

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.01.15.ДВ.02.02 Деловое общение**

**Направление подготовки:** 43.03.01 Сервис

**Направленность (профиль):** Сервис электронной техники

**Квалификация (степень):** бакалавр

**Форма обучения:** очная, очно-заочная, заочная

**Институт:** математики, естествознания и техники

**Кафедра:** психологии и психофизиологии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	4	3	4
Семестр/триместр	8	8	летняя

Лекции	10	10	6
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	8	8	12
Консультации	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачет 0,2	Зачет 0,2	Зачет 0,2
Контроль	-		
Самостоятельная работа	53,8	53,8	53,8

**Всего часов: 72**

**Трудоемкость: 2 зачетных единицы**

Разработчик(и) рабочей программы:

кандидат психологических наук\_А.А.Ларин

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** ознакомление студентов с общепрофессиональными теоретическими основами психологии общения, формирование у студентов практических умений решать профессиональные задачи в области сервисной деятельности, требующие психологической компетентности.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- Ознакомление с фундаментальными психологическими закономерностями взаимодействия человека с другими людьми и внешним миром.
- Понимание поведения человека как проявление отношения человека к чему-либо или кому-либо.
- Освоение методов, позволяющих распознавать психологические состояния субъектов процесса, познания и общения.
- Овладение навыком «чтение мимики, жестов, интонации и др. проявлений невербальной коммуникации собеседника (клиента).
- Понимание психологического конфликта и путей его преодоления.
- Ознакомление с моделированием делового взаимодействия в тренинговых занятиях, включающих практическое влияние на человека с помощью своего поведения.

### **Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина Б1.В.01.15.ДВ.02.02 Деловое общение реализуется в рамках Модуля 5 «Сервис электронной техники» части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений.

### **Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>ПКС-1</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: - клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	Знает: - характеристики разных социальных групп (больших и малых) и их специфику. - понятие, функции и структуру общения, виды коммуникаций (учебную, деловую, неформальную и др.). - основные подходы к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества; - основные способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
	Уметь: - разрабатывать системы клиентских отношений.	Умеет: - учитывать в своей деятельности характеристики разных социальных

		групп и их специфику; - устанавливать разные виды коммуникации (деловую, неформальную и др.); - профессионально использовать методы и приемы психологического воздействия на познавательную и личностную сферы;
	Владеть: - методами совершенствования системы клиентских отношений.	Владеет: навыками реализации в общении разных видов и стратегий коммуникации. - системой основных знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности в мультикультурном российском обществе и навыками коммуникативной культуры и осмысленной оценки поступков и действий как своих, так и других людей.

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			
			ЛК	ПЗ	ЛБ	Сам. раб.
1.	<b><i>Раздел 1. Общение как обмен информацией.</i></b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>12</b>
2	Тема 1. Понятие общения и предмет психологии общения.	8	1	1		6
3	Тема 2. Особенности человеческой коммуникации.	8	1	1		6
4	<b><i>Раздел 2. Общение как восприятие людьми друг друга.</i></b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>12</b>
5	Тема 3. Познавание и понимание людьми друг друга в процессе общения. Понятие социальной	8	1	1		6

	перцепции.					
6	Тема 4. Ориентировка в собеседнике и ситуации, невербальные компоненты общения.	8	1	1		6
7	<b>Раздел 3. Общение как взаимодействие.</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>6</b>
8	Тема 5. Взаимодействие в процессе общения.	9	2	1		6
10	<b>Раздел 4. Психологические особенности и основы эффективности профессионального общения.</b>	<b>30,8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		<b>23,8</b>
11	Тема 6. Культура профессионального общения .	8	1	1	-	6
12	Тема 7. Техники приема информации.	8	1	1		6
13	Тема 8. Деловые переговоры.	8	1	1		6
14	Тема 9. Психологические особенности публичного выступления при реализации деловых отношений.	6,8	1			5,8
15	<i>Форма отчетности</i>	0,2				
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>53,8</b>

### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			
			ЛК	ПЗ	ЛБ	Сам. раб.
1.	<b>Раздел 1. Общение как обмен информацией.</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>12</b>
2	Тема 1. Понятие общения и предмет психологии общения.	8	1	1		6
3	Тема 2. Особенности человеческой коммуникации.	8	1	1		6

4	<b>Раздел 2. Общение как восприятие людьми друг друга.</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>12</b>
5	Тема 3. Познание и понимание людьми друг друга в процессе общения. Понятие социальной перцепции.	8	1	1		6
6	Тема 4. Ориентировка в собеседнике и ситуации, невербальные компоненты общения.	8	1	1		6
7	<b>Раздел 3. Общение как взаимодействие.</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>6</b>
8	Тема 5. Взаимодействие в процессе общения.	9	2	1		6
10	<b>Раздел 4. Психологические особенности и основы эффективности профессионального общения.</b>	<b>30,8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		<b>23,8</b>
11	Тема 6. Культура профессионального общения .	8	1	1	-	6
12	Тема 7. Техники приема информации.	8	1	1		6
13	Тема 8. Деловые переговоры.	8	1	1		6
14	Тема 9. Психологические особенности публичного выступления при реализации деловых отношений.	6,8	1			5,8
15	<i>Форма отчетности</i>	0,2				
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>53,8</b>

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			
			ЛК	ПЗ	ЛБ	Сам. раб.
1.	<b>Раздел 1. Общение как</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>12</b>

	<i>обмен информацией.</i>					
2	Тема 1. Понятие общения и предмет психологии общения.	7,5	0,5	1		6
3	Тема 2. Особенности человеческой коммуникации.	7,5	0,5	1		6
4	<b>Раздел 2. Общение как восприятие людьми друг друга.</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>12</b>
5	Тема 3. Познание и понимание людьми друг друга в процессе общения. Понятие социальной перцепции.	8	1	1		6
6	Тема 4. Ориентировка в собеседнике и ситуации, невербальные компоненты общения.	8	1	1		6
7	<b>Раздел 3. Общение как взаимодействие.</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>6</b>
8	Тема 5. Взаимодействие в процессе общения.	9	1	2		6
10	<b>Раздел 4. Психологические особенности и основы эффективности профессионального общения.</b>	<b>31,8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		<b>23,8</b>
11	Тема 6. Культура профессионального общения .	7,5	0,5	1	-	6
12	Тема 7. Техники приема информации.	8,5	0,5	2		6
13	Тема 8. Деловые переговоры.	8,5	0,5	2		6
14	Тема 9. Психологические особенности публичного выступления при реализации деловых отношений.	7,3	0,5	1		5,8
15	<i>Форма отчетности</i>	0,2				
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>53,8</b>

### **III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата, творческого задания, кейса и др.

#### **Типовой вариант контрольной работы (в виде вопросов)**

##### **Вариант 1.**

1. Схемы анализа общения.
2. Коммуникативные барьеры.

##### **Вариант 2.**

1. Понятие общения.
2. Невербальные средства общения.

#### **Типовой вариант контрольной работы (в виде теста)**

##### **Часть А**

##### **А 1. Эффект первичности - это:**

- а) тенденция эффективно обрабатывать и хорошо запоминать информацию, относящуюся к самому себе;
- б) воздействие информации первой, обычно сильнее;
- в) человек с меньшей вероятностью будет оказывать кому-то помощь, если есть другие очевидцы;
- г) в присутствии других людей повышается скорость выполнения какой-либо деятельности.

##### **А 2. Функции общения:**

- а) неравномерность;
- б) гетерохронность;
- в) идентификация;
- г) подтверждение.

##### **А 3. Перцептивная сторона общения –**

- а) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами;
- б) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами;
- в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

##### **А 4. Рефлексия – это:**

- а) осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению;
- б) отождествление себя с другим;
- в) система социальных условий, определяющих психологическое развитие человека;
- г) общественные отношения, в которые индивид вступает в своей деятельности.

**А 5. К эффектам межличностного восприятия относятся:**

- а) эффект новизны и первичности;
- б) эффект ссылки на себя;
- в) эффект «гомогенности»;
- г) эффект очевидца.

**А 6. Общение – это...**

- а) наука, изучающая психологические явления и процессы, обусловленные принадлежностью человека к конкретным общностям;
- б) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности;
- в) система социальных условий, определяющих психологическое развитие человека;
- г) общественные отношения, в которые индивид вступает в своей деятельности.

**А 7. К механизмам перцепции не относят:**

- а) аттракцию;
- б) эмпатию;
- в) сотрудничество;
- г) идентификацию.

**А 8. Кроткое вялое рукопожатие свидетельствует:**

- а) о безразличии;
- б) о сильном волнении;
- в) о дружелюбии;
- г) об аттракции

**А 9. Смещение взора к наружному краю глазного яблока указывает на:**

- а) припоминание слухового образа;
- б) контроль собеседника;
- в) припоминание зрительного образа;
- г) припоминание или сосредоточенность на телесных ощущениях.

**А 10. Для переубеждения клиента предпочтительнее:**

- а) начинать с противоречий;
- б) начинать с тех моментов, в которых согласны с клиентом;
- в) быть откровенным;
- г) проверить степень понимания.

**Часть В**

**В 1. Установите соответствие между основными функциями общения и их характеристиками.**

- 1) прагматическая;



- 2) формирующая;
- 3) подтверждающая;
- 4) организация и поддержание межличностных отношений;
- 5) внутриличностная
- А) реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю речь
- Б) реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
- В) проявляется в процессе формирования и развития человека
- Г) реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- Д) Осуществляется на разных уровнях – от интимно-личностных до деловых

**В 2. Установите соответствие между основными структурными компонентами общения и их характеристиками.**

- 1) коммуникация;
- 2) интеракция;
- 3) перцепция
- А) восприятие и понимание людьми друг друга
- Б) обмен информацией
- В) взаимодействие в процессе совместной деятельности

**В 3. Установите соответствие между основными типами коммуникативных барьеров и их причинами.**

- 1) барьеры понимания;
- 2) барьеры социально-культурного различия;
- 3) барьеры отношения
- А) неприязнь, недоверие к собеседнику;
- Б) фонематические, семантические, стилистические, логические
- В) социальные, политические, религиозные, профессиональные различия

**В 4. Установите соответствие между механизмом психологической защиты и его определением:**

1. Регрессия; 2. Рационализация; 3. Проекция; 4. Вытеснение

- А) Приписывание собственных чувств, желаний и личностных черт, в которых человек не хочет признаться другому человеку.
- Б) Непроизвольное перемещение неприемлемых побуждений или мыслей в бессознательное.
- В) Придумывание логических объяснений поведению, мотивы которого неблагоприятны или неизвестны.
- Г) Избегание переживаний тревоги с помощью тех способов поведения, которые были адекватны на более ранних стадиях развития

**В 5.**

**Установите соответствие между общими законами организации информации их определениями**

1.Закон края 2.Закон ассоциаций 3.Закон структурной четкости 4.Закон сенсорности

- А) Случайный набор даже чрезвычайно важных фактов воспринимается и запоминается хуже, чем приведенный к какой-то логической доминанте.
- Б) Лучше воспринимается и запоминается то, что аудитория способна связать с уже известной информацией.
- В) Заключается в том, что информация относящаяся к работе органов чувств запоминается лучше, чем абстрактная.
- Г) Лучше запоминается начало или конец информации.

**В 6. Установите соответствие:**

Состояние человека:

- 1. Концентрация на собственных мыслях.
- 2. Положительный настрой на активное общение.
- 3. Критическая оценка, ожидание, удивление.

Телесные проявления

- А) Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед.
- Б) Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положения рук.
- В) Внимательный, твердый взгляд, подбородок опирается на ладонь или указательный палец вытянут вдоль щеки.

**В 7.**

**Установите соответствие между названиями методов воздействия и их определениями**

1.Убеждение 2.Внушение 3.Заражение

- А) Процесс воздействия на психическую сферу человека, связанный со снижением сознательности и критичности при восприятии и реализации внушаемого содержания.
- Б) Процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида (коммуникатора) другому или в целом аудиторной группе СМИ, помимо или дополнительно к собственно смысловому воздействию.
- В) Способ вербального влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам развития речи и формальной логики, обосновывающих выдвигаемые субъектом информационной деятельности тезисы.

**В 8. Распределите невербальные признаки на две группы:**

- 1) те, что указывают на уверенное поведение;
- 2) те, которые говорят о беспокойстве и неуверенности.
- А) Сидение на краю стула,
- Б) руки на бедрах,
- В) ерзанье на месте,

- Г) закладывание рук за голову,
- Д) взгляд сосредоточен на лице собеседника,
- Е) сидение на всей поверхности стула,
- Ж) скрещение ног,
- З) ноги широко расставлены,
- И) стряхивание «мнимых» ворсинок с одежды,
- К) покусывание ногтей,
- Л) вторжение в интимную зону собеседника,
- М) скрещение рук на груди (ладони под мышкой),
- Н) стремление вести беседу на границе персональной зоны,

**В 9. Прочитайте следующие утверждения и укажите, какие из них высказаны людьми:**

1. с внутренним локусом контроля (интерналами);
  2. с внешним локусом контроля (экстерналами).
- а. Мне повезло, что я успел приехать в этот район вовремя.
- б. Если бы у меня был хороший преподаватель, я сдал бы зачет по этому предмету.
- в. Победить в теннисном турнире мне помогли долгие годы тренировок.
- г. Как глупо с моей стороны было забыть намазаться солнцезащитным кремом; теперь у меня солнечные ожоги.

**В 10. Продолжите предложение.**

Коммуникативные барьеры в узком понимании – это...

**Часть С**

**С 1**

Что препятствует общению в описываемой ситуации.

Звонок в компанию - провайдер услуг сети Интернет. Клиент: «У меня почему-то не открывается срочное сообщение. Обычно все было нормально». Сотрудник: «Вы работаете в формате АЮД 777гз?» Клиент: «Что?» Сотрудник: «У вас как фонты выставлены?» Клиент: «Я ничего не понимаю! Мне позарез нужно сообщение открыть!»

**С 2**

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы

считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

2. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» - «Для тебя у меня всегда найдется время...»

3. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

### С 3

**Обоснуйте (эффективность-неэффективность) указанных действий для достижения цели.**

С целью стимулирования результатов деятельности подчиненного со слабой нервной системой Вы используете порицания, замечания, угрозы.

### С 4

**На основе описания определите тип строения тела (по Э. Кречмеру).**

Тип строения тела	Телесные черты	Психологические особенности
1.	Широкое лицо, высокий, выпуклый лоб, часто двойной подбородок, склонность к облысению, короткая шея, чувствительные пальцы рук, слабая мускулатура, склонность к ожирению.	Эмоционален: эмоции колеблются между печалью и радостью. Реалистичен во взглядах, без затруднений контактирует с окружающими, отзывчив, добросердечен. <i>Психологические подтипы:</i> веселые болтуны; спокойные юмористы; сентиментальные тихони; беспечные любители жизни; активные практики.

2.	Лицо в форме вытянутого или укороченного яйца, острый, угловатый профиль, выдающийся вперед нос, подбородок покаты, узкое, худое лицо, узкие, покаты плечи, длинная шея, плоская грудная клетка, длинные узкие руки.	Замкнут, склонен к колебаниям эмоций от раздражения до равнодушия, упрям, редко меняет взгляды и установки. С трудом приспосабливается к окружению. Отличается высокомерием, желает, чтобы не походили на других, быть лучше всех, сдержанностью, серьезностью, поверхностной общительностью. <i>Психологические подтипы:</i> тонко чувствующие натуры; идеалисты, мечтатели; холодные властные натуры; эгоисты; «сухари»; безвольные натуры.
3.	Грубые черты лица, высокая средняя часть лица, широкие брови, мощный подбородок, массивный грубый облик, широкие плечи, узкие бедра, сильно развитая грудь, грубые руки, несколько неуклюжий облик.	Спокоен, маловпечатлителен, отличается не очень гибким мышлением, сдержанностью в мимике и жестах, с трудом приспосабливается к переменам.

## С 5

**Определите, о каком типе темперамента идет речь в каждом из приведенных примеров.**

Тип темперамента	Свойства, характеризующие тип темперамента
1.	Порывистый, страстный, быстрый, однако совершенно неуравновешенный человек, с резко меняющимся настроением с всевозможными эмоциональными вспышками и быстро истощаемый. У него нет никакого равновесия нервных процессов. Сильно увлекаясь, он быстро истощается и безалаберно растрчивает собственные силы.
2.	Невозмутим, неспешен, имеет устойчивое настроение и стремления, внешне очень скуп на проявление чувств и эмоций. Он проявляет настойчивость и упорство в работе, оставаясь уравновешенным и спокойным. В работе производителен, при этом компенсируя прилежанием свою неспешность.
3.	Легко ранимый человек, склонный к постоянному сильному переживанию разнообразных событий, он очень остро реагирует на любые внешние факторы. Все свои астенические переживания он часто не может сдерживать лишь усилием воли, легко эмоционально раним, сильно впечатлителен.
4.	Подвижный, горячий, живой человек, с очень частой сменой впечатлений, настроения, с быстрой реакцией на абсолютно все события, которые происходят вокруг него, достаточно легко примеряется с собственными неприятностями и неудачами. Как правило, обладает весьма выразительной мимикой. Он чересчур продуктивен в работе, когда она ему интересна, а если работа ему не интересна, то

### **Примерная тематика рефератов**

1. Индикаторы речевого поведения. Система уловок собеседника.
2. Особенности невербальной культуры народов мира
3. Национально-психологические типы делового общения.
4. Этические нормы делового общения.
5. Национальные особенности этикета.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета, зачета с оценкой, экзамена, КПс использованием следующих оценочных материалов:

### **Вопросы к зачету ( 8 семестр, очная форма обучения)**

1. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
2. Основные научные подходы исследования коммуникаций.
3. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
4. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).
5. Виды коммуникаций.
6. Средства коммуникации.
7. Невербальные средства общения.
8. Особенности невербальной культуры народов мира.
9. Личность в системе коммуникации.
10. Место установок, ценностных ориентаций при построении общения.
11. Влияние индивидуально-типологических особенностей человека на характер его взаимодействий.
12. Проблема совместимости людей в общении.
13. Социальные роли коммуникатора.
14. Информация как основной элемент коммуникативных систем.
15. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
16. Понятие эффективности коммуникации.
17. Обратная связь.
18. Барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые, технические.
19. Установление контакта в деловых переговорах.
20. Эмпатия, идентификация как механизмы познания партнеров по общению.
21. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению переговоров.
22. Методы ведения переговоров.
23. Психологические и логические аспекты убеждения.
24. Подготовка публичного выступления.
25. Техника публичного выступления.
26. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
27. Способы формирования привлекательного образа человека.
28. Приемы и средства самопрезентации.
29. Понятие и виды конфликтов.
30. Конфликты в коллективе: причины возникновения, структура и классификация.

31. Функции и последствия конфликтов в организации.
32. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации.
33. Роль руководителя в урегулировании конфликтов и формирование у сотрудников навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
34. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их классификация.
35. Психические состояния, возникающие на фоне сложных жизненных ситуаций.
36. Техника саморегуляции эмоциональных состояний.
37. Профилактика стрессов в деловом общении.
38. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации.

### **Вопросы к зачету (8 триместр, очно-заочная форма обучения)**

1. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
2. Основные научные подходы исследования коммуникаций.
3. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
4. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).
5. Виды коммуникаций.
6. Средства коммуникации.
7. Невербальные средства общения.
8. Особенности невербальной культуры народов мира.
9. Личность в системе коммуникации.
10. Место установок, ценностных ориентаций при построении общения.
11. Влияние индивидуально-типологических особенностей человека на характер его взаимодействий.
12. Проблема совместимости людей в общении.
13. Социальные роли коммуникатора.
14. Информация как основной элемент коммуникативных систем.
15. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
16. Понятие эффективности коммуникации.
17. Обратная связь.
18. Барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые, технические.
19. Установление контакта в деловых переговорах.
20. Эмпатия, идентификация как механизмы познания партнеров по общению.
21. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению переговоров.
22. Методы ведения переговоров.
23. Психологические и логические аспекты убеждения.
24. Подготовка публичного выступления.
25. Техника публичного выступления.
26. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
27. Способы формирования привлекательного образа человека.
28. Приемы и средства самопрезентации.
29. Понятие и виды конфликтов.
30. Конфликты в коллективе: причины возникновения, структура и классификация.
31. Функции и последствия конфликтов в организации.
32. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации.
33. Роль руководителя в урегулировании конфликтов и формирование у сотрудников навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.

34. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их классификация.
35. Психические состояния, возникающие на фоне сложных жизненных ситуаций.
36. Техника саморегуляции эмоциональных состояний.
37. Профилактика стрессов в деловом общении.
38. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации.

### **Вопросы к зачету (8 семестр, заочная форма обучения)**

1. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
2. Основные научные подходы исследования коммуникаций.
3. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
4. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).
5. Виды коммуникаций.
6. Средства коммуникации.
7. Невербальные средства общения.
8. Особенности невербальной культуры народов мира.
9. Личность в системе коммуникации.
10. Место установок, ценностных ориентаций при построении общения.
11. Влияние индивидуально-типологических особенностей человека на характер его взаимодействий.
12. Проблема совместимости людей в общении.
13. Социальные роли коммуникатора.
14. Информация как основной элемент коммуникативных систем.
15. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
16. Понятие эффективности коммуникации.
17. Обратная связь.
18. Барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые, технические.
19. Установление контакта в деловых переговорах.
20. Эмпатия, идентификация как механизмы познания партнеров по общению.
21. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению переговоров.
22. Методы ведения переговоров.
23. Психологические и логические аспекты убеждения.
24. Подготовка публичного выступления.
25. Техника публичного выступления.
26. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
27. Способы формирования привлекательного образа человека.
28. Приемы и средства самопрезентации.
29. Понятие и виды конфликтов.
30. Конфликты в коллективе: причины возникновения, структура и классификация.
31. Функции и последствия конфликтов в организации.
32. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации.
33. Роль руководителя в урегулировании конфликтов и формирование у сотрудников навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
34. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их классификация.
35. Психические состояния, возникающие на фоне сложных жизненных ситуаций.
36. Техника саморегуляции эмоциональных состояний.
37. Профилактика стрессов в деловом общении.
38. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации.



## **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Основная литература**

1. Кислицына, И.Г. Психология делового общения: учебное пособие: / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения: 01.09.2020). – Текст : электронный.

### **4.2. Дополнительная литература**

1. Психология общения: школа академика А.А. Бодалева / под ред. Н.Л. Карповой, В.А. Лабунской, Т.И. Пашуковой. – Москва: Русская школьная библиотечная ассоциация, 2017. – 449 с. – (Профессиональная библиотека школьного библиотекаря: приложение к журналу «Школьная библиотека». Серия 1, вып. 1). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493510> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9908635-6-9. – Текст : электронный.

2. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина ; науч. ред. П. Паршин. – 3-е изд., доп. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 150 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279700> (дата обращения: 01.09.2020). – ISBN 978-5-9614-4703-3. – Текст : электронный.

3. Лементуева, Л.В. Публичное выступление: теория и практика / Л.В. Лементуева. – Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2016. – 128 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444439> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9729-0130-2. – Текст : электронный.

4. Ридецкая, О.Г. Психология общения: хрестоматия / О.Г. Ридецкая. – Москва : Директ-Медиа, 2012. – 681 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869> (дата обращения: 01.09.2020). – ISBN 978-5-4458-0348-5. – DOI 10.23681/117869. – Текст : электронный.

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

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	<a href="https://infourok.ru/">https://infourok.ru/</a>	<b>Инфоурок:</b> образовательный интернет-проект России. Включает: конспекты уроков, презентации, тесты, видеоуроки и другие материалы по предметам школьной программы.	Свободный доступ
2.	<a href="http://edu.ru/">http://edu.ru/</a>	<b>Российское образование: Федеральный портал.</b> Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ
3.	<a href="https://vsetesti.ru/">https://vsetesti.ru/</a>	Профессиональные психологические тесты	Свободный доступ

## VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
5.	<a href="http://www.psychology.net.ru/">www.psychology.net.ru/</a>	Мир психологии	Свободный доступ

## VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;

- Microsoft Office;
- LibreOffice.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.