Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 05.06.2024 18:26:27
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет химической технологии и биотехнологии

УТВЕРЖДАЮ
Декан
_____ /А.С. Соколов /
«15» февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения»

Направление подготовки/специальность
20.04.01 «Техносферная безопасность»

Профиль/специализация
Профиль "Надзорная и инспекционная деятельность в сфере труда"

Квалификация
Магистр

Формы обучения
Очная, заочная

Москва 2024 г.

Программа обсуждена и одобрена на заседании рабочей группы Федеральной службы по труду и занятости по внедрению системы целевой подготовки специалистов для нужд федеральной инспекции труда в системе высшего образования

Разработчик(и):

доцент каф. «Экологическая безопасность технических систем»,



/Е.А. Чистова/

Согласовано:
Зав. каф. «Экологическая безопасность технических систем»,

д.т.н., проф.  /Е.Н. Темерева/

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5
3. Структура и содержание дисциплины 5
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 9
5. Материально-техническое обеспечение 10
6. Методические рекомендации 10
7. Фонд оценочных средств 12

1. 1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является формирование компетенций, позволяющих эффективно взаимодействовать с другими людьми в процессе профессиональной деятельности, необходимых для проведения деловых бесед, совещаний и переговоров, касающихся обеспечения различных видов безопасности производственной деятельности, а также способствующих достижению сотрудничества в ходе предотвращения или расследования несчастных случаев на производстве.

Задачами дисциплины являются:

- изучение студентами специфики делового общения, изучения бессознательных проявлений человеческой психики, особенностей межличностного восприятия в процессе коммуникации;
- развитие практических навыков делового общения;
- формирование адекватной самооценки и позитивного мышления; навыков применения в профессиональной деятельности методов ведения переговоров, приемов предотвращения или эффективного разрешения конфликтных ситуаций, технологии рационального поведения в конфликте.

Дисциплина представляет теоретическую основу базовых знаний необходимых выпускникам для решения практических вопросов по обеспечению безопасности производств.

Обучение по дисциплине «Психология делового общения» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	**В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать**	**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития, и обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИУК-5.2. Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом общих и специфических черт различных культур и религий, особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других наций и конфессий, различных социальных групп. ИУК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач, демонстрируя понимание особенностей различных культур и наций.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений (Б.1.2.8).

Для овладения дисциплиной студент должен обладать знаниями, полученными при обучении в бакалавриате.

Дисциплины, учебные курсы, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины (учебного курса) – «Государственная служба Российской Федерации», «Организация и проведение расследования несчастных случаев и профессиональных заболеваний», а также в процессе организации собственного научного исследования и в практике профессиональной деятельности.

3. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 академических часа, из них 10 часов лекций, 26 часов семинарских занятий, 108 часа – самостоятельная работа студентов).

3.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			3	
1	**Аудиторные занятия**	**36**	36	
	В том числе:			
1.1	Лекции	10	10	
1.2	Семинарские/практические занятия	26	26	
1.3	Лабораторные занятия			
2	**Самостоятельная работа**	**36**	36	
	В том числе:			
2.1	Подготовка и написание курсовой работы			
3	**Промежуточная аттестация**			
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**Зачет**	Зачет	
	Итого	**72**	72	

3.1.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			3	
1	**Аудиторные занятия**	**10**	10	
	В том числе:			
1.1	Лекции	4	4	
1.2	Семинарские/практические занятия	6	6	
1.3	Лабораторные занятия			
2	**Самостоятельная работа**	**62**	62	
	В том числе:			
2.1	Подготовка и написание курсовой работы			
3	**Промежуточная аттестация**			
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**Зачет/диф.зачет**	Зачет/диф.зачет	

	Итого	**72**	72	

3.2. Тематический план изучения дисциплины

(по формам обучения)

3.2.1. Очная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час					
		Всего	**Аудиторная работа**				**Самостоятельная работа**
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1.	Введение	3	1				2
2.	Тема 1 Характеристика делового общения, его функции, уровни и виды		1	4			5
3.	Тема 2 Структура и функции общения	1	1	4			4
4.	Тема 3. Вербальное общение. Искусство слушания.	40	1	4			5
5.	Тема 4. Деловая беседа и совещания - основные виды делового общения в организации.	42	2	4			5
6.	Тема 5. Переговоры. Психологические аспекты переговорного процесса.		1	3			5
7.	Тема 6. Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности		2	4			5
8.	Тема 7. Факторы эффективного делового общения.		1	3			5
	Итого	**72**	**10**	**26**			**36**

3.2.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час					
		Всего	**Аудиторная работа**				**Самостоятельная работа**
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1	Введение	4	1				3
2	Тема 1 Характеристика делового общения, его функции, уровни и виды	9		1			8
3	Тема 2 Структура и функции общения	9	1				8
4	Тема 3. Вербальное общение. Искусство слушания.	9		1			8

5	Тема 4. Деловая беседа и совещания - основные виды делового общения в организации.	10	1	1			8
6.	Тема 5. Переговоры. Психологические аспекты переговорного процесса.	10		1			9
7.	Тема 6. Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности	11	1	1			9
8	Тема 7. Факторы эффективного делового общения.	10		1			9
	Итого	**72**	**4**	**6**			**36**

3.3. Содержание дисциплины

Введение
Актуальность проблемы. Цель и задачи дисциплины. Понятийно-терминологический аппарат. Формы организации учебного процесса.

Тема 1. Характеристика делового общения, его функции, уровни и виды.
Определение понятия общения. Содержание, цель и средства общения. Общение как феномен: передача информации, восприятие и взаимодействие. Схема коммуникативной цепи. Цели общения: функциональные и объектные. Виды делового общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое и др. Значение слушания в процессе делового общения. Общение как восприятие.

Тема 2. Структура и функции общения. Коммуникативная функция общения. Вербальная коммуникация. Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение и написание; слушание и чтение. Речевые средства общения. Психотехнические приемы воздействия на партнера: воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания. Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач). Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация.

Тема 3. Вербальное общение. Искусство слушания. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая. Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность – неадекватность. Позы: открытые и закрытые. Соотношение вербальных и невербальных средств общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Проксемика – организация пространства общения. Взаимное расположение партнеров в процессе общения.

Тема 4. Деловая беседа и совещания - основные виды делового общения в организации
Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Виды деловой беседы в зависимости от уровня делового общения. Деловая беседа между сотрудниками разных организаций. Деловая беседа между сотрудниками внутри организации. Деловая беседа между руководителем и подчиненными. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Этапы беседы по результатам деятельности. Особенности использования основных групп факторов влияния в процессе деловой беседы.

Тема 5. Переговоры. Психологические аспекты переговорного процесса. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс. Социально-психологическая эффективность переговоров. Психологические ошибки при разработке альтернатив. Психологический климат во время переговоров. Техника парирования замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на собеседников. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация.

Тема 6. Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе делового общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликтов с ней. Технологии рационального поведения в конфликте. Этика деловых отношений. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.

Тема 7. Факторы эффективного делового общения. Значение учета индивидуальных особенностей для эффективного делового общения. Модели поведения людей с различным типом темперамента в процессе общения. Умение общаться с партнёрами различных особенных характеристик. Опосредованное общение с другими людьми. Общение в экстремальной ситуации.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Практическое занятие 1 по теме № 1. Характеристика делового общения, его функции, уровни и виды.
Практическое занятие 2 по теме № 2 Структура и функции общения.
Практическое занятие 3 по теме № 3 Вербальное общение. Искусство слушания.
Практическое занятие 4 по теме № 4 Деловая беседа и совещания - основные виды делового общения в организации
Практическое занятие 5 по теме № 5 Переговоры. Психологические аспекты переговорного процесса.
Практическое занятие 6 по теме № 6 Конфликт в деловом общении, его социально-психологические особенности.
Практическое занятие 7 по теме № 7 Факторы эффективного делового общения

3.4.2. Лабораторные занятия
Не предусмотрены

3.5. Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Курсовые работы не предусмотрены.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1. Нормативные документы и ГОСТы

1. Конституции Российской Федерации;

2. Трудовой кодекс Российской Федерации;.

3. Федеральный закон от 27 мая 2003 года № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»;

4. Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

5. Федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

6. Указ Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 г. № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих».

4.2 Основная литература

1. Андреева Г. М. Социальная психология. Учебник для вузов — Аспект Пресс, 2008.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник для студ. вузов по экономич. спец. - 2. изд. - М.: ИНФРА-М, 2008
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.:Питер, 2009.
4. Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие. - М: Издательство Альфа-Пресс, 2007.
5. Морозов А. В. Деловая психология. Курс лекций; Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: Издательство Союз, 2000.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для ву зов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко, М.: Культура и спорт, ЮНИТИ.
7. Социальная психология. Учебное пособие. / Отв. ред. А.Л Журавлев. М.:бПЕР СЭ, 2002.
8. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Учебник /Л.Д. Столяренко. — Ростов н/Д: Феникс, 2005.
9. Ермакова, О.М. Психология переговорного процесса: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] / О.М. Ермакова, Г.Б. Монина. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63837
10. Ефимова, Д.В. Психология делового общения. [Электронный ресурс] / Д.В. Ефимова, Л.И. Найдёнова, В.В. Белолипецкий. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ, 2013. Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62641

4.3. Дополнительная литература

1. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292
2. Панфилова, А.П. Мозговые штурмы в коллективном принятии решений. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2012. — 320 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/3751
3. Сухов, А.Н. Успех, карьера и развитие: социально-психологический анализ. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 376 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/77013

4.4. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭОР «Психология делового общения» - https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=7900

4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Не предусмотрено.

4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Консультант Плюс
URL: https://www.consultant.ru/
2. Информационная сеть «Техэксперт»
URL: https://cntd.ru/

5. Материально-техническое обеспечение

Проведение лекций осуществляется в общеуниверситетских аудиториях, где по возможности можно предусмотреть демонстрацию фильмов, слайдов или использовать раздаточные материалы. Практические занятия с применением мультимедийных средств, проводятся в аудитории. (Оснащена проектором, экраном, столами, стульями, доской) .

6. Методические рекомендации

6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Основным требованием к преподаванию дисциплины является творческий, проблемно-диалоговый подход, позволяющий повысить интерес студентов к содержанию учебного материала.

Основная форма изучения и закрепления знаний по этой дисциплине – лекционная, и практическая. Преподаватель должен последовательно вычитать студентам ряд лекций, в ходе которых следует сосредоточить внимание на ключевых моментах конкретного теоретического материала, а также организовать проведение практических занятий таким образом, чтобы активизировать мышление студентов, стимулировать самостоятельное извлечение ими необходимой информации из различных источников, сравнительный анализ методов решений, сопоставление полученных результатов, формулировку и аргументацию собственных взглядов на многие спорные проблемы.

Основу учебных занятий по дисциплине составляют лекции. В процессе обучения студентов используются различные виды учебных занятий (аудиторных и внеаудиторных): лекции, семинарские занятия, консультации и т.д. На первом занятии по данной учебной дисциплине необходимо ознакомить студентов с порядком ее изучения, раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования кафедры, ответить на вопросы.

При подготовке к лекционным занятиям по курсу необходимо продумать план его проведения, содержание вступительной, основной и заключительной части лекции, ознакомиться с новинками учебной и методической литературы, публикациями периодической печати по теме лекционного занятия, определить средства материально-технического обеспечения лекционного занятия и порядок их использования в ходе чтения лекции. Уточнить план проведения практического занятия по теме лекции.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, учебные вопросы, ознакомить студентов с перечнем основной и дополнительной литературы по теме занятия.

Во вступительной части лекции обосновать место и роль изучаемой темы в учебной дисциплине, раскрыть ее практическое значение. Если читается не первая лекция, то необходимо увязать ее тему с предыдущей, не нарушая логики изложения учебного материала. Лекцию следует начинать, только чётко обозначив её характер, тему и круг тех вопросов, которые в её ходе будут рассмотрены.

В основной части лекции следует раскрыть содержание учебных вопросов, акцентировать внимание студентов на основных категориях, явлениях и процессах, особенностях их протекания. Раскрывать сущность и содержание различных точек зрения и научных подходов к объяснению тех или иных явлений и процессов. Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Приводить примеры. Задавать по ходу изложения лекционного материала риторические вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности студентов, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию. Преподаватель должен руководить работой студентов по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категорийный аппарат.

В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить план очередного семинарского или лабораторного занятия, дать краткие рекомендации по подготовке студентов к семинару или лабораторной работе. Определить место и время консультации студентам, пожелавшим выступить на семинаре с докладами и рефератами по актуальным вопросам обсуждаемой темы.

Цель практических занятий – обеспечить контроль усвоения учебного материала студентами, расширение и углубление знаний, полученных ими на лекциях и в ходе самостоятельной работы. Повышение эффективности практических занятий достигается посредством создания творческой обстановки, располагающей студентов к высказыванию собственных взглядов и суждений по обсуждаемым вопросам, желанию у студентов поработать у доски при решении задач.

После каждого лекционного и практического занятия сделать соответствующую запись в журналах учета посещаемости занятий студентами, выяснить у старост учебных групп причины отсутствия студентов на занятиях. Проводить групповые и индивидуальные консультации студентов по вопросам, возникающим у студентов в ходе их подготовки к текущей и промежуточной аттестации по учебной дисциплине, рекомендовать в помощь учебные и другие материалы, а также справочную литературу.

Оценка выставляется преподавателем и объявляется после ответа.

Преподаватель, принимающий зачёт или экзамен, лично несет ответственность за правильность выставления оценки.

6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа студента направлена на:

- изучение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям и выполнение практических работ,
- подготовка и выполнение тестирования с использованием общеобразовательного портала.
- написание реферата по предложенной теме

Самостоятельная работа студентов представляет собой важнейшее звено учебного процесса, без правильной организации которого обучающийся не может быть высококвалифицированным выпускником.

Студент должен помнить, что начинать самостоятельные занятия следует с первого семестра и проводить их регулярно. Очень важно приложить максимум усилий, воли, чтобы заставить себя работать с полной нагрузкой с первого дня.

Не следует откладывать работу также из-за нерабочего настроения или отсутствия вдохновения. Настроение нужно создавать самому. Понимание необходимости выполнения работы, знание цели, осмысление перспективы благоприятно влияют на настроение.

Каждый студент должен сам планировать свою самостоятельную работу, исходя из своих возможностей и приоритетов. Это стимулирует выполнение работы, создает более спокойную обстановку, что в итоге положительно сказывается на усвоении материала.

Важно полнее учесть обстоятельства своей работы, уяснить, что является главным на данном этапе, какую последовательность работы выбрать, чтобы выполнить ее лучше и с наименьшими затратами времени и энергии.

Для плодотворной работы немаловажное значение имеет обстановка, организация рабочего места. Нужно добиться, чтобы место работы по возможности было постоянным. Работа на привычном месте делает ее более плодотворной. Продуктивность работы зависит от правильного чередования труда и отдыха. Поэтому каждые час или два следует делать, перерыв на 10-15 минут. Выходные дни лучше посвятить активному отдыху, занятиям спортом, прогулками на свежем воздухе и т.д. Даже переключение с одного вида умственной работы на другой может служить активным отдыхом.

Студент должен помнить, что в процессе обучения важнейшую роль играет самостоятельная работа с книгой. Научиться работать с книгой – важнейшая задача студента. Без этого навыка будет чрезвычайно трудно изучать программный материал, и много времени будет потрачено нерационально. Работа с книгой складывается из умения подобрать необходимые книги, разобраться в них, законспектировать, выбрать главное, усвоить и применить на практике.

7. Фонд оценочных средств

7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения

До даты проведения промежуточной аттестации студент должен выполнить все работы, предусмотренные настоящей рабочей программой дисциплины. Перечень обязательных работ и форма отчетности представлены в таблице.

Перечень обязательных работ, выполняемых в течение семестра по дисциплине

Вид работы	Форма отчетности и текущего контроля
Тестирование	Оценка преподавателя, если результат тестирования по шкале составляет более 41 %.

7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения

7.2.1. Шкала оценивания курсовой работы

Подготовка курсовой работы не предусмотрена.

7.2.2. Шкала оценивания тестирования

Результат тестирования оценивается по процентной шкале оценки.

Оценка	Количество правильных ответов
отлично	от 81% до 100%
хорошо	от 61% до 80%
удовлетворительно	от 41% до 60%
неудовлетворительно	40% и менее правильных ответов

7.3. Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

- презентации и рефераты по темам практических занятий;
- тесты по дисциплине «Психология делового общения»;
- вопросы к зачету.

Образцы тестов и вопросов к зачету приведены в пункте 7.3.2 и 7.3.3.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Психология делового общения» (прошли промежуточный контроль (тесты), выполнили семинарское задание).

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

7.3.2. Примеры тестов по дисциплине «Психология делового общения»

Тест для проверки знаний по психологии общения

(необходимо отметить один или несколько правильных ответов)

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

1. трансакция
2. ролевые ожидания

3. социальная роль
4. психологический контакт

2. Основные качества манипулятора:
1. недоверие к себе и другим
2. лживость
3. примитивность чувств

3. Особенность невербального общения:
1. его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
2. отсутствие возможности подделать эти импульсы
3.его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

4. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это … общение.
1. светское
2. ролевое
3. деловое
4. Примитивное

5. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это … общение.
1. деловое
2. манипулятивное
3. светское
4. формально-ролевое

6. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это …
1.аттракция
2 аффилиация
3.гипноз

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

1.края
2.первичности
3.ореола
4.бумеранга

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

1.самоактуализация
2.стереотипизация
3.идентификация
4.обобщение

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

1.незавершенного действия
2.бумеранга
3.новизны
4.ореола

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

1.стереотипизация
2.абстракция
3.проецирование

7.3.3. .Вопросы к зачету по дисциплине «Психология делового общения»
(необходимо отметить один или несколько правильных ответов)

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
1.трансакция
2.ролевые ожидания
3.социальная роль
4.психологический контакт

2. Основные качества манипулятора:
1.недоверие к себе и другим
2.лживость
3.примитивность чувств
4.все ответы верны

3. Особенность невербального общения:
1.его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
2.отсутствие возможности подделать эти импульсы
3. все ответы верны
4. его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

4. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это … общение.
1.светское
2.ролевое
3.деловое
4.примитивное
5. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это … общение.
1.деловое
2.манипулятивное

3.светское
4.формально-ролевое

6. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект …
1.края
2 первичности
3 ореола
4 бумеранга

7. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это …
1.самоактуализация
2.стереотипизация
3.идентификация
4 обобщение

8. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект …
1.незавершенного действия
2.бумеранга
3.новизны
4.ореола

9. Манипулирующее воздействие проявляется в …
1.использовании человека в корыстных целях
2.демонстрации своей позиции
3.в покровительственном отношении к человеку

10. Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это …
1.эмпатия
2.рефлексия
3.экспрессивность

11. Общение – это:
1 процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
2 процесс установления и развития контактов между людьми;
3 производство индивидами их общего;

12. Перцептивная сторона общения включает в себя …
1.проявление тревожности
2.демонстрацию креативного поведения
3 процесс формирования образа другого человека

13. Человеческая речь характеризуется:
1.наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
определенной логикой построения фраз

2.возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
3.все ответы верны

14. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это … барьеры.
1 смысловые
2 эмоциональные
3 физические

15. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс …
1 идентификации
2 эмпатии
3 рефлексии

16. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с … общением.
1 личностным
2 деловым
3 ролевым

17. Существенный признак внушения:
1 некритическое восприятие информации
2 недоверие
3 критичность

18. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:
1. понимание целей партнера
2. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
3.понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
4.знание индивидуальных особенностей партнера

19. К *монологическим видам* делового общения относятся:
1. приветственная речь
2. доклад
3.совещание
4.беседа

20. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это …
1.комплимент
2.лесть
3.критика

21. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это … общение.
1.примитивное
2.закрытое
3.ролевое
4 открытое

22. Последовательность этапов делового общения (проставить цифрами)
1.установление контакта
2.выявление мотивов общения
3 взаимодействие
4.завершение общения

23. Основные механизмы познания другого человека:
1.эмпатия
2.все ответы верны
3 рефлексия
4 идентификация

24. Опосредствованное общение – это
1 прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
2 общение, опосредствованное невербальной коммуникацией;
3 общение с использованием исключительно вербальных средств;
4 общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
5 все ответы верны;
6 все ответы не верны.

25. К невербальным видам коммуникации относятся:
1 оптико-кинетическая система знаков;
2 паралингвистическая система знаков;
3 экстралингвистическая система знаков;
4 верны ответы 2 и 3;
5 верны ответы 1 и 2
6 все ответы верны.

26. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому называется:
1 соперничество;
2 конкуренция;
3) компромисс;
4 приспособление;
5 верны ответы 1 и 2;
6 верны ответы 3 и 4.

27. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:
1 сотрудничество;
2 кооперация;
3 избегание;
4 компромисс;
5 альтруизм;
6 приспособление.

28. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:
1 инцидент;
2 противоречие;
3 конфликтная ситуация;

4 конфликт;
5 конфликтные действия;
6 исходы конфликта.

29. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:
1 повышает психологическую напряженность;
2 снижает эффективность совместной деятельности;
3 обнаруживает существующие противоречия;
4 изменяет условия и обстоятельства общения;
5 верны ответы 1 и 2;
6 верны ответы 3 и 4.

30. Межличностные конфликты представляют собой:
1 столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов;
2 столкновение, не имеющее реальных противоречий между субъектами;
3 ситуацию столкновения интересов групп или социальных общностей;
4 столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент;
5 ситуацию, ведущим компонентом которой являются ее рациональные оценки участниками;
6 отражение социально-экономических проблем общества.

31. Манипулятивный стиль общения:
1. имеет тайный характер намерений;
2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
3. предполагает ясность внутренних приоритетов;
4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

32. Оптико-кинетические средства общения – это
1. жесты;
2. паузы;
3. логичность речи;
4. мимика.

33. Рефлексивное слушание – это:
1. уточнение.
2. внимательное молчание
3. перефразирование.
4. минимализация ответов.
5. отражение чувств.
6. ограниченное число вопросов.

34. С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:
1. цель общения – вне самого взаимодействия субъектов.
2. цель общения в нем самом.
3. цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.
4. цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.

35. Кинесика включает:

1. походку
2. прикосновение
3. рукопожатие
4. жесты
5. наклоны тела
6. мимику

36. К лояльным приемам спора относят:
1. захват инициативы.
2. использование эмоционально окрашенных понятий.
3. подмена тезиса.
4. обращение аргументов оппонента против него самого.
5. умение держать в памяти весь спор.
6. предвзятая интерпретация.

37. Деловое общение можно охарактеризовать следующими особенностями (выберите 2 позиции):
1 формализованность;
2 стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения;
3 цель общения - самообщение;
4 преобладание информационной составляющей над эмоциональной.

38. Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:
1 закрытая
2 открытая
3 отстраненная.

39. Особенности коммуникативного стиля зависят от (выберите нужные варианты):
1 понимания и самоощущения человеком себя, своего места в мире, от системы его взглядов на отношения с людьми;
2 предшествующего опыта взаимоотношений;
3 от требований социальной и культурной среды, в которой формировалась личность;
4 все варианты верны.

40. Какие из перечисленных признаков можно считать критериями эффективности общения?
1 изменения в знаниях и установках участников общения;
2 изменениям в самооценке и поведении участников общения;
3 варианты 1 и 2.