составления деловых писем. Коммуникации в сети интернет	Понятие официально-делового стиля, его задачи и функции. Типовое деловое письмо. Этика письменной речи. Эрго-дизайн делового письма. Рекомендуемые формулировки писем. Диалог в сети. Типовое электронное письмо. Стили, жанры и жаргоны в Интернет. Особенности проведения конференций в Интернет. Этика при проведении чата. Основные техники постановки вопросов.	У
6.	Пути интеграции команды.	Личная эффективность и мотивация менеджера. Эмоциональный интеллект. Соционика. Виды и формы партнерского взаимодействия. Пути и способы командообразования. Установление благоприятного микроклимата в коллективе.	У



7.	<p>Виды и способы деловых бесед, переговоров и презентаций.</p>	<p>Техника успешных презентаций. Речевые трафареты, которые помогают вести деловые беседы и переговоры. (Проведение переговоров и презентации)</p> <p><b>1. Переговоры.</b></p> <p>Что такое переговоры? Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров (подготовка, повестка дня, прояснение интересов, торг, завершение). Тактики поведения в деловых переговорах, Основные техники. Ошибки. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах, вербальные и невербальные аспекты (кинесика, проксемика) Техника убеждения (НЛП, присоединение и ведение, подстройка, манипуляции). Стили переговоров (жесткий, компромиссный, избегающий, мягкий). Давление в переговорах и способы противостояния. Запрещенные приемы в переговорах. Завершение переговоров.</p> <p>Специфика телефонных переговоров.</p> <p>Общение без визуального контакта: важное преимущество при переговорах.</p> <p>Техники подстройки к собеседнику по телефону. Профессиональный диалог с клиентом. Вступление в контакт, удержание контакта с клиентом. Критерии оценки подстройки к собеседнику. Как расположить собеседника к дальнейшей беседе.</p> <p>Информирование по телефону. Объем и содержание информации: как их соотносить между собой и регулировать. Внешняя и внутренняя информация.</p> <p>Электронный бизнес. Переговоры в электронной среде, специфика.</p> <p>Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления</p> <p>Коммуникативные аспекты, которые необходимо учитывать при ведении ИТ проектов</p> <p><b>2. Презентации</b></p> <p>Компоненты презентации, Типы презен-</p>	У, Т
----	---	--	------

		тации, слагаемые успешной презентации, аудитория, контент, логистика, наглядные материалы, приемы успешных презентаций, основные ошибки при проведении презентаций, препятствия к проведению хороших презентаций, психологические составляющие).	
--	--	--	--

Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование.

## 2.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Понятие делового общения, его значение, виды.	Практическое занятие 1. Введение в дисциплину «Психология делового общения». Виды и формы деловых коммуникаций 1) Деловое коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема; 2) Психологическая структура делового общения; 3) Виды общения; 4) Деловое общение как взаимодействие.	У, ПР
2	Современные аспекты деловой коммуникации	Практическое занятие № 2 Вербальный и невербальный язык в деловом общении. 1 Вербальные и невербальные средства общения. Общая характеристика. 2) Невербальные средства общения. 3) Организация вербального взаимодействия.  Практическое занятие № 3 Гендерный аспект деловых коммуникаций. 1) Значимость общения для мужчин и женщин. 2) Половые особенности социальной перцепции. 3) Роль ростовых соотношений между мужчинами и женщинами.	У, ПР

3	Составляющие акта деловой коммуникации. Вербальная и невербальная составляющая коммуникации. Имидж как средство делового общения.	<p>Практическое занятие № 4 Имидж делового человека.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Понятие имиджа.</li> <li>2) Социальные характеристики имиджа.</li> <li>3) Функциональный, контекстуальный, сопоставительный подход к проблеме формирования имиджа.</li> <li>4) Тактика общения.</li> </ol> <p>Практическое занятие № 5 Барьеры в деловом общении.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Барьеры общения и качество личности важное для общения.</li> <li>2) Виды барьеров.</li> <li>3) Барьеры, непреодолимые для партнера по общению.</li> </ol>	У, ПР
4	Конфликтное взаимодействие во внутренних и внешних коммуникациях компании и управленческая этика	<p>Практическое занятие № 6 Конфликты и пути их разрешения.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Классификация конфликтов</li> <li>2) Стадии и структура конфликта</li> <li>3) Стратегия поведения в конфликтной ситуации</li> </ol>	У, ПР
5	Специфика составления деловых писем. Коммуникации в сети интернет	<p>Практическое занятие № 7 Деловая переписка.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Виды официальной корреспонденции.</li> <li>2) Общение в миниатюре.</li> <li>3) Виды писем по цели и характеру.</li> <li>4) Основные правила оформления деловых писем.</li> </ol>	У, ПР
6	Пути интеграции команды	<p>Практическое занятие № 8 Культура речи делового человека. Публичные выступления.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Культура речи.</li> <li>2) Нормативный аспект культуры речи.</li> <li>3) Разновидности языка (функциональные стили).</li> <li>4) Специфика деловой устной речи.</li> <li>5) Самые распространенные художественные средства для украшения речи.</li> <li>6) Способы преодоления страха перед публичным выступлением.</li> </ol>	У, ПР, Т

7	Виды и способы деловых бесед, переговоров и презентаций	Практическое занятие № 9-10 Слагаемые деловых коммуникаций. Критика и комплементы в деловом общении. 1) Слагаемые эффективного делового общения 2) Механизмы воздействия в процессе общения. 3) Пути повышения эффективности общения. 4) Compliments в деловой коммуникации. 5) Критика в деловой коммуникации. 6) Позитивные установки на восприятие критики.	ПР, К
---	---	--	-------

Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование, ПР – практическая работа.

### 2.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

### 2.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

## 3 ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№	Вид СР	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Подготовка к практическому занятию	1. Ефимова, Д. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник / Д. В. Ефимова, Л. И. Найденова, В. В. Белолипецкий ; Минобрнауки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пензенский государственный технологический университет». – Пенза : ПензГТУ, 2013. – 232 с. : табл. – Библиогр. в кн. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=437134">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=437134</a> . 2. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/44292">https://e.lanbook.com/book/44292</a> .

2	Подготовка к уст- ному опросу	<p>1. Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко [и др.] – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118</a>.</p> <p>2. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/44292">https://e.lanbook.com/book/44292</a>.</p>
3	Выполнение кейс- задания	<p>1. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. В. Бороздина. – 4-е изд., испр. и доп. – Минск : РИПО, 2015. – 228 с. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-503-500-9. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=463538">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=463538</a>.</p> <p>2. Ефимова, Д. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник / Д. В. Ефимова, Л. И. Найденова, В. В. Белолипецкий ; Минобрнауки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пензенский государственный технологический университет». – Пенза : ПензГТУ, 2013. – 232 с. : табл. – Библиогр. в кн. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=437134">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=437134</a>.</p> <p>3. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сеньюгина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2014. – 163 с. : ил. – Библиогр. : с. 150. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457584">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457584</a>.</p> <p>4. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 208 с. –</p>

		(Серия : Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-00453-3. – URL: <a href="http://www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3">www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3</a> .
4	Подготовка сообщения и презентации по теме.	1. Ефимова, Д. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник / Д. В. Ефимова, Л. И. Найденова, В. В. Белолипецкий ; Минобрнауки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пензенский государственный технологический университет». – Пенза : ПензГТУ, 2013. – 232 с. : табл. – Библиогр. в кн. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=437134">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=437134</a> . 2. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/44292">https://e.lanbook.com/book/44292</a> .

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

#### **4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля Рейтинговая система оценки текущей успеваемости студентов**

№	Наименование раздела	Виды оцениваемых работ	Максимальное кол-во баллов
1	2	3	4
1	Понятие делового общения, его значение, виды.	Практическая работа	6
		Устный опрос	3
2	Современные аспекты деловой коммуникации	Практическая работа	6
		Устный опрос	3

3	Составляющие акта деловой коммуникации. Вербальная и невербальная составляющая коммуникации. Имидж как средство делового общения.	Практическая работа Устный опрос	6 3
4	Конфликтное взаимодействие во внутренних и внешних коммуникациях компании и управленческая этика	Практическая работа Устный опрос	6 3
5	Специфика составления деловых писем. Коммуникации в сети интернет	Практическая работа Устный опрос	5 3
6	Пути интеграции команды	Практическая работа Устный опрос	5 3
7	Виды и способы деловых бесед, переговоров и презентаций	Практическая работа Устный опрос	5 3
		Компьютерное тестирование (внутрисеместровая аттестация)	40
ВСЕГО			100

#### 4.1.1 Вопросы для устного опроса

1. Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?
2. Для чего используется невербальный язык общения?
3. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?
4. Какие каналы невербальной коммуникации вы знаете?
5. Относится ли организация пространства общения к невербальной коммуникации?
6. В чем проявляется специфика межличностного информационного обмена?
7. Какую роль выполняет персонализация информации?
8. Какие техники активного слушания способствуют пониманию партнера по общению?
9. Какие вам известны способы кодирования невербальной информации?
10. Какие факторы влияют на искажение содержания при передаче информации?
11. Какие существуют приемы сохранения точности содержания при однократной передаче информации?
12. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
13. Почему при передаче информации от одного человека к другому проис-

ходит ее искажение?

14. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель?
15. Что должен уметь слушатель, если его цель — анализ и оценка содержания информации?
16. Что такое «обратная связь в межличностной коммуникации»?
17. Какую функцию выполняет оценочная негативная обратная связь?
18. Как осуществляется безоценочная обратная связь?
19. Дайте определение нерефлексивного стиля слушания.
20. В чем отличие активного рефлексивного стиля слушания от эмпатического?
21. Какие речевые обороты не используются людьми, слушающими эмпатически? Почему?

#### **4.1.2 Тестовые задания для внутрисеместровой аттестации**

##### **Проверяемые компетенции: ПК-14, ПК-21**

Инструкция: выбор одного правильного ответа

##### **1. Широкая, грузная посадка на всю поверхность сидения выражает**

- 1) *желание человека наслаждаться покоем и уютом*
- 2) незаинтересованность
- 3) заинтересованность
- 4) концентрацию внимания

##### **2. Жест «расстегивание пиджака» также является знаком:**

- 1) *открытости*
- 2) дискомфорт в общении
- 3) незаинтересованности разговором
- 4) неуверенности

##### **3. Посадка на краю стула с выпрямленной спиной говорит о:**

- 1) *высокой степени заинтересованности в собеседнике, концентрации внимания;*
- 2) желании самоутверждения
- 3) дискомфортном положении
- 4) нетерпеливости

##### **4. Руки под столом во время деловых переговоров – это..**

- 1) *неготовность к разговору либо выражение чувства неуверенности, нервозности*
- 2) символ непокорности
- 3) собранность, активность
- 4) жест объединения

##### **5. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта?**

- 1) *двойное «стремление-избегание»*
- 2) «избегание-избегания»
- 3) «стремление-избегание»



**6. Конфликт это:**

- 1) привычная стратегия поведения
- 2) пассивное принятие противоположной точки зрения
- 3) *способ взаимодействия при столкновении несовместных взглядов и интересов*
- 4) освобождение от агрессивных импульсов

**7. К.Левин выделил стили лидерства в число которых НЕ входит:**

- 1) автократичный
- 2) *комбинированный*
- 3) демократический
- 4) либеральный

**8. Содержание делового общения составляет:**

- 1) *обсуждение социально-значимой проблемы;*
- 2) удовлетворение потребности в общении;
- 3) внутренний личностный мир субъектов общения;
- 4) формирование профессиональных навыков и умений.

**9. К невербальным средствам делового общения относятся:**

- 1) речевые конструкции;
- 2) социальные диалекты;
- 3) *мимика, жесты, походка;*
- 4) психические познавательные процессы.

**10. С чем связаны коммуникативные способности?**

- 1) С высоким уровнем интеллектуальной деятельности.
- 2) С успешным решением проблем межличностного общения.
- 3) *С быстрым запоминанием и воспроизведением большого объема информации.*

**11. Паника относится к механизму психологического воздействия, называемый**

- 1) *заражением*
- 2) внушением
- 3) суггестией
- 4) раздражением

**12. Этот фактор имеет место, когда внешне привлекательного человека люди также склонны переоценивать по другим важным для них психологическим и социологическим параметрам**

- 1) *Фактор привлекательности*
- 2) Фактор превосходства
- 3) Фактор отношения к наблюдателю
- 4) Фактор отношения

**13. Людей, которые разделяют какие-то важные для нас идеи, мы склонны позитивно оценивать по фактору**

- 1) привлекательности
- 2) превосходства

3) *отношения к наблюдателю*

4) отношения

**14. Требуемая социальная установка формируется у человека, если**

1) он периодически включается в соответствующую деятельность

2) если он включается в значимую для него группу

3) многократно получает соответствующую информацию

4) *все ответы верны*

**15. Когда убеждение приводит к результатам, противоположным намерениям убеждающего, имеет место**

1) идеологическая перегрузка

2) *эффект бумеранга*

3) психическое заражение

4) зеркальный эффект

**16. Группа, объединенная только внутренними целями, стремящаяся осуществить групповые цели любой ценой, это -**

1) ассоциация

2) *корпорация*

3) кооперация

4) коллектив

**17. Группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями, это -**

1) *ассоциация*

2) корпорация

3) кооперация

4) коллектив

**18. Устойчивая во времени организационная группа взаимодействующих людей со специфическими органами управления, объединенных целями совместной деятельности, это**

1) *коллектив*

2) ассоциация

3) корпорация

4) кооперация

**19. Социометрическая методика предназначена для**

1) *оценивания межличностных отношений неформального типа в группе*

2) выявления лидера группы

3) оценивания психологического климата группы

4) оценивания сплоченности группы

**20. Стилль управления, который гибко учитывает уровень психологического развития подчиненных и коллектива, называют**

1) непоследовательным

2) *ситуативным*

3) либерально-анархическим алогичным

4) демократическим

**21. Стиль управления, для которого характерно жесткое единоличное принятие руководителем всех решений, называется**

**1) авторитарным**

2) либеральным

3) демократическим

4) ситуативным

**22. Стиль управления коллективом, когда управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений и инициатив сотрудников, называется**

1) авторитарным

2) алогичным

**3) демократическим**

4) ситуативным

**23. К функции деловой беседы относится:**

1) обмен информацией

2) оперативная разработка рабочих идей

3) поиск новых направлений

**4) все ответы верны**

**24. На каком этапе деловой беседы используют Метод снятия напряжения ?**

**1) в начале беседы**

2) в середине беседы

3) в конце беседы

4) на протяжении всей беседы

**25. Постановка цели деловой беседы может быть:**

1) как проблема

2) как задание

3) как задача

**4) все ответы верны**

**26. Для достижения фазы аргументации в деловой беседе важно:**

1) оперировать точными понятиями

2) избегать простого перечисления фактов

3) уметь присоединяться к темпу и способу аргументации собеседника

**4) все ответы верны**

**27. Решающую роль в деловой беседе играет фаза:**

1) аргументации

2) перехода от монолога к диалогу

**3) нейтрализации**

4) поиска оптимального решения

**28. К психологическим особенностям деловых переговоров относят:**

1) жесткое доминирование

2) принципиальные переговоры

3) мягкую уступчивость

**4) все ответы верны**

**29. Количество участников, оптимальное для деловых совещаний:**

- 1) 7 - 9
- 2) 12 - 15
- 3) 15 - 20
- 4) 40 – 100

**30. К приемам разрешения служебного конфликта относят:**

- 1) прояснение ситуации
- 2) компромисс
- 3) помощь третьей, незаинтересованной стороны
- 4) *все ответы верны*

**31. Оптимальное разрешение конфликта:**

- 1) уступчивость
- 2) компромисс
- 3) избегание
- 4) *сотрудничество*

**32. Для жестко структурированных организаций наиболее подходящий стиль руководства:**

- 1) демократический
- 2) *авторитарный*
- 3) либерально-попустительский
- 4) любой из перечисленных

**33. Для творческих коллективов наиболее приемлем стиль управления:**

- 1) авторитарный
- 2) *либерально-попустительский*
- 3) демократический
- 4) алогичный

**34. Наиболее эффективным стилем поведения руководителя в конфликтной ситуации является**

- 1) *сотрудничество*
- 2) доминирование
- 3) избегание
- 4) компромисс

**35. К формам авторитета руководителя относят**

- 1) формальный авторитет
- 2) функциональный авторитет
- 3) моральный авторитет
- 4) *все ответы верны*

**36. Функциональный авторитет руководителя определяется:**

- 1) компетентностью руководителя
- 2) отношением руководителя к своей профессиональной деятельности
- 3) деловыми качествами руководителя
- 4) *все ответы верны*

**37. Раздел деловой психологии, изучающий способы формирования мнения о частном лице или организации, называется**

- 1) проксемикой
- 2) социологией
- 3) *имиджелогией*
- 4) групповой динамикой

**38. Система сознательно координируемой деятельности двух или более людей называется**

- 1) малой группой
- 2) *организацией*
- 3) коллективом
- 4) формальной группой

**39. К формам организации деятельности сотрудников относят:**

- 1) делегирование полномочий
- 2) регламентирование прав и обязанностей сотрудников
- 3) создание организационной структуры предприятия
- 4) *все вышеперечисленное*

**40. Право решать все проблемы подразделения подчиненных называют**

- 1) *линейными полномочиями*
- 2) функциональными полномочиями
- 3) штатными полномочиями
- 4) все ответы верны

**41. Принятие управленческих решений может быть:**

- 1) единоличным
- 2) коллективным
- 3) коллегиальным
- 4) *все ответы верны*

**42. Ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений, называется**

- 1) *эмоциональным выгоранием*
- 2) деловой несостоятельностью
- 3) личностной деформацией
- 4) снижением мотивации к работе

**43. Стресс, возникающий из-за причин, связанных с работой, называется**

- 1) *рабочим стрессом*
- 2) организационным стрессом
- 3) профессиональным стрессом
- 4) эмоциональным стрессом

**44. Неспецифическая психическая реакция организма в ответ на любые неблагоприятные действия, называется**

- 1) деловым поведением

2) профессиональной непригодностью

3) *стрессом*

4) психическим выгоранием

**45. Признаком стресса являются**

1) *вялость, апатия, повышенная утомляемость*

2) частая смена настроений

3) повышенный фон настроения

4) пониженный фон настроения

**46. Для профилактики преодоления стресса полезно использовать метод**

1) социометрию

2) референтометрию

3) *иррациональных убеждений (позитивного мышления)*

4) качественных оценок

**47. Понятие «раппорт» в деловом общении означает:**

1) остроту восприятия

2) готовность к переговорам

3) **отношения гармонии, согласованности, единства и симпатии**

4) гибкость в поведении

**48. Одним из шести шагов раппорта является:**

1) установление доверия с партнером по общению

2) присоединение к жестам

3) подстройка к дыханию

4) *все ответы верны*

**49. Определение ведущей репрезентативной системы собеседника**

1) *влияет на успех ведения переговоров*

2) имеет значение только в исключительных случаях

3) не влияет на ход деловой беседы

4) желательно

**50. Умение вести деловые переговоры**

1) *обязательно для делового человека*

2) не имеет значения в работе

3) необязательно для делового человека

4) нужно только мужчине

**51. Технологии НЛП применимы**

1) *для создания рекламы*

2) для профилактики эмоционального выгорания

3) для ведения деловой беседы

4) во всех вышеперечисленных случаях

**52. Формула успешной коммунации включает (психотехнологии НЛП):**

1) *раппорт - присоединение - ведение*

2) пристройку через глазодвигательные сигналы

3) пристройку дыханием

4) зеркальное жестикулирование

**53. Определение системы модальностей собеседника важно учитывать при:**

- 1) ведении деловых переговоров
- 2) изготовлении рекламного ролика
- 3) подписании контракта

**4) во всех вышеперечисленных случаях**

**54. Метод, позволяющий всем участникам группы выработать одинаковое требуемое отношение к ситуации, называется**

- 1) методом создания неопределенных ситуаций
- 2) методом актуализации установки
- 3) **методом ориентирующих ситуаций**
- 4) кооптацией

**55. Для разрядки отрицательного эмоционального состояния в коллективе используется прием**

- 1) максимализации выигрыша
- 2) стереотипных фраз
- 3) **канализации настроения**
- 4) воспоминания прошлого

**56. Для формирования установки на требуемое отношение используется прием**

- 1) **ассоциативного переноса**
- 2) ориентирующих ситуаций
- 3) стереотипных фраз
- 4) создания неопределенных ситуаций

**57. Активное воздействие на групповые нормы может осуществлять**

- 1) любой член группы
- 2) посторонний человек
- 3) **лидер или руководитель**
- 4) все ответы верны

**58. Сопротивление изменениям в организации зависит:**

- 1) от уровня групповой сплоченности
- 2) от степени расхождения групповых норм от содержания внедряемых установок и норм
- 3) от фиксации на содержании прежних групповых норм и новых требований
- 4) **все ответы верны**

**59. Отношения в коллективе стабильны, если...**

- 1) **у человека есть уверенность, что объем положительного от контакта выше, чем издержки, которые он может понести**
- 2) отношения строятся на страхе перед начальников
- 3) в коллективе нет манипуляций
- 4) все ответы верны

**60. Создание имиджевой политики организации включает в себя:**

- 1) действия рекламного характера организации
- 2) действия по сплоченности коллектива

3) имидж руководителя

**4) все ответы верны**

**61. Имидж руководителя должен быть ориентирован**

1) на себя

2) на коллектив и внешнюю среду

3) на внешнюю среду

4) на семью

**62. Имидж руководителя включает в себя:**

1) его стиль общения

2) политику компании

3) стиль одежды

**4) все вышеперечисленное**

**63. К психологическим характеристикам группы относится:**

1) наличие групповых интересов

2) наличие групповых целей

3) наличие групповых ценностей

**4) все ответы верны**

**64. Стихийные группы характеризуются:**

1) добровольным временным объединением людей на основе сходства интересов или общности пространства

2) отсутствием четкой структуры

3) наличием общей цели

4) малым количеством членов

**65. Передача части управленческих функций более низкому уровню, но с сохранением ответственности, это -**

**1) делегирование полномочий**

2) создание организационной структуры предприятия

3) управление организацией

4) регламентирование прав и обязанностей

**66. Творческое управление и стратегическое планирование как ключевые навыки характеризуют следующий уровень принятия решения:**

1) рутинный

2) адаптационный

3) селективный

**4) инновационный**

**67. К методам психологического воздействия в деловом общении относятся:**

1) внушение

2) подражание

3) убеждение

**4) все ответы верны**

**68. Методом воздействия в деловой психологии называется**

**1) совокупность приемов, реализующих воздействие**



- 2) регуляция уровня удовлетворения потребности
- 3) совокупность средств и алгоритм по их использованию
- 4) вовлечение человека в деятельность

**69. Воспроизведение деятельности, поступков, качеств другого человека называется**

- 1) адаптацией
- 2) убеждением
- 3) *подражанием*
- 4) идентификацией

**70. Совещание как форма общения относится к**

- 1) неформальному общению
- 2) все ответы верны
- 3) *деловому общению*

**71. Совещание как форма общения относится к**

- 1) неформальному общению
- 2) все ответы верны
- 3) *деловому общению*

**72. Из приведенных ниже определений, выберите понятие «общение»:**

- а) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности
- б) это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- в) *это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека*
- г) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями

**73. Выделяют следующие 3 стороны общения:**

- а) интерактивная, эмпатийная, содержательная
- б) *перцептивная, коммуникативная, интерактивная*
- в) информационная, перцептивная, эмпатийная
- г) коммуникативная, императивная, идеоторная

**74. Любой материальный объект, выступающий в качестве указания и обозначения и используемый для приобретения, хранения, переработки и передачи информации – это:**

- а) язык
- б) предмет
- в) *знак*
- г) способ

**75. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:**

- а) *значение*
- б) понятие

в) интерпретация

г) опыт

**76. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:**

а) действиями

б) деньгами

**в) информацией**

г) знаками

**77. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется:**

а) невербальное

б) эмпатийное

**в) вербальное**

г) эмоциональное

**78. К невербальным элементам коммуникаций относятся:**

а) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь

б) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;

в) проксемика; моторика; мимика; позы

**г) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика**

**79. Невербальные средства коммуникаций не выполняют:**

а) дополнение содержание высказывания

б) указание на особенно важные моменты сообщения

в) сообщение о психологическом состоянии собеседника

**г) передачу информации в словесной форме**

**80. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:**

**а) идентификация, эмпатия и рефлексия**

б) эмпатия, самооценка, интроспекция

в) рефлексия, самовоспитание, эмпатия

г) идентификация, интроспекция, эмпатия

**81. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это**

а) самосознание

б) интроспекция

в) рефлексия

**г) эмпатия**

**82. Идентификация – это...**

а) способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

б) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности

**в) способ понимания другого человека через уподобление себя ему**

г) избегание источников воздействия, уклонение от контактов с партнером

**83. Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:**

- а) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение
- б) заражение, внушение, убеждение и подражание**
- в) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия
- г) подражание, интервью, убеждение, заражение

**84. Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям – это...**

- а) заражение**
- б) внушение
- в) убеждение
- г) подражание

**85. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:**

- а) фактор превосходства
- б) фактор привлекательности
- в) фактор «отношения к нам»

**г) все ответы верны**

**86. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:**

- а) в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека**
- б) в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека
- в) в том, что чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях
- г) в том, что люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо

**87. Главным источником психологической информации о человеке являются:**

- а) одежда и походка
- б) прическа и лицо
- в) макияж и одежда
- г) лицо и походка**

**88. Что подразумевает каузальная атрибуция?**

- а) приписывание причин поведению человека**
- б) возникновение трудностей в общении
- в) оказание влияния на события
- г) взаимодействие собеседников

**89. Под самоподачей подразумевают:**

- а) кокетство с партнером по общению
- б) способность вмешательства в процесс формирования своего образа у партнера**
- в) оказание влияния на партнера по общению
- г) выбор одежды по моде

**90. К механизмам социального восприятия относятся:**

- а) самоподача превосходства
- б) самоподача актуального состояния
- в) самоподача отношения

*г) все ответы верны*

**91. Перечислите основные способы защиты от собеседника в процессе общения:**

*а) избегание, авторитет и непонимание*

- б) авторитет, самоподача, агрессия
- в) непонимание, внушения, невнимание
- г) избегание, агрессия, авторитет

**92. Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций**

- а) ориентации на похвалу, ориентации на понимание
- б) ориентации на контроль, ориентации на поощрение
- в) ориентации на контроль, ориентации на понимание*
- г) ориентации на понимание, ориентации на сочувствие

**93. При каком стиле общения главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества?**

- а) гуманистическое
- б) авторитарное
- в) демократическое

*г) ритуальное*

**94. Общение по характеру и содержанию бывает:**

*а) формальное и неформальное*

- б) светское и быденное
- в) неформальное и прямое
- г) косвенное и формальное

**95. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели – это...**

- а) прямое общение
- б) деловое общение*
- в) деловое взаимодействие
- г) неформальное общение

**96. Назовите основные функции беседы?**

- а) интимное, исповедальное, психотерапевтическое общение
- б) общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании
- в) взаимное совместное изменение представлений обоих партнеров
- г) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов*

**97. К психологическим особенностям деловой беседы относятся...**

**а) те элементы, которые связаны с личностью участников деловой беседы – их характер, темперамент, настроение, настроенность, умения, навыки**

б) невербальные особенности, которые применяют участники деловой беседы

в) правильное и корректное отношение к собеседнику

г) особенности речевой деятельности участников деловой беседы

**98. Закрытые вопросы в процессе деловой беседы необходимо применять в случае...**

а) когда нам нужны дополнительные сведения или когда мы хотим выяснить мотивы и позицию собеседников

б) когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим «переключиться» на другую

**в) когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.**

г) когда необходимо создать ситуацию взаимопонимания

**99. Замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения, т.е. замечания, на которые он вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение – это...**

а) невысказанные замечания

**б) объективные замечания**

в) ироничные замечания

г) субъективные замечания

**100. Перечислите психологические приемы влияния на партнера?**

а) признание правоты, уважение, локализация

б) контролирование реакций, недопущение превосходства, уважение

**в) имя собственное, зеркало отношения, комплименты**

г) комплименты, признание правоты, локализация

**101. «Руки у тебя действительно золотые. А вот язык твой – враг твой» – какое правило комплимента нарушено?**

а) «Без претензий»

б) «Один смысл»

в) «Без дидактики»

**г) «Без приправ»**

**102. О каком психологическом типе собеседника идёт речь – он часто выходит за профессиональные рамки беседы, нетерпелив, несдержан и возбужден...**

а) неприступный хладнокровный собеседник

б) ломака

**в) вздорный человек**

г) «важная птица»

**103. Выберите характерные особенности попустительского стиля руководства:**

- а) незначительный контроль подчиненных, коллегиальность в решениях
- б) поощрение инициативы, безразличие к персоналу
- в) равнодушие к критике, подавление инициативы
- г) *использование коллективного способа принятия решений для уклонения от ответственности, безразличие к персоналу*

**104. Какие ошибки наиболее часто встречаются у тех, кто слушает?**

- а) заострение внимания на "голых" фактах
- б) *все ответы верны*
- в) удаление от основного предмета разговора
- г) критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия

**105. Аргументация – это...**

- а) *способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов*
- б) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом
- в) общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей
- г) способ обобщения, преувеличения, а также составления преждевременных выводов

**106. Выбирая тему публичного выступления, следует руководствоваться следующими соображениями...**

- а) что вы осведомлены в вопросе лучше, чем слушатели
- б) то, о чем вы собираетесь говорить, может вызвать интерес
- в) *все ответы верны*
- г) это актуально, для слушателей

**107. Название публичного выступления должно отвечать двум требованиям:**

- а) *выразить основную идею выступления и носить рекламный характер*
- б) носить рекламный характер и состоять из трёх слов
- в) выражать основную идею выступления и быть лаконичным
- г) состоять из трёх слов и выражать основную идею выступления

**108. Личную пространственную территорию человека можно разделить на следующие четыре зоны:**

- а) *интимная, личная, социальная, общественная*
- б) общественная, публичная, личная, деловая
- в) интимная, пространственная, общественная, проксемическая
- г) социальная, деловая, личная, публичная

**109. Назовите одну из самых удачных стратегических позиций для обсуждения и выработки общих решений?**

- а) позиция углового расположения
- б) *позиция делового взаимодействия*
- в) конкурирующе-оборонительная позиция
- г) независимая позиция

**110. Во время делового общения, сколько времени взгляд человека должен встречаться с глазами партнера?**

- а) около 30-40% всего времени общения
- б) около 40-50% всего времени общения
- в) около 60-70% всего времени общения**
- г) около 80-90% всего времени общения

**111. К паралингвистическим особенностям невербального общения можно отнести...**

- а) правильность речи, рукопожатие, мимика, дистанция
- б) правильность речи, ясность речи, простота речи, логичность речи**
- в) ясность речи, дистанция, жесты, визуальный контакт
- г) простота речи, сжатость речи, рукопожатие, богатство речи

**112. Всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту – это...**

- а) полемика
- б) диспут
- в) прения
- г) спор**

**113. Эффективными средствами в споре считается применение**

- а) юмора, иронии и сарказма**
- б) унижения, денег, иронии
- в) юмора, унижения, доказательств
- г) иронии, сарказма, денег

**114. О каком типе взаимоотношений внутри коллективов идёт речь – низкий уровень заботы руководителя о производстве и о людях?**

- а) теплая компания
- б) нет верного ответа**
- в) золотая середина
- г) команда

**115. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений называются:**

- а) конструктивными
- б) деструктивными**
- в) личностные
- г) межличностные

**116. Структура коллектива предполагает...**

- а) количество членов коллектива
- б) взаимодействие руководителей и подчинённых
- в) нет верного ответа
- г) реально существующая совокупность взаимоотношений членов группы, возникающая в процессе совместной деятельности и общения**

**117. Какие типы лидеров выделяют?**

- а) вожак, лидер, ситуативный лидер*
- б) лидер, начальник, манипулятор
- в) все ответы верны
- г) вожак, манипулятор, ситуативный лидер

**118. Авторитарный стиль руководства характеризуется следующими особенностями:**

- а) централизация полномочий, единоличность в решениях, предпочтение наказаниям*
- б) жесткий контроль, ориентация на человека, терпимость к критике
- в) подавление инициативы, коллегиальность в решениях, предпочтение наказаниям
- г) единоличность в решениях, поощрение инициативы, умеренный контроль

**119. О каком психологическом типе собеседника идёт речь – такой собеседник не выносит критики – ни прямой, ни косвенной, он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением...**

- а) «важная птица»*
- б) незаинтересованный собеседник
- в) вздорный человек
- г) неприступный хладнокровный собеседник

**120. О каком типе взаимоотношений внутри коллективов идёт речь – руководитель в своей деятельности стремится оптимально сочетать интересы дела и интересы персонала?**

- а) задача
- б) золотая середина*
- в) невмешательство
- г) нет верного ответа

**121. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.*

**122. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:**

- а) Конфуцию;*
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

**123. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):**

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.*



**124. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**

- а) начальной фазе;**
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

**125. Конфликт в переводе с латинского означает:**

- а) соглашение;
- б) столкновение;**
- в) существование.

**126. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**

- а) психологии;
- б) социологии;**
- в) педагогике.

**127. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:**

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;**
- в) инцидентом.

**128. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент;**
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

**129. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.**

**130. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.**

**131. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:**

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».**

**132. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:**

***а) переговорный процесс;***

б) сотрудничество;

в) компромисс.

**133. Профессиональный посредник называется:**

а) суггестором;

***б) медиатором;***

в) коллегой.

**134. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):**

а) дизъюнктивный;

б) конъюнктивный;

***в) субъективный;***

г) смешанный.

**135. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:**

***а) манипуляцией;***

б) суггестией;

в) гипнозом.

**136. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:**

а) ультимативной тактике;

***б) тактике выжимания уступок;***

в) тактике лавирования.

**137. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

***а) конструктивными;***

б) деструктивными;

в) реалистическими.

**138. Конфликтная ситуация – это:**

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

***б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;***

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

**139. Причина конфликта – это:**

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

**140. Конфликтогены – это:**

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;**
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

**141. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:**

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;**
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

**142. Управление конфликтами – это:**

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;**
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

**143. Содержание управления конфликтами включает:**

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;**
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

**144. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

*а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;*

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

**145. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

а) конструктивная, рациональная, деструктивная;

б) компромисс, борьба, сотрудничество;

в) рациональная, иррациональная, конформистская;

*г) конструктивная, деструктивная, конформистская;*

д) борьба, уступка, компромисс.

**146. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

*а) К. Томас и Р. Киллмен;*

б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;

в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;

г) М. Дойч и Д. Скотт;

д) Р. Фишер и У. Юри.

**147. Сколько стратегий поведения личности в конфликте**

выделяется в двухмерной модели:

а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; *д) 5.*

**148. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:**

а) ригидный тип;

б) неуправляемый тип;

*в) демонстративный тип;*

г) сверхточный тип;

д) «бесконфликтный тип».

**149. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:**

*а) обмену информацией;*

б) налаживанию добрых взаимоотношений;

в) достижению взаимопонимания;

г) расширению темы общения;

д) усилению информационного воздействия на партнера.

**150. Технологии рационального поведения в конфликте - это:**

**а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;**

б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;

в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

### **4.1.3 Практические задачи и кейсы**

**Практическая задача 1. Условие.** Найти в художественной литературе и записать примеры механизмов перцепции (фрагменты текста с указанием названия произведения и автора). Проанализировать отрывок, представленный ниже, в качестве примера, определить типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н. Толстой. «Крейцерова соната»).

**Практическая задача 2. Условие.** Найти в художественной литературе и записать примеры механизмов перцепции (фрагменты текста с указанием названия произведения и автора). Проанализировать отрывок, представленный ниже, в качестве примера, определить типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В. Гоголь. «Невский проспект»).

**Практическая задача 3. Условие.** Найти в художественной литературе и записать примеры механизмов перцепции (фрагменты текста с указанием названия произведения и автора). Проанализировать отрывок, представленный ниже, в качестве примера, определить типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блеснул фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе - за политического заговорщика; в передней — за шар-

латана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

**Практическая задача 4.** Кейс-задание. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для неё, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как вести себя?

**Практическая задача 5.** Кейс-задание. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для неё, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

**Практическая задача 6.** Кейс-задание. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для неё, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

**Практическая задача 7.** Кейс-задание. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для неё, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

#### **4.1.4 Задания для самостоятельной работы студентов**

##### **Практическая работа №1**

###### **Задание 1**

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе

###### **Задание 2**

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.

2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.

3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.

4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.

5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

###### **Задание 3**

Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

#### **Задание 4**

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

## **Практическая работа №2**

### **Задание 1**

Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ сразу;
- убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов:

- весельчак;
- жадный, но с деньгами;
- педант;
- бизнес-леди;
- самовлюбленный;
- молодой руководитель;
- интеллигент;
- невежда;



- иностранец;
- не принимающий сам решения;
- новатор;
- рационалист;
- своевластный;
- неуверенный в себе;
- нервозный;
- консерватор;
- «воображала»;
- «грубиян»;
- «франт»;
- случайный.

### **Задание 2**

Вы сдаете заказ клиенту. Разыграйте в парах следующие ситуации:

- заказ сделан вовремя, и все довольны;
- заказ выполнен отлично и вовремя, но денег вы пока не получили;
- у заказчика есть замечания, которые можно устранить;
- у заказчика есть замечания, но они безосновательны;
- вы не успеваете сдать заказ вовремя.

### **Задание 3**

Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнеру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

### **Практическая работа №3**

**Задание 1.** Используя опросник «Стереотипы маскулинности — феминности» (Сандры Бэм), определить тип направленности личности.

#### **Задание № 2. Упражнение.**

**Цель:** развитие умений перцептивного общения

**Ход опыта:** Разделитесь на группы по три человека. Один рассказывает о чем-нибудь в течение 2-3 минут. Второй и третий наблюдают за

всеми невербальными действиями рассказчика. После окончания рассказа один из слушателей перечисляет все, что заметил.

Другой добавляет то, что не было названо. Каждый должен побывать в роли рассказчика.

**Задание № 3. Условие.** Исследование влияния первого впечатления на восприятие незнакомого человека. Выполнение задания «Интерпретация личности по внешности».

Задачей: актуализация знаний, полученных на лекциях по теме «Перцептивная сторона общения». Для этого студентам предлагается выполнить задание, направленное на осознание алгоритма интерпретации личности по внешнему облику, представляющего собой последовательность следующих этапов.

- Восприятие физических и поведенческих характеристик объекта.
- Формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т. д.
- Формирование представления о тех отношениях, которые связывают субъект и объект восприятия.

**Задание № 4. Условие.** Исследование влияния первого впечатления на восприятие незнакомого человека. Экспериментальное исследование первого впечатления

**Задание № 5. Упражнение «Обезьяна и зеркало».**

**Цель:** развитие способности вчувствоваться в другого человека, предвидеть его действия.

Участники работают в парах.

**Инструкция.** Один из участников пары будет «зеркалом», а второй — «обезьяной». «Обезьяна», оказавшись перед «зеркалом», ведет себя достаточно свободно: ее мимика, пантомимика, жестикуляция очень разнообразны. «Зеркало» повторяет как можно точнее все движения «обезьяны». Через 3-4 минуты преподаватель предлагает студентам поменяться ролями.

После завершения упражнения можно задать группе такие вопросы:

«Какие трудности возникали у вас в процессе выполнения упражнения?»  
«Насколько точно вам удавалось воспроизводить движения вашего партнера?»

**Задание № 6. Упражнение «Формирование Я – образа».**

**Цель:** тренировка навыков социальной рефлексии.

Все участники разбиваются на подгруппы по 4-5 человек.

**Инструкция:** «Сейчас каждый из вас скажет о том, что, с его точки зрения, думают о нем как о собеседнике все остальные. Например (преподаватель подходит к одной из малых групп, в которую входят Таня, Андрей, Олег и Света), Таня скажет, что, по ее мнению, думает о ней как о собеседнике Олег, далее она скажет, что о ней как собеседнике думает Андрей, а потом — Света. Это может звучать так: «Мне кажется, что ты, Олег, считаешь (думаешь), что я как собеседник человек много знающий, сообразитель-

ный, порой торопливый». После этого Андрей, Олег и Света скажут, с чем они согласны, а с чем нет».

В ходе обсуждения упражнения можно задать такие вопросы: «Каковы ваши впечатления о работе в малых группах?», «Насколько точны вы были, предполагая, что думают о вас как о собеседнике ваши партнеры?»

**Задание 7.** Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях. Составьте психологический портрет.

#### **Практическая работа №4**

**Задание 1.** Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

#### **Задание 2**

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

#### **Задание 3** Одежда для первого впечатления

**Цель:** анализ своих возможностей, создание имиджа.

**Задание:** прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

1. самопрезентация,

2. участие в деловом совещании,

3. вечерний ужин с деловыми партнерами.

#### **Практическая работа №5**

**Задание 1** Составить резюме.

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

#### **Задание 2. Тест «Речевые барьеры в общении».**

Для того чтобы оценить насколько актуальны для вас **речевые барьеры общения**, насколько вы умеете «подать информацию», предлагаем ответить на вопросы, составленные американским психологом В. Маклини.

1. Когда вы сами говорите, внимательно ли вы следите за тем, чтобы слушатели правильно вас поняли?
  2. Подбираете ли вы слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?
  3. Обдумываете ли вы указания, прежде чем их высказать?
  4. Отдаете ли вы распоряжения в достаточно краткой форме?
  5. Если подчиненный не задает вопросов после того, как вы высказали новую мысль, считаете ли вы, что он ее понял?
  6. Ясно ли вы выражаетесь?
  7. Увязываете ли вы свои мысли, прежде чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?
  8. Поощряете ли вы вопросы?
  9. Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы выяснить их?
  10. Различаете ли вы факты и мнения?
  11. Усиливаете ли вы конфронтацию, противореча аргументам собеседника?
  12. Стараетесь ли вы, чтобы ваши подчиненные во всем соглашались с вами?
  13. Используете ли вы профессиональный жаргон, непонятный слушателям?
  14. Говорите ли вы ясно, точно и вежливо?
  15. Следите ли вы за тем, какое впечатление производят ваши слова на слушателя, внимателен ли он?
  16. Делаете ли вы преднамеренные паузы в своей речи для того, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей?
- Если вы не задумываясь ответили “да” на все вопросы, кроме 5, 9 и 13-го, то можно считать, что вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли.

**Задание 3.** Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

**Задание 4.** Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

## **Практическая работа №6**

### **Задание 1. Тест-опросник К. Томаса «Стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации»**

Работа с опросником позволит студентам научиться различать свои и партнерские стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации.

В основании типологии конфликтного поведения К. Томаса два стиля поведения: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов [4]:

1) **соперничество (конкуренция)** — стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;

5б. **приспособление**, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;

2) **компромисс** как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

3) **избегание (уход)** — стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, здесь отсутствует стремление к кооперации или отстаиванию своих целей;

4) **сотрудничество** — нахождение альтернативы, удовлетворяющей обе стороны.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, даст представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

**7. Решение ситуационных задач (задачи подбираются студентами).**

### **Практическая работа №7**

**Задание 1. Замените:**

а) **слова и словосочетания, имеющие окраску официально-делового стиля, нейтральными синонимами:**

препровождать, вышеизложенное, представить жилплощадь, отдать распоряжение, проживать;

б) **нейтральные слова и выражения такими, которые имеют окраску официально-делового стиля:**

поблагодарить, сообщить, из-за болезни, дали творческий отпуск, просьба, участвовал.

**Задание 2. Отметьте в данном тексте стандартизированные словесные обороты, характерные для деловой речи:**

Настоящим сообщая согласие на применение выпускаемого нашим предприятием счетно-решающего устройства в разрабатываемой Вами аппаратуре. Договор на поставку оформляется в обычном порядке.

На Ваш запрос о трубке для регистрации сигналов с частотой 10 гц предлагаю применить выпускаемую нашим предприятием СЧУ 16 Т 036-К.

**Задание 3. Отредактируйте предложения.**

1) Эти данные позволили автору основать следующие выводы и предложения.

- 2) Стала очевидной нетождественность замыслов программы социальным условиям жизни.
- 3) Необходимо еще раз обсчитать все данные.
- 4) Следует затвердить это на собрании.
- 5) Мне было отказано под благоприятным предлогом.
- 6) Был провозглашен приговор суда.
- 7) Это достигалось самыми неудобными средствами.
- 8) На заводе возникло нестерпимое положение.

**Задание 4. Распределите приведенные ниже слова, словосочетания и выражения по группам:**

- 1) имеющие официально-деловую окраску;
- 2) входящие в лексику всех стилей, в том числе и официально-деловом;
- 3) не употребляющиеся в официально-деловом стиле.

I. Иметь место, нетрудоспособность, расторжение договора, обусловить, один-одинешенек, констатировать, терем, заводиче, истец, командировочное удостоверение, заявка на участие, распорядок дня, в окрестностях города, принять к сведению, меланхоличный, делопроизводство, вознаградить за труды, нетрудоспособность, жилье.

II. Торжественное открытие, короткая память, мешанина, сойти с рук (фраз.), новое назначение, регистрация брака, освидетельствование, лабораторные испытания, текущий (в значении «нынешний»), юнец, тезка, безотлагательно, судить да рядить, уведомление, нижеследующий акт, необходимо осуществлять, приводить к общему знаменателю, предписывать.

III. Рекламация, неустойка, кассационная жалоба, аукаться, чарующий, ходатайство, в плановом порядке, добрый молодец, кумир толпы, попридержать язык, отгрузка товара, подсчитать свои возможности, избушка, вперегонки, именуемый, морфема, ингаляция, фрезер, поставить в известность, жилищный фонд, надлежащий, поставить на вид, посоветовать.

**Задание 5. Чем вызвано нарушение смысловой точности высказывания в приведенных фрагментах деловых посланий? Отредактируйте предложения.**

1. Эти данные позволили автору основать следующие выводы. 2. Стала очевидной нетождественность замыслов программы социальным условиям жизни. 3. Необходимо еще раз обсчитать все данные 4. Следует затвердить это на собрании. 5. Мне было отказано под благоприятным предлогом. 6. Был провозглашен приговор суда. 7. Это достигалось самыми неудобными средствами. 8. На заводе возникло нестерпимое положение. 8. Наши предприятия долгие годы состоят в добрых партнерских отношениях. 9. Коллектив завода принял обязательство ускорить выпуск продукции. 10. Прошу Вас сообщить стоимость 1 шт. кондиционера, необходимую для внедрения в калькуляцию заказчика.

## Практическая работа №8

### Задание 1 Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

### Задание 2. Тест «Умеете ли вы выступать?»

Инструкция: Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». Вопросы:

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?
2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?
3. Всегда ли одинаково начинаете выступление?
4. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолевать себя?

5. Приходите ли задолго до начала выступления?
6. Нужны ли вам 3-5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?
7. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?
8. Любите ли вы во время выступления двигаться?
9. Отвечаете ли на замечания по ходу их выступления, не группируя их?
10. Успеваете ли во время выступления пошутить?

### **Задание 3. «Опоздавший»**

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

### **Задание 4. Подберите антонимы к прилагательным в следующих сочетаниях:**

низкие цены, низкое сословие, низкий поступок, низкий поклон;  
общее мнение, общая кухня, общее благо, общий наркоз, общее представление;  
прямая линия, прямое сообщение, прямой налог, прямой вызов, прямой характер, прямая речь, прямой угол.

### **Задание 5. Распределите следующие слова на группы с положительной и отрицательной эмоциональной окраской:**

похождение, подвиги, преступления, труженики, деяги, расправляться, содружество, сборище, ограбление, нападение, единомышленник, тупик, связаться, нашествие, соучастник, проделки, сотрудничество, инцидент, сокрушать, толпа, кризис.

### **Задание 6. Составьте предложения со следующими омонимами:**

среда (день недели) и среда (окружающая обстановка, общество);  
повод (предлог, причина) и повод (ремень);  
свет (лучистая энергия, испускаемая каким-либо телом) и свет (земной шар, Земля со всем существующим на ней).

### **Задание 7. Определите характер ошибок в следующих предложениях:**

1. Мы провели в нашем районе форум механизаторов.
2. Они внесли огромную лепту в выполнение плана.
3. Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене.
4. В этом тексте выступления много дефектов.
5. Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.
6. Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.
7. Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.
8. Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет.
9. Хоккейная команда потерпела фиаско.



10. Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.

**Задание 8.** Выберите наугад любую букву. В течение пяти минут сочините рассказ, все слова которого начинаются с этой буквы.

### **Практическая работа № 9-10**

#### **Практическое задание**

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

#### **Ситуация 1**

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

#### **Ситуация 2**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

#### **Ситуация 3**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

#### **Ситуация 4**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

## **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

В соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки достижений студентов филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Славянске-на-Кубани, обучающихся по программам высшего образования оценка сформированности компетенций проходит в как в процессе изучения дисциплины в течение семестра при текущей аттестации, так и при сдаче экзамена при проведении промежуточной аттестации.

Максимальная величина баллов студента при текущей аттестации составляет 100 баллов.

При текущей аттестации оценка сформированности компетенций производится согласно системе оценивания по дисциплине, приведенной в данной рабочей учебной программе дисциплины по этапам семестра. Оцениваются знания, умения и владения студента по компетенциям по результатам модульного внутрисеместрового тестирования (контрольного опроса), выполнения практических заданий, самостоятельной работы студентов (домашних заданий, докладов, рефератов, эссе, творческих заданий и т. п.).

По дисциплине студенты в ходе текущего контроля обязаны пройти внутрисеместровую аттестацию. Внутрисеместровая аттестация проходит 1 раз в семестр в форме компьютерного тестирования. Во время компьютерного тестирования у студента оценивается знаниевая составляющая компетенции (до 40 баллов) в зависимости от показанного процента правильных ответов. Тест считается пройденным при правильном ответе на 50 и более процентов тестовых заданий.

Затем рейтинговые баллы студента по текущей аттестации, включая внутрисеместровую аттестацию переводятся в традиционную четырехбалльную систему.

Студент, набравший по итогам текущего контроля от 70 до 84 баллов (85 баллов и более), освобождается от сдачи зачета и получает по дисциплине оценку «зачтено».

Если студент набрал в семестре менее 70 баллов, то он сдает зачет в установленном порядке, при этом баллы, полученные студентом за текущий контроль, не влияют на оценку зачета.

Студенты обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет по дисциплине преследует цель оценить сформированность требуемых компетенций, работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Зачет проводится в устной форме по вопросам. Экзаменатор имеет право задавать студентам дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины. Время проведения зачета устанавливается нормами времени.

Результат сдачи зачета заносится преподавателем в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

Оценка «зачтено» выставляется, если студент:

1. раскрыл содержание материала в области, предусмотренной программой;
2. изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно использовал терминологию;
3. показал умения иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами из практики;
4. продемонстрировал усвоение изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость знаний;
5. отвечал самостоятельно (или с наводящими вопросами), как на основной вопрос, так и на дополнительные вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в решении и не умеет применять базовые знания при решении типовых практических задач.

#### **4.2.1 Вопросы к зачету**

1. Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?
2. Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?
3. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?
4. Понятие и сущность общения в различных науках.
5. Сущность, структура, виды и функции общения.
6. Деловое общение, его виды и формы
7. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
8. Коммуникативная сторона общения
9. Интерактивная сторона общения
10. История ораторского искусства
11. История развития делового этикета в России.
12. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
13. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
14. Собеседование как частная форма деловой беседы.
15. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
16. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
17. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.
18. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
19. Типичные модели поведения на переговорах.
20. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.
21. Презентация как основная форма деловой коммуникации.
22. Понятие и структура конфликта. Виды и причины конфликтов.
23. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

24. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
25. Имидж делового человека.
26. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
27. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
28. Особенности этикета в международных переговорах.
29. Как связаны между собой речь и дыхание?
30. Для чего артисты работают над скороговорками?
31. Для чего и в каких случаях нужно контролировать темп своей речи?
32. В каких случаях неуместен слишком громкий голос?
33. Кто такие Демосфен и Цицерон? Как Демосфен сумел преодолеть недостатки своей речи?
34. Для чего нужны паузы в устной речи? По какому принципу определяется место паузы в тексте?
35. Почему необходимо следить за чистотой речи и добиваться устранения слов и звуков-паразитов?
36. Почему и в каких случаях тембр и диапазон голоса требуют корректировки?
37. Каким голосом и тоном должен говорить диктор радио? учитель в классе? мать с ребенком? милиционер с задержанным? спортивный комментатор? Дайте максимальное количество определений голоса и тона каждого из перечисленных персонажей.
38. Какой тон необходимо исключить при разговоре с: учителем, директором школы, секретарем в учреждении, милиционером, товарищем по классу, соседкой, матерью, нетрезвым человеком? 39. Каким тоном следует разговаривать в учреждении, по телефону?
40. Какой голос и тон следует исключить в деловом общении, при переговорах?
41. Чем отличается устное выступление от письменного текста? Какие приемы используются, чтобы письменный текст изложить устно?
42. Приведите примеры эмоционально окрашенных слов — как положительно, так и отрицательно. Приведите примеры нейтрально окрашенной лексики.
43. Какие голосовые и речевые приемы привлечения внимания слушателей вы знаете?
44. Какую роль играют мимика, жесты, пластика для оратора? Какие виды жестов бывают?
45. Как можно проанализировать рукопожатие?
46. Как менеджеры по персоналу трактуют манеру посадки собеседника?
47. Какая походка вызывает скрытую антипатию и какая симпатию окружающих? Почему?
48. Какую роль играет костюм в наше время? Какие требования к нему предъявляются?
49. Для чего и как оратор должен учитывать уровень сознания и эмоциональное состояние собеседника, аудитории?
50. Как завоевать и удержать внимание аудитории?

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Основная литература:**

1. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 408 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/44292>.
2. Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко [и др.] – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.
3. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 208 с. – (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-00453-3. – URL: [www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3](http://www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3).

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. В. Бороздина. – 4-е изд., испр. и доп. – Минск : РИПО, 2015. – 228 с. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-503-500-9. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>.
2. Кислицына, И. Г. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. : ил. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>.
3. Логутова, Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург : ОГУ, 2013. – 196 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249>.
4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенигина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2014. – 163 с. : ил. – Библиогр. : с. 150. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>.

5. Психология общения. Энциклопедический словарь [Электронный ресурс] / под ред. А. А. Бодалева. – М. : Когито-Центр, 2011. – 600 с. – ISBN 978-5-89353-335-4. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86251>.

6. Тимченко, Н. М. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : монография / Н. М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – ил. – ISBN 978-5-4475-8287-6. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>.

Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>

### **5.3. Периодические издания:**

1. Актуальные проблемы психологического знания. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1815608>.

2. Вестник Московского государственного областного университета. Серия: психологические науки. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=25663>.

3. Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Психология. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1831477>.

4. Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология и педагогика. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/71233/udb/1270>.

5. Вопросы психологии. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646/udb/4>.

6. Коррекционно-развивающее образование. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1384159>.

7. Наука и школа. – URL: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=8903>.

8. Педагогика и психология образования. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79335/udb/1270>.

9. Педагогическая диагностика. – URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/19028/udb/1270>.

10. Психологический журнал. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/614/udb/1270>.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы; мультимедийная коллекция: аудиокниги, аудиофайлы, видеокурсы, интерактивные курсы, экспресс-подготовка к экзаменам, презентации, тесты, карты, онлайн-энциклопедии, словари] : сайт. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red).

2. ЭБС издательства «Лань» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы] : сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>.

3. ЭБС «Юрайт» [раздел «ВАША ПОДПИСКА: Филиал КубГУ (г. Славянск-на-Кубани): учебники и учебные пособия издательства «Юрайт»] : сайт. – URL: <https://www.biblio-online.ru/catalog/E121B99F-E5ED-430E-A737-37D3A9E6DBFB>.

4. Научная электронная библиотека. Монографии, изданные в издательстве Российской Академии Естествознания [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <https://www.monographies.ru/>.

5. Научная электронная библиотека статей и публикаций «eLibrary.ru» : российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины, образования [5600 журналов, в открытом доступе – 4800] : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.

6. Базы данных компании «Ист Вью» [раздел: Периодические издания (на рус. яз.) включает коллекции: Издания по общественным и гуманитарным наукам; Издания по педагогике и образованию; Издания по информационным технологиям; Статистические издания России и стран СНГ] : сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com>.

7. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [научные журналы в полнотекстовом формате свободного доступа] : сайт. – URL: <http://cyberleninka.ru>.

8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная информационная система свободного доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное : сайт. – URL: <http://window.edu.ru>.

9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [для общего, среднего профессионального, дополнительного образования; полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://fcior.edu.ru>.

10. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>.

11. Энциклопедиум [Энциклопедии. Словари. Справочники : полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» : сайт. – URL: <http://enc.biblioclub.ru/>.

12. Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About>.

13. Российское образование : федеральный портал. – URL: <http://www.edu.ru/>.

14. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки [авторефераты – в свободном доступе] : сайт. – URL: <http://diss.rsl.ru/>.

15. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [на базе Российской государственной библиотеки] : сайт. – URL: <http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>.

16. Academia : видеолекции ученых России на телеканале «Россия К» : сайт. – URL: [http://tvkultura.ru/brand/show/brand\\_id/20898/](http://tvkultura.ru/brand/show/brand_id/20898/).

17. Лекториум : видеокolleкции академических лекций вузов России : сайт. – URL: <https://www.lektorium.tv>.

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1 Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

### **7.2 Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям**

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.



### **7.3 Методические рекомендации для подготовки к самостоятельной работе**

Для успешного усвоения курса необходимо не только посещать аудиторские занятия, но и вести активную самостоятельную работу. При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

Домашнее задание оценивается по следующим критериям:

- степень и уровень выполнения задания;
- аккуратность в оформлении работы;
- использование специальной литературы;
- сдача домашнего задания в срок.

Оценивание домашних заданий входит в накопленную оценку.

### **7.4 Методические рекомендации для получения консультации**

При всех формах самостоятельной работы студент может получить разъяснения по непонятным вопросам у преподавателя на индивидуальных консультациях в соответствии с графиком консультаций. Студент может также обратиться к рекомендуемым преподавателем учебникам и учебным пособиям, в которых теоретические вопросы изложены более широко и подробно, чем на лекциях и с достаточным обоснованием.

Консультация – активная форма учебной деятельности в педвузе. Консультацию предваряет самостоятельное изучение студентом литературы по определенной теме. Качество консультации зависит от степени подготовки студентов и остроты поставленных перед преподавателем вопросов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Учебное издание

**Исаакян Оксана Викторовна**

## ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Методические материалы  
к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов 3-го курса  
бакалавриата, обучающихся по направлению 44.03.02  
Психолого-педагогическое образование  
очной и заочной форм обучения

Подписано в печать 20.07.2018 г.  
Формат 60x84/16. Бумага типографская. Гарнитура «Таймс»  
Печ. л. 3,56. Уч.-изд. л. 2,63  
Тираж 1 экз. Заказ № 181

Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани  
353560, Краснодарский край, г. Славянск-на-Кубани, ул. Кубанская, 200

Отпечатано в издательском центре  
филиала Кубанского государственного университета в г. Славянске-на-Кубани  
353560, Краснодарский край, г. Славянск-на-Кубани, ул. Кубанская, 200