

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра психологии

УТВЕРЖДЕНА  
кафедрой психологии  
Протокол от «25» августа 2016 г.  
№ 7

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
Б1.В.ДВ.1.1

краткое наименование дисциплины: не устанавливается

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль): «Менеджмент организации»

квалификация выпускника: Бакалавр

форма обучения: очная

Год набора – 2017

Новосибирск, 2016 г.

**Автор – составитель:**

заведующий кафедрой психологии  
канд. психол. наук, доцент И.М. Войтик

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	23
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	25
6.1. Основная литература.....	25
6.2. Дополнительная литература.....	25
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	27
6.4. Нормативные правовые документы.....	27
6.5. Интернет-ресурсы.....	28
6.6. Иные источники.....	28
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	29

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.1.1 Психология делового общения обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2.1	Способность на основе психологических знаний оценивать поведение индивидов в организации

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Оценка качества нормативной базы, требований профессиональной этики и методов внутреннего контроля (Е/03.8)	ПК-2.1	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> <li>– основных методов проектирования коммуникаций в организации;</li> <li>– восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</li> <li>– законы делового общения;</li> </ul>
		на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> <li>– собирать информацию о коммуникациях в организации;</li> <li>– применять способности работать в коллективе;</li> <li>– проводить публичные выступления, переговоры, совещания;</li> <li>– осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</li> </ul>
		на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> <li>– проектирования коммуникаций;</li> <li>– применения работы в коллективе;</li> <li>– способностями осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

- общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах – 3.

Количество академических часов **очной формы обучения**, выделенных:

- на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 44 часа (22 часа лекций, 22 часов практических (семинарских) занятий);
- на самостоятельную работу обучающихся – 64 часа.

### **Место дисциплины**

- Б1.В.ДВ.1.1 Психология делового общения изучается:
- студентами очной формы обучения на 1 курсе (2 семестр);

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний

*1) в области личностных результатов освоения основной образовательной программы:*

толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;

навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;

нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей;

бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей;

*2) в области метапредметных результатов освоения основной образовательной программы:*

умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;

умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;

умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;

владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Приказ Минобрнауки России от 17.05.2012 N 413 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования"

### 3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			л	лр	пз	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
<b>Раздел 1</b>	<b>Введение в предмет курса и основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации</b>	<b>28</b>	<b>6</b>		<b>6</b>		<b>16</b>	
Тема 1.1	Основные психологические теории, описывающие процесс общения.	12	2		2		8	Устные ответы на вопросы Конспекты Тестирование
Тема 1.2	Межличностное общение в диаде, общение в коллективе, особенности и динамика процессов коммуникации.	16	4		4		8	Коммуникативный тренинг (рефлексия) Конспект
<b>Раздел 2</b>	<b>Основные виды, функции и психологические механизмы делового общения и способы их распознавания</b>	<b>32</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>16</b>	
Тема 2.1	Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на психологию делового общения.	16	4		4		8	Коммуникативный тренинг Конспект
Тема 2.2	Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения. Влияние культурных различий на деловое	16	4		4		8	Контрольное задание (анализ учебного видео)

	общение							
<b>Раздел 3</b>	<b>Техники эффективной и неэффективной деловой коммуникации</b>	<b>48</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>32</b>	
Тема 3.1	Психологические особенности деловой коммуникации	16	4		4		8	Устный опрос Тестирование
Тема 3.2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	16	4		4		8	Диспут Доклад с презентацией
Контрольная работа		16					16	
Промежуточная аттестация								зачет
<b>Всего</b>		<b>108</b>	<b>22</b>		<b>22</b>		<b>64</b>	ак.ч.
		<b>3</b>						з.е.
		<b>81</b>						астр.ч.

### Содержание дисциплины

#### **Раздел 1. Введение в предмет курса и основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации.**

##### **Тема 1.1. Основные психологические теории, описывающие процесс общения.**

Общение как форма взаимодействия. Основные функции общения, структура общения. Коммуникативная сторона общения как обмен информацией. Интерактивная сторона общения – как взаимодействие людей, перцептивная - как процесс восприятия людьми друг друга.

Общение как социальное научение. Функции общения: контактная функция, информационная функция, побудительная, координационная, функция понимания, эмотивная функция, функция установления отношений, оказания влияния. Структура: перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения. Круг общения: 2 x 9. Основные средства общения. Процедура общения.

Аналитические модели: коммуникативные процессы, межличностное восприятие, воздействие, дистанция, персональная территория. Линейная модель. Интерактивная модель. Трансакционная модель. Определение и понимание общения в различных теориях личности. Теоретические направления. Критерии описания. Свобода - детерминизм, рациональность-иррациональность, холизм-элементализм, конституционализм-инвайронментализм, изменяемость-неизменность, субъективность-объективность, проактивность-реактивность, гомеостаз-гетеростаз, познаваемость -непознаваемость.

Функционализм (У.Джеймс, Дж. Энджелл, Дж.Дьюи, Г.Карр, Р.Вудвортс).

Бихевиоризм: научение реактивное, инструментальное, на основе наблюдения, имитация, идентификация, ролевое обучение. Теория обмена. (Б. Скиннер, И. Сеченов, И. Павлов, В. Бехтерев) Социально-когнитивное направление (А. Бандура, Дж. Роттер) Когнитивизм: восприятие, интерпретация, запоминание, формирование образов и их влияние на последующее поведение. Теория структурного бапанса, теория коммуникативных актов, теория конгруэнтности (Ф Хайдер, Т. Ньюком, Ч. Осгуд, П. Танненбаум и др.), казуальная атрибуция (Э. Джонс, К. Дэвисс, Дж. Келли, Р. Нисбет, Л. Росс и др ), дискурсивная психология (Р.Харре), теория социального конструктивизма (К. Герген). Ролевая теория общения. (Дж. Мид), драматургический подход (Э.Гофман). Психодинамическая теория (З. Фрейд, Г. Салливан, А. Адлер, К. Юнг,

Э. Фромм, К. Хорни) Транзактный анализ в общении (Э. Берн). Гештальт-психология (В.Келлер, К.Левин). Гуманистическая психология (А. Маслоу, К. Роджерс). Феноменологическая психология. Общение с позиции экзистенциального подхода в психологии (В.Франкл).

### **Тема 1.2.. Межличностное общение в диаде, общение в коллективе, особенности и динамика процессов коммуникации.**

Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения. Познание в процессе межличностного общения. Окно Джогари (Дж. Лафт, Г. Инграм). Самопознание и самооценка. «Я-концепция» и общение. Типичные трудности в общении. Общение «я-ты» лидерство, подчинение. Основные потребности, реализуемые в диадном общении. Я в группе и группа для меня. Типология возможных ролей в группе. Влияние структуры группы на процесс общения. Групповая динамика и процессы общения.

Становление личности человека как функция общения. Влияние социализации ребенка на процесс общения. Как мы осмысливаем мир. Мотивация самоуважения. Сценарии жизни. Движение к людям, движение против людей, движение от людей. Интернальность – экстернальность. Локус контроля. Влияние потребностей на общение. Соотношение потребностей и установок личности в общении. Роль психологических установок в понимании и предсказании поведения. Влияние похвалы. Симпатии и сходство.

## **Раздел 2. Основные виды, функции и психологические механизмы делового общения и способы их распознавания.**

### **Тема 2.1. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на психологию делового общения**

Языки общения: вербальный, невербальный. Средства, используемые в процессе передачи информации. Технические и психофизиологические каналы связи при коммуникации и возможные точки сбоя. Способы повышения качества передачи информации. Психологические характеристики, влияющие на искажение содержательной информации в общении. Особенности общения по телефону.

Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга. Открытость и идейность при общении. «Маски» и их влияние на эффективность общения. Структурирование личности другого человека. Эффект «ореола». Возможные ошибки атрибуции. Эффект «проецирования». Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик на восприятие людьми друг друга, влияние контекста на социальное суждение, поведение. Категоризация и социальные стереотипы. Влияние аттитюдов и убеждений на коммуникацию и взаимодействие.

Основные орудия влияния в процессе общения. «Горячие точки», личностно значимые ситуации для человека. Использование стереотипов мышления. Правило взаимного обмена. Взаимные уступки. Влияние публики. Благорасположенность. Влияние авторитета. Влияние дефицита ресурса, времени и т.п. Автоматизмы и стереотипы поведения в общении. Уменьшение диссонанса и рациональное поведение. Психология неадекватного оправдания. Общение в неофициальной обстановке: ресторан, кафе.

Авторитарный стиль общения. Власть в общении. Преимущества авторитарного стиля общения. Соотношение лидерства, агрессии и власти при авторитарном стиле поведения. Недостатки авторитарного стиля общения. Демократический стиль общения, его преимущества. Влияние социализации и культурного уровня на демократический стиль общения. Сотрудничество и основные его особенности.

Агрессия: причины возникновения. Теория инстинктивной агрессии. Агрессия как социальный навык. Агрессия как защитный механизм личности. Закономерности агрессивного общения. Открытая и скрытая агрессии. Типы агрессивных реакций. Вербальные и невербальные проявления агрессии. Канализация агрессии. Влияние на агрессивность общения социального окружения и средств массовой информации.



Фрустрация и агрессия. Опасность. Угроза. Социальное научение и агрессия. Деструктивное общение (вранье, обман, ложь, нарушения общения и акцентуации).

## **Тема 2.2 Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения. Влияние культурных различий на деловое общение**

Невербальное общение. Позы, жесты, мимика. Распознавание поз и жестов. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию. Жесты контакта, жесты защиты, жесты агрессии. Межличностное пространство и влияние его на эффективность общения. Интимное, личностное, социальное и общественное пространство и их роль в процессе общения. Жесты и мимика деловых партнеров разных национальностей.

Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила. Культурные различия в деловом этикете. Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение. Переписка в деловом этикете.

## **Раздел 3. Техники эффективной и неэффективной деловой коммуникации.**

### **Тема 3.1. Психологические особенности деловой коммуникации**

Манипуляции в общении. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций. Средства и механизмы манипулятивного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. Техники, разрушающие процесс общения. Составление деловых писем.

### **Тема 3.2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений**

Психологические закономерности ведения деловой беседы. Психологические особенности и ведение переговоров. Деловые совещания. Структура деловой беседы, подготовка к беседе. Правила ведения деловой беседы. Требования к публичному выступлению. Вербальное и невербальное поведение публичного выступления. Логичность. Самовыражение. Компетентность. Контакт с аудиторией. Самоконтроль и саморегуляция в процессе публичного выступления. Выход из контакта.

Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышения коммуникативной компетентности:

## 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

### 4.1. Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.1.1 Психология делового общения используются следующие методы текущего *контроля* успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1. Введение в предмет курса и основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации.</b>		
Тема 1.1	Основные психологические теории, описывающие процесс общения.	Устные ответы на вопросы Конспект
Тема 1.2	Межличностное общение в диаде, общение в коллективе, особенности и динамика процессов коммуникации.	Коммуникативный тренинг (рефлексия) Конспект
<b>Раздел 2. Основные виды, функции и психологические механизмы делового общения и способы их распознавания</b>		
Тема 2.1	Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на психологию делового общения.	Коммуникативный тренинг Конспект
Тема 2.2	Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения. Влияние культурных различий на деловое общение	Контрольное задание (анализ учебного видео)
<b>Раздел 3</b>		
<b>Техники эффективной и неэффективной деловой коммуникации</b>		
Тема 3.1	Психологические особенности деловой коммуникации	Устный опрос
Тема 3.2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	Диспут Доклад с презентацией

4.1.2. Зачет проводится в форме устного ответа на вопросы и устного выполнения практических заданий.

### 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

**Типовые оценочные средства по теме 1.1. Основные психологические теории, описывающие процесс общения.**

1. Опишите основные функции общения, структура общения.
2. Какие стороны выделяют в структуре общения?
3. Опишите коммуникативную сторону общения как обмен информацией?
4. В чем различие интерактивной и перцептивной сторон общения?

5. Каким образом приобретается коммуникативная компетентность?
6. Какие аналитические модели общения вам известны?
7. Как понимается общение в различных теориях личности? (На примере функционализма, бихевиоризма, теории обмена и социально-когнитивного направления.)
8. Сравните ролевую теорию общения. (Дж. Мид) и драматургический подход (Э.Гофман).
9. Какая модель общения существует в транзактном анализе?
10. В чем заключается специфика понимания общения с точки зрения гуманистической психологии (А. Маслоу, К. Роджерс).

**Типовые оценочные средства по теме 1.2. Межличностное общение в диаде, общение в коллективе, особенности и динамика процессов коммуникации.**

1. Сопоставьте стратегии и тактики в различных видах общения.
2. Как проходит познание в процессе межличностного общения?
3. Опишите модель «Окно Джогари» (Дж. Лафт, Г. Инграм).
4. Как «Я-концепция» проявляется в общении?
5. Какие типичные трудности могут возникнуть в общении?
6. Какие основные потребности, реализуются в диадном общении?
7. Какие существуют типологии возможных ролей в группе?
8. Как проявляется групповая динамика в процессе общения?
9. Какова роль психологических установок в понимании и предсказании поведения?

**Типовые оценочные средства по теме 2.1. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на психологию делового общения.**

1. Какими средствами может передаваться информация в общении?
2. Какие существуют способы повышения качества передачи информации?
3. Какие психологические характеристики, влияют на искажение содержательной информации в общении?
1. Какова роль эмпатии и рефлексии в общении?
2. Как «маски» влияют на эффективность общения?
3. В чем пагубность эффекта «ореола»?
4. Какие возможны ошибки атрибуции в общении?
5. Как представлен в общении эффект «проецирования»?
6. Как влияют возрастные, профессиональные и личностные характеристики на восприятие людьми друг друга?
7. Каково влияние контекста на социальное суждение?
8. Какова роль социальных стереотипов в общении?
9. Как влияют установки и убеждения на коммуникацию и взаимодействие?

**Типовые оценочные средства по теме Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения. Влияние культурных различий на деловое общение**

1. Каковы требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников?
2. Опишите культурные различия в деловом этикете выбрав две различные культуры.
3. Как влияют статусные, профессиональные и возрастные характеристик на деловое поведение?
4. В чем состоит специфика делового этикета в переписке?

**Типовые оценочные средства по теме 3.1. Психологические особенности деловой**

### **коммуникации.**

1. Какова роль имиджа в деловом взаимодействии? Какие способы управления имиджем вам известны?
2. Чем бизнес-коммуникации отличаются от других видов коммуникаций?
3. Как противостоять манипуляциям в деловом общении?
4. Какие модели ведения переговоров вам известны? В чем их различие между собой?
5. Какие есть алгоритмы работы с деловой корреспонденцией?

### **Типовые оценочные средства по теме 3.2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.**

1. Какие стратегии и тактики ведения деловой беседы вам известны?
2. Опишите технику подготовки публичного выступления.
3. В чем специфика телефонных переговоров по сравнению с не телефонными?
4. Как провести эффективное деловое совещание?
5. Методы аргументации и контраргументации.
6. Какие существуют способы управления конфликтным общением в группе?
7. Как управлять конфликтом в бизнес-взаимодействии?

### **4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2.1	Способность на основе психологических знаний оценивать поведение индивидов в организации

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2.1 Способность на основе психологических знаний оценивать поведение индивидов в организации	Анализирует поведение индивидов в коллективе	Прогнозирует динамику поведения индивида в организации

### **ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ**

1. В чем заключаются особенности делового общения?
2. В чем заключаются основные закономерности социальной перцепции?
3. Какие существуют способы самоподачи в деловой сфере?
4. Какова роль имиджа и репутации делового человека?
5. Как раскрываются понятия «эмпатия», «рефлексия» и «идентификация» и какова их роль в межличностном взаимопонимании?
6. Как преодолеть барьеры на пути коммуникации?
7. Как можно развить умение слушать и воспринимать в коммуникации?
8. Каковы особенности письменной коммуникации в бизнес-среде?
9. Опишите интерактивный аспект общения.
10. Какие виды транзакций являются бесконфликтными?

11. Какие основные стили общения выделяются психологии общения?
12. Какие существуют основные этапы деловой беседы?
13. В чем заключается модель переговоров, ориентированных на успех?
14. В чем заключается важность применения невербальных средств общения?
15. Какие существуют способы управления конфликтным общением в группе?
16. Какие вам известны способы проведения "многоходовых комбинаций" в деловом общении?
17. В чем отличие управление конфликтами в бизнес-среде по сравнению с другими контекстами?
18. Какие есть средства для неявной передачи деловой информации на расстоянии?
19. Какие вам известны социально-психологические типы взаимодействия?
20. Какие факторы обуславливают ошибки восприятия людей?
21. В чем заключаются наиболее важные национальные особенности невербального общения?
22. Как противостоять манипуляции в общении?
23. Какие аргументативные схемы помогают убедить собеседника?
24. Какие есть особенности проведения деловых завтраков, обедов, ужинов?
25. Опишите какую-либо модель ведения деловых переговоров?
26. Опишите какой-либо национальный стиль ведения переговоров.
27. В чем отличие деловых дискуссии от научных?
28. В чем заключаются особенности публичной (ораторской) речи?
29. Какие есть способы эффективной работы с деловой корреспонденцией?
30. Как проявляются психологические типы людей в работе, бизнесе, общении (типы темперамента, акцентуации характера)?
31. Как отражается внутриличностный конфликт на работоспособности личности?
32. В чем различие социальной и социально-психологической структуры группы?
33. Каковы основные характеристики коллектива? Как формировать и управлять коллективом?
34. Какие существуют психологические требования к менеджеру?
35. Как можно охарактеризовать известные вам теории и типы лидерства?

## ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

**Задание 1.** Представьте следующие ситуации общения и дайте конструктивные ответы на реплики в Ваш адрес. Обоснуйте, почему Вы считаете их конструктивными, основываясь на теориях К.Томаса, С. Розенцвейга.

- 1) Подчинённый Вам говорит: «К сожалению, я не смог привезти Вам положительный ответ из Министерства!»
- 2) Подчинённый Вам говорит: «Я выделю людей на эти работы, но план будет поставлен под угрозу срыва!»
- 3) Подчинённый Вам говорит: «Простите, но в вопросах детализировки я более компетентен!»
- 4) Вышестоящее руководство Вам говорит: «Это ужасно, Вы загубили проект, над которым долгое время работала наша организация!»
- 5) Вышестоящее руководство Вам говорит: «После такого отчёта едва ли Вы получите премию!»
- 6) Вышестоящий руководитель говорит Вам (тет-а-тет): «Я думаю, мы с Вами не сработаемся!»
- 7) Один из руководителей отдела, обращаясь к Вам как к руководителю другого структурного подразделения, говорит: «Все руководители отделов не согласны с Вашим решением!»
- 8) Коллега Вам говорит: «А Вы, оказывается, карьерист!»

- 9) Коллега Вам говорит: «С человеком, которого Вы обидели, вчера случилось несчастье, и он теперь лежит в больнице!»
- 10) Компания коллег, празднование Нового года. После Вашего весёлого рассказа, один из них говорит: «Опять ты всё врешь!»

**Задание 2.** Игорь принимает участие в эксперименте, изучающем феномен группового давления. Все остальные испытуемые — подставные, они помогают экспериментатору в проведении эксперимента. Группу спрашивают, кто был вторым президентом Соединенных Штатов. Первый испытуемый дает неверный ответ — «Авраам Линкольн» (правильный ответ: Адамс Джон). Остальные члены группы соглашаются с ним. Вы должны решить, согласится ли Игорь с неверным ответом. Перечислите четыре обстоятельства, информацию о которых вам нужно получить прежде, чем вы смогли бы обоснованно ответить на этот вопрос.

**Задание 3.** Представьте, что вы назначены руководить отделом из шести человек, задача которого разрабатывать стратегическое планирование. Опишите свои действия для каждого из возможных стилей руководства, основываясь на теории Курта Левина:

- А. Авторитарный
- Б. Демократический
- В. Попустительский
- Г. Партиципативный

**Задание 4.** Проанализируйте ситуации. Предложите наиболее конструктивные действия по их решению. Аргументируйте выбор предложенных вариантов.

*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 отделивается 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?

*Ситуация 5.* У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

**Задание 5.** Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы:

- 1) Что заставило Ивана изменить свое мнение, что на него повлияло?
- 2) Почему изменение мнения не привело к изменению поведения?

Студент по имени Иван и четверо его друзей смотрят по телевизору предвыборные дебаты кандидатов в Президенты. Речь одного из кандидатов производит на Ивана благоприятное впечатление: своей внешностью и открытостью, чувством юмора кандидат нравится ему больше, чем его оппонент. Когда выступление закончено, один из друзей Ивана говорит: «Ишь как соловьем заливается жулик! Народ ограбил теперь и шуточки можно шутить». Остальные единогласно и быстро соглашаются с ним. Ивана эта ситуация озадачивает и даже слегка огорчает. В конце концов он говорит друзьям: «Да, действительно, он не производит впечатление честного человека. А я-то надеялся...» Впоследствии Иван голосует за того кандидата, который ему понравился с самого начала.

## ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

### Раздел 1. Введение в предмет курса и основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации

1. Формы делового общения:

- А. Переговоры**
- Б. Приветствие коллеги при встрече
- В. Совещания**
- Г. Рукопожатие
- Д. Дискуссии**

2. Установите соответствие между функциями делового общения и их содержанием

1. Перцептивная функция общения	А. регуляция поведения и организация совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. При этом человек может воздействовать на мотивы, цели, проекты, принятие решений, на выполнение и контроль действий, т.е. на все составляющие деятельности своего партнера. Может происходить взаимная стимуляция и коррекция поведения участников общения
2. Коммуникативная функция общения	Б. восприятие и понимание другого человека в этом процессе. Она направлена на регуляцию эмоциональной сферы психики человека, поскольку общение — основная составляющая его эмоциональных состояний. Эмоции возникают и развиваются в условиях общения людей: происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их разделение, взаимное усиление или ослабление
3. Интерактивная функция общения	В. обмен информацией между взаимодействующими индивидами. Особенности обмена информацией в процессе общения: предполагает активность двух или более взаимодействующих субъектов, а также — взаимодействие мыслей, чувств и поведения собеседников

**Правильный ответ: 1 – Б; 2 – В; 3 – А.**

3. Паралингвистическая система речи:

- А. Паузы
- Б. Голос**
- В. Диапазон голоса**
- Г. Темп речи
- Д. Тональность голоса**

4. Экстралингвистическая система речи:

- А. Покашливания**
- Б. Вздохи**
- В. Интонации
- Г. Смех**
- Д. Сила голоса

5. Убеждение – это:

- А. Логико-коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции одного человека с целью последующего ее понимания и принятия другим человека
- Б. Неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении
- В. Осознанная потребность личности, побуждающая ее действовать в соответствии со своими ценностными ориентациями**

6. Установите соответствие между признаками личного обаяния в процессе убеждения:

1. Неординарность	А. Обаятельные люди умеют искусно вдохновлять окружающих, и делают они это легко, непринужденно, выразительно. У них много ярких, живых эмоций, которые вдохновляют окружающих.
2. Выразительность	Б. Проявляется во внешности, ее оформлении, поведенческой активности и конкретных эмоциональных реакциях. Во всем этом видна открытость и особая доброжелательность
3. Коммуникативная культура	В. Проявление чувства юмора, оригинальные и вполне уместные реплики, сравнения, аналогии, шутки способны вызвать у окружающих эмоционально-чувственное раскрепощение, снять накопившуюся эмоциональную напряженность и создать особую доверительную обстановку.
4. Остроумие	Г. Умение слушать и слышать собеседника; смотреть и видеть его настрой; умело критиковать партнера; профессионально задавать вопросы; эффектно отвечать на них.

**Правильный ответ: 1 – Б; 2 – А; 3 – Г; 4 – В.**

7. Последовательность этапов деловой беседы:

- А. Информирование партнеров;
- Б. Начало беседы;
- В. Принятие решения;
- Г. Аргументирование выдвигаемых положений;
- Д. Завершение беседы.

**Правильный ответ: 1 – Б; 2 – А; 3 – Г; 4 – В, 5 – Д.**

8. Вопросы, на которые не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы – это вопросы:

- А. Закрытые
- Б. Открытые
- В. Риторические**
- Г. Переломные
- Д. Вопросы для обдумывания



9. Оптико-кинетическая знаковая система включает:

- А. Жесты**
- Б. Визуальный контакт
- В. Мимику**
- Г. Пантомимику**
- Д. Хронотопы

10. Установите соответствие между нормами расстояния и ситуациями общения:

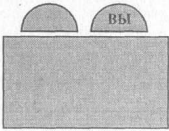
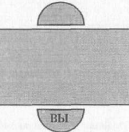
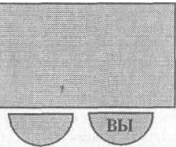
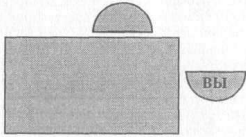
1. Интимное расстояние	А. 3,7 м и более
2. Межличностное расстояние	Б. до 0,5 м
3. Социальное расстояние	В. 0,5— 1,2м
4. Публичное расстояние	Г. 1,2—3,7 м

**Правильный ответ: 1 – Б; 2 – В; 3 – Г; 4 –А.**

11. Организация пространства и времени – это:

- А. Кинесика
- Б. Проксемика**
- В. Такесика
- Г. Хронотоп**
- Д. Паралингвистика

12. Установите соответствие между видами размещения участников переговоров в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом:

1) угловое расположение	 <p>А.</p>
2) позиция делового взаимодействия	 <p>Б.</p>
3) конкурирующе-оборонительная позиция	 <p>В.</p>
4) независимая позиция	 <p>Г.</p>

**Правильный ответ: 1 – Г; 2 – А; 3 – Б; 4 –В.**

13. Установите соответствие между системами ощущений и представлений, согласно теории НЛП:

1. Визуальная система	А. Мышечные ощущения, вкус, запах
2. Аудиальная	Б. Звуковая
3. Кинестезическая	В. Зрительная

**Правильный ответ: 1 – В; 2 – Б; 3 – А.**

14. Смысловое содержание взгляда кинестезических представлений любого типа:
- А. Глаза направлены налево вверх
  - Б. Глаза направлены направо вниз**
  - В. Глаза направлены направо вверх
  - Г. Глаза направлены налево в сторону
  - Д. Глаза направлены направо в сторону

**Раздел 2. Основные виды, функции и психологические механизмы делового общения и способы их распознавания**

15. Служебное совещание — это:
- А. Выраженная в языковой форме идея, отражающаяся в линии речевого поведения передающего и абонента;
  - Б. Инструмент управления причастностью сотрудников к делам подразделения и организации в целом;**
  - В. Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению;
  - Г. Способ коллективного целенаправленного обмена информацией, заканчивающийся принятием конкретных решений;**
  - Д. Один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, а следовательно, их мотивации.**
16. Причины целесообразно проведения служебных совещаний:
- А. когда надо определить регламент проведения собраний;
  - Б. при условии, когда разгорелся межличностный конфликт между руководителями структурных подразделений;
  - В. при необходимости принятия по вопросу коллективно-коллегиального решения, учитывающего опыт многих работников, особенно специалистов разных направлений деятельности и разных подразделений организации;**
  - Г. при условии, что решение вопроса затрагивает интересы одновременно нескольких подразделений;
  - Д. если необходимо проинструктировать группу людей по методам и процедуре выполнения некой предстоящей важной работы;**

17. Установите соответствие между способами нейтрализации «блокирующих» ситуаций:

Блокирующая ситуация	Предлагаемый выход.
1. Явный обман, искажения, нечестные заверения кого-то из участников (или группы участников).	А. Не стоит грубо обличать, можно сделать это тонко и психологически грамотно: например, потребуйте предъявить обоснования и факты, подтверждающие сказанное
2. Кто-то (отдельный сотрудник или группа) пошел ва-банк по принципу: «Все или ничего».	Б. Не поддаваться нажиму. Это можно сделать следующим образом: например, не заостряйте внимание на его тактике, как бы не придавая ей значения. Это создает психологические предпосылки для того, чтобы, отступая, ваш оппонент «не потерял лицо»
3. Кто-то «застрял» на объяснении причин или выявлении виновных	В. Скажите, что понять причины важно, но найти пути выхода из создавшегося положения еще важнее, и предложите не тратить время на то, что в данный момент представляется менее важным.

**Правильный ответ: 1 – А; 2 – Б; 3 – В.**

18. Установите соответствие между способами нейтрализации «блокирующих» ситуаций:

1. Применяются приемы психологической войны (выпады, угрозы, обвинения).	А. 1) не принимайте опровержения без доказательства. Потребуйте ясных аргументов; 2) бессмысленно опровергать опровержение. Лучше придать делу иной поворот при помощи фразы: «Да! Но...» или «Все это так, но...».
2. Совещание превращается в разговор на темы, не относящиеся к обсуждаемой проблеме.	Б. 1) переключите его энергию в созидательное русло. Например: «То, что вы говорите, очень важно. Вероятно, вы видите нечто скрытое от нас. Будет более понятно, если вы спокойно объясните, что вам не нравится...»; 2) признайте свои ошибки, если таковые имеются. Это лучший способ обезоружить агрессора.
3. Делается попытка опровергнуть то, о чем говорится на совещании.	В. 1) все высказывания, уводящие в сторону и не относящиеся к теме обсуждения, немедленно останавливаются вопросом: «Относится ли то, что вы говорите, к обсуждаемому вопросу?»; 2) отреагируйте на отклонение от темы с помощью реплики: «Поскольку это заслуживает специального разговора, а я, как и вы, дорожу своим временем, то давайте сначала закончим разговор о...».

**Правильный ответ: 1 – Б; 2 – В; 3 – А.**

19. Правила подготовки и проведения совещания:

**А. Никаких совещаний без повестки дня.**

Б. Приветствуется спонтанная критика.

**В. Совещание следует начинать всегда в назначенное время, то есть вовремя.**

Г. Обсуждения проводятся без протокола.

**Д. В пункте «разное» допустимы только мини-проблемы.**

20. Правила организации совещания, предотвращающие возможность возникновения напряженности между партнерами:

А. Планирование совещания во время перерыва;

**Б. Достаточное время для проведения совещания;**

**В. Своевременное уведомление сотрудников;**

**Г. Проведение совещания в форме диалога;**

Д. Выслушивают заинтересованных лиц.

21. Определение «телефонная коммуникация (телефонный разговор) - это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников»:

**А. Верно**

Б. Неверно

22. Официальные телефонные разговоры:

А. Беседы между хорошо знакомыми людьми

Б. Беседы между знакомыми, но равными по социально-ролевому статусу, возрасту

**В. Деловые беседы между знакомыми, малознакомыми и незнакомыми людьми**

23. Перечень эффективности действий телефонной коммуникации:

**А. Поднять трубку до четвертого звонка телефона;**

Б. Вести две беседы сразу;

**В. Говорить: «Доброе утро (день)», «Говорите», когда начинаете разговор, представиться и назвать свой отдел;**

Г. Оставлять телефон без присмотра.

24. Перечень эффективности действий телефонной коммуникации:
- А. Использовать для записок клочки;
  - Б. Предложить перезвонить, если хотя бы ненадолго это требуется для выяснения деталей;**
  - В. Говорить: «Все обедают», «Никого нет»;
  - Г. Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?».

### Раздел 3. Техники эффективной и неэффективной деловой коммуникации

25. Установите соответствие между видами взглядов и их трактовкой:

1. Подъем головы и взгляд вверх	А. Подожди минуту, подумаю
2. Движение головой и насушенные брови	Б. Не понял, повтори
3. Улыбка у возможно, легкий наклон головы	В. Понимаю, мне нечего добавить

**Правильный ответ: 1 – А; 2 – Б; 3 – В.**

26. Установите соответствие между видами взглядов и их трактовкой:

1. Ритмичное кивание головой	А. Хочу подчинить себе
2. Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Б. Страх и желание уйти
3. Взгляд в сторону	В. Ясно, понял, что тебе нужно
4. Взгляд в пол	Г. Пренебрежение

**Правильный ответ: 1 – В; 2 – А; 3 – Г, 4 - Б.**

27. Идентификация – это:

- А. Постигание эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека;
- Б. Отождествление себя с другим; это осознание чего-либо, кого-либо;**
- В. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т.е. как будет партнер по общению понимать меня.

28. Рефлексия – это:

- А. Отождествление себя с другим; это осознание чего-либо, кого-либо
- Б. Переживание чувств другого; попытка поставить себя на его место
- В. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т.е. как будет партнер по общению понимать меня.**

29. Принося свои извинения, важно не забывать, что формулировка извинения типа «я извиняюсь»:

- А. Верна
- Б. Неверна**

30. При возникновении необходимости срочно прервать беседу лучше:

- А. Поблагодарить собеседника за содержательную беседу, откровенность, за то, что нашел время зайти;
- Б. Сообщить, что вас ждут неотложные дела;**
- В. Сказать «я извиняюсь»;
- Г. Сказать: «Прошу прощения»;
- Д. Сказать «Приношу свои извинения».

31. Техника реализации процесса общения, продуманная во всех деталях модель оптимального, результативного информирования и взаимодействия с безусловным обеспечением комфортных условий для участников общения – это:

- А. Приемы общения
- Б. Методы общения
- В. Технология общения**

32. Высказывания типа: «А?», «Так-так», «Давай дальше», «Да?», «Понимаю», «Правда?» относятся к:

- А. Рефлексивному слушанию
- Б. Нерефлексивному слушанию**
- В. Оба ответа верны

33. Заимствование (копирование) поведения другого человека, для того чтобы повысить его бессознательное доверие к вам – это:

- А. Идентификация
- Б. Рапорт
- В. Подстройка**

34. Установи соответствие между стилями поведения в конфликтной ситуации:

1. Уступчивость или приспособление	А. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу
2. Компромисс	Б. Изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий иногда за счет своих интересов
3. Сотрудничество	В. Урегулирование разногласий через взаимные уступки
4. Избегание или игнорирование	Г. Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции
5. Противодействие, конкуренция	Д. Стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин

**Правильный ответ: 1 – Б; 2 – В; 3 – А; 4 - Д; 5 - Г.**

### Шкала оценивания

Таблица 2.

Зачет (100- балльная шкала)	Критерии оценки
Не зачтено  (0-50)	Студент демонстрирует недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний в рамках вопроса. Отсутствие минимально допустимого уровня в знании основных методологий и теорий психологии и педагогики. Студент не владеет методикой делового общения; владеет системой научных представлений о психологии делового общения.
Зачтено  (51-100)	Студент владеет методикой делового общения; владеет системой научных представлений о психологии делового общения, как области научного знания, сформулировал целостное представление о методологических основах психологии делового общения и ее месте в структуре наук о человеке; разрешает с помощью коммуникации проблемные ситуации, возникающие в профессиональной деятельности, применяет техники делового общения в различных ситуациях и контекстах при решении задач профессионального и личностного развития.

#### 4.4. Методические материалы промежуточной аттестации

Зачет включает устные ответы на теоретические вопросы и выполнение практических заданий на очной форме обучения.

Ответы на теоретические вопросы могут выполняться в устной форме или в письменной форме по договоренности между преподавателем и обучающимся. Выполнение практических заданий также может проводиться в устной или письменной форме.

Для получения оценки зачтено на зачете достаточно изучить рекомендуемую основную литературу, а также усвоить умения и навыки в ходе контактной работы с преподавателем путем опроса и выполнения различных практических заданий.

Студент при подготовке к ответу по билету формулирует ответ на вопрос, а также выполняет задание (письменно либо устно, в зависимости от содержания задания и договоренности с преподавателем).

При подготовке ответа на вопрос стоит использовать соответствующий дисциплине понятийный аппарат, основываться на примерах психологической практики, отвечать с пояснениями, полно и аргументированно.

При сравнении явлений необходимо представить аргументы, представляющие их сходства и различия.

Давать односложные ответы нежелательно.

При ответе студент должен полно и аргументированно ответить на вопрос билета, демонстрируя знания либо умения в его рамках.

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

При изучении курса «Психология делового общения» применяются лекции, практические занятия, выполнение практических заданий по темам, опросы и самостоятельная работа с источниками.

Студентам рекомендуется вести две специальные тетради: для записи основных положений лекций и для самостоятельной работы при подготовке к практическим занятиям.

Студент должен посетить установочные лекции, на которых излагается цель, задачи и содержание курса, выдается задание на контрольную работу, приводятся рекомендации и критерии оценивания.

В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждого раздела дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала, даются рекомендации по выполнению заданий к практическим занятиям.

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной и контрольной работ, а также к промежуточной аттестации по дисциплине.

Практические занятия позволяют более детально проработать наиболее важные темы курса. Целью практических занятий является закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельной работы, контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия.

Подготовку к занятиям следует начинать с ознакомления с содержанием темы, вопросами к теме, подбора рекомендованной литературы. Затем необходимо перечитать запись лекции, соответствующие разделы учебника, статьи в журналах.

Подготовка к практическим занятиям осуществляется студентами самостоятельно с использованием научной и учебной литературы. На практических занятиях у студентов формируются навыки публичного выступления, анализа материала, умение грамотно и обоснованно отвечать на поставленные вопросы и применять полученные теоретические знания к практическим ситуациям, а также умение решать практические задания (задачи).

Наиболее сложными темами являются темы 2 раздела, которые предусматривают самостоятельную разработку программы и сценария социально-психологического тренинга на выбранную тему. Поэтому только изучением актуальных учебников при освоении этих тем обойтись нельзя.

Учебным планом для студентов предусмотрена самостоятельная работа, которая способствует более полному усвоению теоретических знаний, выработке навыков аналитической работы с литературой.

Целью самостоятельной работы является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и решения исследовательских задач.

Для получения глубоких теоретических знаний и практических навыков студентам рекомендуется посещать лекции, активно участвовать в практических занятиях, вовремя выполнить контрольную работу. Поставленные перед занятиями цели могут быть достигнуты лишь при систематической работе студентов над изучением дисциплины.

При необходимости в период самостоятельной подготовки студенты могут получить индивидуальные консультации преподавателя по учебной дисциплине.

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ОПРОСУ**

Опрос в рамках изучаемой темы может проходить как в устной, так и в письменной форме.

Опрос проводится только после изучения материала темы и направлен на ее закрепление.

Вопросы могут быть направлены как на закрепление знаний, например, имеющихся понятий и теорий, так и на формирование умений, например, сопоставлять точки зрения различных подходов на те или иные проблемы и т.д.

Для успешного ответа на вопросы в большинстве случаев достаточно изучения основных источников литературы, для опросов по некоторым темам необходимо также ознакомление с дополнительной литературой.



## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1 Список основной литературы**

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 140 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/24526>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.
2. Касимова, Э. Г. Психология и педагогика общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Э. Г. Касимова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса. - 2-е изд. - Электрон. дан. — Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 112 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272485>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.
3. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — Электрон. дан. – Саратов : Вуз. образование, 2012. — 209 с. - Доступ из ЭБС «IPRbook». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/8539>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.
4. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. Г. Титова. - Электрон. дан. — Москва : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>, требуется авторизация. - Загл. с экрана. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

### **6.2 Дополнительная литература**

1. Аверченко, Л. К. Практическая имиджелогия : учеб.-метод. комплекс для дистанц. обучения / Л. К. Аверченко ; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ, Сиб. акад. гос. службы. - Новосибирск, 2007. - 108 с.
2. Аминов, И. И. Психология делового общения : учеб. пособие / И. И. Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ, 2007. - 287 с.
3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учеб. для бакалавров, для студентов вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - Москва : Юрайт, 2012. - 463 с. — То же [Электронный ресурс]. — Доступ из ЭБС издательства «Юрайт». — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/31F67F71-3A50-4D96-910C-902745297A72>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.
4. Вечер, Л. С. Деловое общение государственного служащего : практикум / Л. С. Вечер. - Москва : Форум, 2012. - 224 с.
5. Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко. — Электрон. дан. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 415 с. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/15477>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.
6. Замедлина, Е. А. Этика и психология делового общения : учеб. пособие / Е. А. Замедлина. - Москва : РИОР, 2006. - 109 с.
7. Занковский, А. Н. Психология деловых отношений [Электронный ресурс] : учеб.-методич. комплекс / А. Н. Занковский. - Электрон. дан. — Москва : Евразийский открытый институт, 2008. - 383 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90536>, требуется авторизация. - Загл. с экрана. -

То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/11094>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

8. Капитонов, Э. А. Корпоративная культура и PR : учеб.-практ. пособие / Э. А. Капитонов, А. Э. Капитонов. - Москва : МарТ ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2003. - 411 с.

9. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. — Электрон. дан. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 247 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/52551>, требуется авторизация. - Загл. с экрана. - То же [Электронный ресурс]. – Доступ из Унив.б-ки ONLINE. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118132>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

10. Ковальчук, А. С. Основы делового общения : учеб. пособие для студентов вузов / А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2009. - 299 с.

11. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения : учеб. пособие для студентов вузов / А. С. Ковальчук. - Изд. 5-е, доп. и перераб. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2007. - 282 с.

12. Комарова, Л. В. Технологии делового общения в управленческой деятельности : учеб. пособие / Л. В. Комарова ; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. - Москва : Изд-во РАГС, 2006. - 148 с.

13. Коноплева, Н. А. Психология делового общения : учеб. пособие для студентов / Н. А. Коноплева ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - Москва : Флинта : МПСИ, 2008. - 406 с.

14. Коробейникова, Л. С. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. С. Коробейникова, О. М. Купоюшина. — Электрон. дан. – Воронеж : Воронежский институт экономики и социального управления, 2004. – 57 с. – Доступ из Унив.б-ки ONLINE. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39384>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

15. Ментцель, В. Деловой разговор с сотрудниками как инструмент управления : [пер. с нем.] / В. Ментцель. - Москва : Омега-Л, 2006. - 109 с.

16. Основы деловой риторики и документной лингвистики : сб. заданий и упражнений для студентов всех форм обучения по направлениям бакалавриата 081100.62 - Гос. и муницип. упр.; 080400.62 - Упр. персоналом / сост. : Н. В. Отургашева, О. П. Сологуб ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, Сиб. ин-т упр. - Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2012. - 116 с. - То же [Электронный ресурс]. - Доступ из Б-ки электрон. изд. / Сиб. ин-т упр. – филиал РАНХиГС. – Режим доступа : <http://www.sarpanet.ru>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

17. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие / А. П. Панфилова ; С.-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права. - 3-е изд. - Санкт-Петербург, 2005. - 495 с.

18. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2016. — 350 с. — Доступ из ЭБС издательства «Юрайт». — Режим доступа : <https://www.biblio-online.ru/book/2BA83914-3FC8-48D4-BA00-A103223A1653>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

19. Самохвалова, А. Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций : учеб. пособие / А. Г. Самохвалова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Речь, 2012. - 332 с.

20. Трухачев, В. И. Международные деловые переговоры : учеб. пособие / В. И. Трухачев, И. Н. Лякишева, К. Ю. Михайлова. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Москва : Финансы и статистика ; Ставрополь : АГРУС, 2005. - 224 с.

21. Чеховских, М. И. Психология делового общения : учеб. пособие / М. И. Чеховских. - Москва : Новое знание, 2006. - 252 с.

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учеб. пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Электрон. дан. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 106 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>, требуется авторизация. - Загл. с экрана.

Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учеб. пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Электрон. дан. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 126 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/19278>, требуется. - Загл. с экрана.

Лопатина, С.С. Культура межличностного и делового общения : метод. рекомендации для студентов всех форм обучения по направлению бакалавриата: 081100.62 - Гос. и муницип. упр.; 080400.62 - Упр. персоналом / С. С. Лопатина; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, Сиб. ин-т упр. - Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2012. - 74 с.

Психология делового общения: хрестоматия: [учеб. пособие] / [ред.-сост. Д. Я. Райгородский]. - Самара: Бахрах, 2006. - 767 с.

### **6.4. Нормативные правовые документы**

Не используются.

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. Psychology.ru - Психология на русском языке [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: <http://www.psychology.ru/>, свободный

2. Психологический словарь [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: <http://psi.webzone.ru/>, свободный

3. Мир психологии: публикации [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: <http://psychology.net.ru/slovar/index.shtml>, свободный

4. А. Я. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: <http://azps.ru/>, свободный

5. Lib.Ru: Психология [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: <http://lib.ru/PSIHO/>, свободный

6. Психологическая библиотека [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: <http://bookap.info/>, свободный

7. Самопознание и саморазвитие: Психологическая библиотека Киевского Фонда содействия развитию психической культуры [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>, свободный

8. Флогистон: Библиотека по психологии [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: <http://flogiston.ru/library>, свободный

### **6.6. Иные источники**

Не предусмотрены.

## 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№п/п	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподавитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная
2	Класс по психологии	Экран, компьютер с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет, манекен для реанимации Resusci Anne, методические материалы (тесты, методики, демонстрационные материалы), мультимедийный проектор, аудиторная доска, аудиторные столы, стулья
3	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа	столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная
4	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Компьютерные классы	компьютеры (19 шт.) с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет, столы аудиторные, стулья, доски аудиторные.
5	Центр интернет-ресурсов	10 компьютеров с выходом в Интернет, автоматизированную библиотечную информационную систему и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Университетская Информационная Система РОССИЯ», «Электронная библиотека диссертаций РГБ», «Научная электронная библиотека eLIBRARY», «EBSCO», «SAGE Premier». Система федеральных образовательных порталов «Экномика. Социология. Менеджмент», «Юридическая Россия», Сервер органов государственной власти РФ, Сайт Сибирского Федерального округа и др. Экран, компьютер с подключением к локальной сети филиала и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная. Наборы виртуального демонстрационного оборудования, наглядные учебные пособия

6	Библиотека (имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет)	компьютеры с подключением к локальной сети филиала и Интернет, Wi-Fi, столы аудиторные, стулья, Wi-Fi
7	Специализированный кабинет для занятий маломобильными группами (студенты с ограниченными возможностями здоровья)	Экран, 12 компьютеров с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная, офисные кресла