

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры педагогики и
психологии
Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.13 Психология делового общения
Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	Бизнес-аналитика в управленческой деятельности
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат педагогических наук, доцент Ткачева И.А.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование у студентов целостного представления об основных понятиях, категориях, явлениях, связанных с практическими проблемами социального и делового взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов представления о теоретических и прикладных проблемах психологии делового общения;
- ознакомление студентов с методами и формами социального воздействия в процессе делового общения;
- формирование умения использовать психологические знания в сфере делового общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-4 Способен осуществлять коллективное взаимодействие в ходе работы по разработке и принятию управленческих решений	ПК-4.1 Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; теорию конфликтов.	08.037 Профессиональный стандарт «Бизнес-аналитик»
	ПК-4.2 Умеет планировать, организовать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; использовать техники эффективных коммуникаций.	
	ПК-4.3 Способен осуществлять выбор решения для реализации в составе группы экспертов.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.1. Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; теорию конфликтов.	Знать теоретическую основу конфликтов, основные правила делового устного и письменного коммуникативного взаимодействия
ПК-4.2. Умеет планировать, организовать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; использовать техники эффективных коммуникаций.	Уметь планировать и организовывать деловые встречи, эффективно осуществлять коммуникацию с партнерами вести полемику и обсуждение по интересующим вопросам
ПК-4.3. Способен осуществлять выбор решения для реализации в составе группы экспертов.	Способность проводить эффективное деловое взаимодействие, осуществлять грамотный выбор решения для реализации в составе группы экспертов

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
1	Структура общения и его составляющие.	ПК-4	ПК-4.1 Тестирование №1 (10)	ПК-4.2 Доклад, сообщение/Реферат №1 (10)	ПК-4.3 Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
2	Управленческое общение. Его формы и принципы, уровни, стадии.	ПК-4	Тестирование №1 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-4.1	ПК-4.2	ПК-4.3
3	Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы.	ПК-4	Тестирование №1 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Психология эффективного переговорного процесса.	ПК-4	Тестирование №1 (10)	Коллоквиум/Проект (групповой проект) №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
5	Способы и правила разрешения конфликтов.	ПК-4	Тестирование №1 (10)	Коллоквиум/Проект (групповой проект) №2 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа	
<p>Тема 1: Структура общения и его составляющие. Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки специалиста; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине; рекомендации по самостоятельной работе. Понятие общения. Виды общения. Деловое общение. Три Стороны общения. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Средства общения: вербальные и невербальные. Искусство общения. Коммуникативные приемы и навыки. Практические занятия/самостоятельная работа: Вербальные и невербальные средства общения Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 2: Управленческое общение. Его формы и принципы, уровни, стадии. Понятие управленческого общения. Формы управленческого общения. Принципы управленческого общения. Уровни и стадии управленческого общения. Функции коммуникаций. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Причины неэффективных коммуникаций. Преодоление коммуникативных барьеров. Подготовка к выступлению. Риторическая тренировка. Телефонные разговоры. Письменная речь. Личная корреспонденция. Работа над рекламным текстом. Публицистика. Практические занятия/самостоятельная работа: Причины неэффективных коммуникаций Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 3: Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы. Понятие делового общения. Компоненты делового общения. Понятие группы. Виды групп. Состав групп, структура. Понятие "малая социальная группа". Факторы развития группы. Стадии и уровни развития группы. Процессы дифференциации и интеграции. Коллектив, его основные характеристики. Закономерности групповой деятельности. Стили руководства: директивный (авторитарный), демократический и либеральный. Стили руководства (К. Левин), концепция Д. Макгрегора, системы Р. Лайкерта, управленческая решетка Блейка и Моутона. Ситуационные подходы (модель Фидлера, "путь-цель" Митчела и Хауса). Построение конструктивных взаимоотношений с подчиненными. Индивидуальный стиль руководства. Решение практических задач делового общения в группе. Практические занятия/самостоятельная работа: Решение практических задач делового общения в группе Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 4: Психология эффективного переговорного процесса. Понятие о переговорном процессе. Шкала социальной дистанции. Семь оснований переговорного процесса. Модели поведения в переговорах. Методы достижения согласия в процессе переговоров. Конструктивные модели ведения переговоров. Стили взаимодействия в переговорах. Техника ведения переговоров. Типы «трудных» людей на переговорах. Ситуации, угрожающие успешным переговорам и психологически грамотное поведение ведущего. Практические занятия/самостоятельная работа: Техника ведения переговоров Лабораторная работа: -</p>	

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 5: Способы и правила разрешения конфликтов. Понятие о конфликте. Причины и стадии конфликта. Основные стили поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов. Применение административных мер и психологических подходов при разрешении конфликта. Методы профилактики и правила разрешения конфликта. Эффективные коммуникации и специфика переговорного процесса в условиях конфликта. Антистрессовая программа в конфликтных ситуациях. Институт медиаторства (посредничества) и его роль в разрешении конфликтов.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Антистрессовая программа в конфликтных ситуациях</p> <p>Лабораторная работа: -</p> <p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Аудиторные занятия (АЗ):	32	32
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	16	16
Самостоятельная работа студента (СР)	36	36
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	36	36
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	36	36
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Структура общения и его составляющие.	8	2	2	0	6	2
2	Управленческое общение. Его формы и принципы, уровни, стадии.	8	2	2	0	6	2
3	Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы.	8	4	4	0	8	4
4	Психология эффективного переговорного процесса.	8	4	4	0	8	4
5	Способы и правила разрешения конфликтов.	8	4	4	0	8	4
Итого:			16	16	0	36	16

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 9
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	87	87
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	87	87
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	12	12
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 9
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР		
			Лек	Пр	Лаб			
1	Структура общения и его составляющие.	9	0	0	0	18	2	
2	Управленческое общение. Его формы и принципы, уровни, стадии.	9	0	2	0	18	2	
3	Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы.	9	2	0	0	18	4	
4	Психология эффективного переговорного процесса.	9	0	0	0	18	4	
5	Способы и правила разрешения конфликтов.	9	2	2	0	15	4	
Итого:			4	4	0	87	16	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 9
Аудиторные занятия (АЗ):	12	12
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	8	8
Самостоятельная работа студента (СР)	57	57
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	57	57
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	15	15
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР		
			Лек	Пр	Лаб			
1	Структура общения и его составляющие.	9	0	0	0	12	2	
2	Управленческое общение. Его формы и принципы, уровни, стадии.	9	0	2	0	12	2	
3	Деловое общение в рабочей группе. Социально-психологическая характеристика группы.	9	2	2	0	12	4	
4	Психология эффективного переговорного процесса.	9	0	2	0	12	4	
5	Способы и правила разрешения конфликтов.	9	2	2	0	9	4	
Итого:			4	8	0	57	16	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебник и практикум для вузов / Под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва), 2022 г. - 350 с. - ISBN 978-5-534-00604-9 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-489967>

2. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебное пособие для вузов / Коноваленко М. Ю. - Московский государственный лингвистический университет (г. Москва), 2022 г. - 158 с. - ISBN 978-5-534-04999-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-491405>

3. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ 4-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Леонов Н. И. - Удмуртский государственный университет (г. Ижевск), 2022 г. - 193 с. - ISBN 978-5-534-09235-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-494141>

Дополнительная литература:

1. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Собольников В. В., Костенко Н. А. ; Под ред. Собольникова В. В. - Новосибирский государственный педагогический университет (г. Новосибирск), 2022 г. - 202 с. - ISBN 978-5-534-06415-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-493416>

2. ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ И СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЯХ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Душкина М. Р. - Московский государственный психолого-педагогический университет (г. Москва), 2022 г. - 228 с. - ISBN 978-5-534-12475-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-vliyaniya-v-delovom-obschenii-i-socialnyh-kommunikacijah-496320>

3. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебник и практикум для вузов / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; Под общ. ред. Бороздиной Г.В., 2022 г. - 463 с. - ISBN 978-5-534-01527-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-488632>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Научно-популярный психологический портал 5psy.RU [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://5psy.ru>. - Текст: электронный

9. Psylist [Электронный ресурс] : психологический образовательный сайт . - Режим доступа: <https://psylist.net>. - Текст: электронный

10. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

11. Мир психологии: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://www.persev.ru/>. - Текст: электронный

12. Гуманитарный портал [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://gtmarket.ru>. - Текст: электронный

13. PsyJournals.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенные специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенный специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Тестирование №1

1. Человека с каким темпераментом труднее всего склонить на свою точку зрения?

1. Сангвиника.
2. Холерика.
3. Флегматика.
4. Меланхолика.

2. Какого типа решения не существует?

1. Серединного.
2. Асимметричного.
3. Пропорционального.
4. Принципиально – нового.

3. Какое соглашение должно быть принято на переговорах?

1. Мудрое.
2. Умное.
3. Разумное.
4. Универсальное.

4. Что не входит в структуру общения:

1. перцептивная составляющая,
2. коммуникативная составляющая,
3. мотивационная составляющая,
4. интерактивная составляющая.

5. Основное правило этики общения:

1. "Держи дистанцию в общении".
2. Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к Вам.
3. Принцип Паретто.
4. Правило золотого сечения.

6. Что древние мудрецы называли основой счастья и здоровья?

1. Уважительность.
2. Увлечательность.
3. Умеренность.
4. Уверенность.

7. Кинесика, просодика, такесика это-

1. вербальные средства общения;
2. невербальные средства общения;
3. паралингвистические средства общения;
4. эмоциональная реакция человека.

8. Паралингвистические средства общения – это:

1. взаимное расположение собеседников в пространстве,
2. смысл слов,
3. особенности произнесения речи,
4. пантомимика.

9. К проксеимическим характеристикам относится:

1. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними,
2. динамические прикосновения,
3. ритмикоинтонационные стороны речи,
4. паузы в речи.

10. К экстралингвистической системе относится:

1. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними,
2. динамические прикосновения,
3. ритмикоинтонационные стороны речи,
4. паузы в речи.

11. К такесике относится:

1. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними,
2. динамические прикосновения,
3. ритмикоинтонационные стороны речи,
4. паузы в речи.

12. К просодике относится:

1. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними,
2. динамические прикосновения,
3. ритмикоинтонационные стороны речи,
4. паузы в речи.

13. Согласно А. Мейерабиану, с помощью невербальных средств передается:

1. 15%;
2. 25%;
3. 40%;
4. 55% информации.

14. Какая из перечисленных зон является оптимальной зоной деловой дистанции?

1. Интимная.

2. Личная.

3. Социальная.

4. Общественная.

15. К психологическим стереотипам восприятия людей не относятся стереотипы:

1. морфофизиологические;

2. физические;

3. профессиональные;

4. эстетические.

16. К особенностям восприятия человека человеком относятся:

1. эффект «Ореола»;

2. эффект «Хотгорна»;

3. эффект ассимиляции;

4. эффект контраста.

17. Эмпатия - это...

1. сопереживание, стремления эмоционально откликнуться на проблемы другого человека;

2. отождествление себя с другим;

3. понимание того, как другой воспринимает меня;

4. познание другого человека.

18. Процесс, с помощью которого мы приходим к объяснению причин чего-либо называется:

1. апперцепцией,

2. атрибуцией,

3. сенсбилизацией,

4. рефлексией.

19. Готовность действовать и думать определенным образом – это:

1. проекция,

2. установка,

3. стереотипность,

4. оценочность.

20. Усиление энергии человека в присутствии других людей – это:

1. фасилитация

2. конформность

3. экстремизация

4. унификация

21. Сознательная уступчивость человека мнению большинства группы – это:

1. фасилитация

2. конформность

3. экстремизация

4. унификация

22. В схеме слушания по М. Беркли-Ален искажение рассказа не может быть в форме:

1. «утраты» деталей,

2. «замены» деталей,

3. «заимствования» деталей,

4. добавления от себя.

23. Какой прием не включает активное слушание:

1. дословное повторение,

2. перефразирование,

3. переосмысливание,

4. резюмирование.

24. Пассивное – это слушание, при котором слушающий:

1. молчит,
2. не соглашается с говорящим,
3. только кивает,
4. использует короткие реплики: да-да, понимаю...

25. Какой из перечисленных способов является воздействием на сознание человека:

1. заражение
2. внушение
3. подражание
4. убеждение.

26. Что не является цивилизованным методом влияния на человека:

1. аргументация,
2. контраргументация,
3. самопродвижение,
4. навязывание своих советов.

27. Что не является варварским методом влияния на человека:

1. оскорбление личности человека,
2. оскорбление его дел и поступков,
3. конструктивная критика,
4. напоминание о постыдных фактах биографии.

28. Манипуляции – это:

1. цивилизованный метод влияния,
2. варварский метод влияния,
3. переходная ступень,
4. вообще не способ влияния.

29. У кого ведущим каналом восприятия информации являются чувства, ощущения:

1. визуалов,
2. аудиалов,
3. кинестетиков,
4. дискретов.

30. Какой стратегии поведения в конфликте придерживаются, как правило, агрессивные люди:

1. выигрыш-проигрыш;
2. проигрыш - выигрыш;
3. выигрыш – выигрыш;
4. проигрыш – проигрыш.

Доклад, сообщение/ Реферат №1

1. Искусство общения.
2. Три составляющие делового общения.
3. Стили делового общения.
4. Личностный фактор на переговорах.
5. Деловой этикет.
6. Различные виды психологического влияния: цивилизованное, варварское и манипулятивное.
7. Стресс и регуляция эмоциональных состояний.

Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1

1. Первая стадия переговорного процесса: подготовительная.

2. Вторая стадия переговорного процесса: собственно переговоры.
3. Третья стадия переговорного процесса: стадия принятия решения.
4. Типы решений: компромиссное, асимметричное и принципиально-новое. Анализ завершившихся переговоров. Показатели успешности завершившихся переговоров.
5. Понятие стратегия, типы стратегий на переговорах.
6. Цели каждой стратегии и факторы, влияющие на выбор определенной стратегии.
7. Переговоры, основанные на интересах и позиционный торг.
8. Два варианта позиционного торга: мягкий и жесткий.
9. Тактические приемы, с помощью которых реализуются стратегические цели.
10. Тактики уловок.

Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2

1. Анализ конфликтной ситуации.
2. Психологические аспекты конфликтного поведения на переговорах.
3. Структура конфликта.
4. Динамика конфликта.
5. Типы поведения в конфликтных ситуациях.
6. Переговоры в ситуации конфликта.
7. Структура общения.
8. Виды психологического влияния в ситуации конфликта: варварское и манипулятивное.
9. Противостояние нецивилизованным видам влияния.
10. Стратегии и тактические приемы в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия.

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1

Решение практических задач делового общения в группе: эффективность различных стилей руководства: директивного (авторитарного), демократического и либерального.

Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 Кейс-задача №1 «Сухарь»

Цель – отработка навыков вступления в контакт и техник малого разговора.

Содержание. Вы - менеджер по продажам крупной промышленной фирмы. Вам назначена встреча с руководителем отдела закупок. Вы уже общались с этим человеком полгода назад. Вы знаете о том, что его сын поступал в театральный институт, а сам он – заядлый рыбак. Войдя в кабинет, вы видите на стене новый диплом о повышении квалификации в области маркетинга. Начните общение с руководителем, используя техники малого разговора.

Руководитель - у вас много работы и мало времени на встречу, поэтому излишняя разговорчивость вас раздражает. Вы вообще человек малоэмоциональный. Вы знаете, что вас ваши подчиненные про себя называют «Сухарь». Ваш сын провалился на вступительных экзаменах в театральный институт, вы не хотите об этом говорить. Однако, если разговор пойдет о вашем новом дипломе, вы с удовольствием поддержите беседу. Последняя рыбалка была неудачной, просидели с удочкой долгой, но клева не было. Однако, если собеседник у вас вызовет доверие, вы с удовольствием расскажите ему о своих переживаниях, связанных с рыбалкой.

После ролевой игры участники группы делятся своими впечатлениями по поводу использования

техник малого разговора в различных сферах жизни.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос №1)

1. Понятие общения.
2. Виды общения.
3. Деловое общение.
4. Три стороны общения.
5. Восприятие и понимание в процессе общения.
6. Общение как коммуникация.
7. Общение как взаимодействие.
8. Средства общения: вербальные и невербальные.
9. Коммуникативные приемы и навыки.
10. Понятие управленческого общения.
11. Формы управленческого общения.
12. Принципы управленческого общения.
13. Уровни и стадии управленческого общения.
14. Функции коммуникаций.
15. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.
16. Причины неэффективных коммуникаций.
17. Преодоление коммуникативных барьеров.
18. Подготовка к выступлению.
19. Понятие делового общения.
20. Компоненты делового общения.
21. Понятие группы. Виды групп. Состав групп, структура.
22. Понятие "малая социальная группа". Факторы развития группы.
23. Стадии и уровни развития группы.
24. Процессы дифференциации и интеграции.
25. Коллектив, его основные характеристики.
26. Закономерности групповой деятельности.
27. Стили руководства: директивный (авторитарный), демократический и либеральный.
28. Построение конструктивных взаимоотношений с подчиненными.
29. Понятие о переговорном процессе.
30. Шкала социальной дистанции.
31. Семь оснований переговорного процесса.
32. Модели поведения в переговорах.
33. Методы достижения согласия в процессе переговоров.
34. Конструктивные модели ведения переговоров.
35. Стили взаимодействия в переговорах.
36. Техника ведения переговоров.
37. Типы «трудных» людей на переговорах.
38. Ситуации, угрожающие успешным переговорам и психологически грамотное поведение ведущего.
39. Понятие о конфликте.
40. Причины и стадии конфликта.

41. Основные стили поведения в конфликте.
42. Способы разрешения конфликтов.
43. Применение административных мер и психологических подходов при разрешении конфликта.
44. Методы профилактики и правила разрешения конфликта.
45. Эффективные коммуникации и специфика переговорного процесса в условиях конфликта.
46. Антистрессовая программа в конфликтных ситуациях.
47. Институт медиаторства (посредничества) и его роль в разрешении конфликтов.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос №2)

1. Урегулируйте конфликтные отношения между участниками ситуации, используя техники регуляции эмоционального напряжения: *Врач прописывает лекарство, после которого больная чувствует себя хуже. Она приходит к Главврачу поликлиники с жалобой на врача.*
2. Урегулируйте конфликтные отношения между участниками ситуации, используя техники регуляции эмоционального напряжения: *Офис-менеджер не успела вовремя отправить факс. Начальник в негодовании.*
3. Урегулируйте конфликтные отношения между участниками ситуации, используя техники регуляции эмоционального напряжения: *Подросток задержался на дискотеке, хотя обещал отцу прийти раньше и помочь в гараже, чтобы подготовить машину для завтрашней поездки на дачу. Отец возмущен.*
4. Урегулируйте конфликтные отношения между участниками ситуации, используя техники регуляции эмоционального напряжения: *Посетитель в баре высказывает претензии администратору смены, что коктейль, проданный ему в баре – разбавлен.*
5. Урегулируйте конфликтные отношения между участниками ситуации, используя техники регуляции эмоционального напряжения: *Руководитель высказывает претензии психологу-тренеру, что после тренинга отношения между сотрудниками еще больше обострились.*
6. Урегулируйте конфликтные отношения между участниками ситуации, используя техники регуляции эмоционального напряжения: *Мать старшеклассника-отличника возмущена тройкой за сочинение у сына, считая, что ее сын очень одарен в литературе и педагог просто сводит с ним счеты из-за его конфликтного характера.*
7. Урегулируйте конфликтные отношения между участниками ситуации, используя техники регуляции эмоционального напряжения: *Муж подарил жене чайник на день рождения. Когда вся семья села пить чай, то выяснилось, что чайник не работает. Настроение у жены было испорчено, что привело к ссоре между супругами. Вы в гневе приходите в магазин, в котором приобрели чайник и высказываете свои претензии продавцу и администратору смены.*

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-4	Знать теоретическую основу конфликтов, основные правила делового устного и письменного коммуникативного взаимодействия	40
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-4	Уметь планировать и организовывать деловые встречи, эффективно осуществлять коммуникацию с партнерами вести полемику и обсуждение по интересующим вопросам Способность проводить эффективное деловое взаимодействие, осуществлять грамотный выбор решения для реализации в составе группы экспертов	60