

Рабочая программа дисциплины (РПД) разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профилю подготовки «Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 № 7 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

к.ф.н., доцент

(должность, степень, ученое звание)



(подпись)

В.В. Варламова

(Ф.И.О.)

РПД рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Строительство

« 20 » 06 2019 г., протокол № 11.

Заведующий кафедрой



(подпись)

М.Е. Сапарёв

(Ф.И.О.)

Руководитель образовательной программы



(подпись)

О.В. Валеева

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4.1. Содержание лекционных занятий	6
4.2. Содержание практических занятий	6
4.3. Содержание самостоятельной работы	7
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	7
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	8
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	8
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	8
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	8
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем	9
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	10
Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)	11
Фонд оценочных средств	12
1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.	13
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.	13
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы	14
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.	16
Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)	17

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

Таблица 1

№ п/п	Планируемые результаты освоения (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения (знания, умения, навыки)
Общекультурные		
1	ОК-4 Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>Знать: З1 (ОК-4) – I основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей русского языка.</p> <p>Уметь: У1 (ОК-4) – I пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка.</p> <p>Владеть: В1 (ОК-4) – I навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативного характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки / специальность.</p>
Общепрофессиональные		
2.	ОПК-4 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<p>Знать: З 2 (ОПК-4) - I основные этические нормы деловой переписки и принципы электронных коммуникаций</p> <p>Уметь: У 3 (ОПК-4) – I контролировать процессы самообучения и взаимоподдержки работников в сфере техники и технологий, осуществления электронных коммуникаций, целенаправленно и систематически повышая уровень их знания</p> <p>Владеть: В 1 (ОПК-4) – I методами осуществления эффективного делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)</p>
Профессиональные		
3	ПК-2 Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	<p>Знать: З 1 (ПК-2) - I современные технологии управления персоналом, концепции построения мотивационных программ работников в соответствии с целями организации, включая нематериальные виды и формы мотивации</p> <p>Уметь: У 1 (ПК-2) – I работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персонала</p> <p>Владеть: В 1 (ПК-2) – I методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой</p>

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» относится к дисциплинам вариативной части блока Б1.В.02 учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профилю подготовки «Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса».

В таблице 2 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП.

Таблица 2

№ п/п	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Общекультурные			
1	ОК-4: Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Иностранный язык. Деловая риторика. Психология делового общения. Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Иностранный язык. Деловая риторика. Психология делового общения. Документирование управленческой деятельности. Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков. Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
Общепрофессиональные			
2	ОПК-4 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Иностранный язык. Деловая риторика. Психология делового общения. Социология	Иностранный язык. Деловая риторика. Психология делового общения. Социология. Практико-ориентированный проект. Учебная практика: проектная практика
Профессиональные			
3	ПК-2 Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Деловая коммуникация. Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Деловая коммуникация. Управленческие компетенции. Кросс-культурный менеджмент. Учебная практика: проектная практика. Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Производственная практика: преддипломная практика.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Таблица 3

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2
Аудиторная контактная работа (всего)*	4	4
в том числе: лекционные занятия (ЛЗ)*	2	2
практические занятия (ПЗ)*	2	2
Внеаудиторная контактная работа: КСР	2	2

Самостоятельная работа (всего)	62	62
в том числе:	12	12
подготовка конспекта		
подготовка к устному опросу	30	30
подготовка к зачёту	20	20
	Контроль	4
	ИТОГО: час.	72
	ИТОГО: з.е.	2

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Таблица 4

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
		ЛЗ	ПЗ	КСР	СРС	Контроль	Всего часов
1	Психологические принципы делового общения	2	-	-	12	-	14
2	Изучение личности делового партнёра по невербальным признакам	-	-	-	12	-	12
3	Основные формы делового общения	-	2	-	10	-	12
4	Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией	-	-	-	8	-	8
1-4	Контактная внеаудиторная работа.	-	-	2	-	-	2
1-4	Подготовка к зачёту	-	-	-	20	4	24
Итого:		2	2	2	62	4	72

4.1. Содержание лекционных занятий

Таблица 5

№ ЛЗ	№ раздела	Тема лекционных занятий и перечень дидактических единиц	Количество часов*
2 курс			
1	1	Тема 1.1. Психологические принципы делового общения. Структура общения. Психологические приёмы влияния на партнёра. Защита от манипуляций в деловом общении. Умение слушать в деловом общении.	2
Итого за курс:			2
Итого:			2

4.2. Содержание практических занятий

Таблица 6

№ ПЗ	№ раздела	Тема практического (семинарского) занятия и перечень дидактических единиц	Количество часов*
2 курс			
1	3	Тема 3.1. Основные формы делового общения. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Национальные стили ведения переговоров. Общение с коллегами и руководителем. Публичные выступления. Правила оформления документов.	2
Итого за курс:			2
Итого:			2

4.3. Содержание самостоятельной работы

Таблица 7

№ раздела	Вид самостоятельной работы и перечень дидактических единиц (рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов
2 курс		
1	Составление и изучение конспекта	2
	Психологические принципы делового общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Перцептивная сторона общения. Первое впечатление. Длительное общение. Наши поступки в общении. Самоподача в общении. Интерактивная сторона общения. Стили общения	
2	Составление и изучение конспекта	4
	Невербальные особенности в процессе делового общения. Кинесические и проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения.	
3	Составление и изучение конспекта	4
	Психологические аспекты переговорного процесса. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнёра как психологический приём. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Как завоевать внимание аудитории. Риторические приёмы в публичном выступлении. Имидж делового человека. Модели поведения. Тактика общения	
4	Составление и изучение конспекта	2
	Психологические особенности ведения спора, полемики. Классификация видов спора. Позиции полемистов. Поведение участников спора. Индивидуальные особенности участников спора. Национальные и культурные традиции. Уважительное отношение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре. Психологические приёмы убеждения в споре. Приёмы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов.	
1-4	Подготовка к устному опросу	30
1-4	Подготовка к зачёту	20
Итого за курс:		62
Итого:		62

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 8

№ п/п	Автор(ы), наименование, место, год издания (если есть, указать «гриф»)	Ресурс НТБ СамГТУ
1	Каверин Б.И., Демидов И.В. Ораторское искусство: учебное пособие / Каверин Б.И., Демидов И.В., ЮНИТИ-ДАНА: 2012.- Режим доступа: https://elibr.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 10487	elibr.samgtu.ru
2	Горлова Е.А., Журавлева О.В. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура	elibr.samgtu.ru

	речи»): учебно-методическое пособие / Горлова Е.А., Журавлева О.В., Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ: 2016.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 58833	
3	Кузнецов И.Н. Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие / Кузнецов И.Н., ЮНИТИ-ДАНА: 2017.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 81843	elib.samgtu.ru
4	Валитова сост., Паутов Н.Р., Основы ораторского мастерства. Практикум: учебное пособие / , Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, сост. Валитова Н.Р., Паутов А.Д.: 2016.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 74271	elib.samgtu.ru

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Таблица 9

№ п/п	Автор(ы), наименование, место, год издания (если есть, указать «гриф»)	Ресурс НТБ СамГТУ
Основная литература		
1	Бугакова Н.Б., Ревякина Т.Л., Воронова Т.А., Безатосная О.М. Нормы и стили современного русского литературного языка: учебное пособие / Бугакова Н.Б., Ревякина Т.Л., Воронова Т.А., Безатосная О.М., Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ: 2017.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 72962	elib.samgtu.ru
2	Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. Психология делового общения: учебное пособие / Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О., Профобразование, Ай Пи Эр Медиа: 2018.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 77001	elib.samgtu.ru
Дополнительная литература		
5	Перепелицына Ю.Р. Практикум по культуре русской устной и письменной речи (нормативный аспект русского языка): учебное пособие / Перепелицына Ю.Р., Северо-Кавказский федеральный университет: 2016.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 66091	elib.samgtu.ru
6	Макаров Б.В., Непогода А.В. Психология делового общения: учебное пособие / Макаров Б.В., Непогода А.В., Вузовское образование: 2019.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 79820	elib.samgtu.ru

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru/>).
2. Электронно-библиотечная система СамГТУ (<https://elib.samgtu.ru/>)

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

1. Методические указания при работе на лекции

До лекции студент должен просмотреть учебно-методическую и научную литературу по теме лекции для того, чтобы иметь представление о проблемах, которые будут подняты в лекции.

Перед началом лекции обучающимся сообщается тема лекции, план, вопросы, подлежащие рассмотрению, доводятся основные литературные источники. Весь учебный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т. е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового учебного материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном, повышение тона, изменение ритма, пауза и т. п.), необходимо вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и определять их содержание, проблемы, предполагать

их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, можно значительно облегчить себе понимание учебного материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

2. Методические указания при подготовке и работе на практическом занятии

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. На практических занятиях обучающиеся должны уметь выработать определенные решения по обозначенной проблеме. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

3. Методические указания по самостоятельной работе

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть.

Самостоятельная работа реализуется:

- - непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- - на лекциях, практических занятиях;
- - в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- - на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;
- - в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной информационной образовательной среды университета.

Таблица 10

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Reader	Adobe Systems Incorporated	свободно распространяемое
2	Текстовый редактор LibreOffice Writer v.6	LibreOffice под лицензией GNU LGPL	лицензионное
3	Средство создания и демонстрации презентаций LibreOffice Impress	LibreOffice под лицензией GNU LGPL	лицензионное

4	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	ООО Региональный Информационный Центр Общероссийской Сети Распространения Правовой Информации КонсультантПлюс	свободно распространяемое
---	---	---	---------------------------

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. Лекционные занятия.

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер / ноутбук), учебно-наглядные, учебно-методические пособия, тематические иллюстрации.

2. Практические занятия.

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

3. Самостоятельная работа.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде СамГТУ:

- библиотека филиала (ауд.9);
- компьютерные классы (ауд.6).

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала ФГБОУ ВО «СамГТУ»
в г. Белебее Республики Башкортостан

_____ Л.М. Инаходова
« ____ » _____ 2019 г.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)

Б1.В.02.ДВ.01.02 Психология делового общения

по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профилю подготовки «Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса»

на 20__/20__ уч.г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1)
- 2)

Разработчик дополнений и изменений:

_____ (должность, степень, ученое звание) _____ (подпись) _____ (ФИО)

Дополнения и изменения рассмотрены и одобрены на заседании кафедры
« ____ » _____ 20__ г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой _____ (подпись) _____ (ФИО)

**Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации обучающихся**

по дисциплине (модулю) **Б1.В.02.ДВ.01.02 Психология делового общения**

Направление подготовки (специальность)	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Заочная
Выпускающая кафедра	Строительство
Кафедра-разработчик	Строительство

Белебей 2019

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Оценочные средства разработаны для оценки общекультурных (ОК-4), общепрофессиональных (ОПК-4) и профессиональных (ПК-2) компетенций.

Компетенции и планируемые результаты обучения (дескрипторы): знания - З, умения - У, владения - В, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы (ОПОП), представлены в разделе 1 Рабочей программы дисциплины (таблица 1) в соответствии с матрицей компетенций и картами компетенций ОП (Приложения 1 к ОП).

Основными этапами формирования указанной компетенции в рамках дисциплины выступает последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Психология делового общения»

Таблица 1

№ п/п	Этапы формирования компетенции	Планируемые результаты обучения (дескрипторы)	Оценочные средства
1	2	3	4
1	Раздел 1. Психологические принципы делового общения	З 1 (ОК-4) – I; У 1 (ОК-4) – I; В 1 (ОК-4) – I З 2 (ОПК-4) – I; У 3 (ОПК-4) – I; В 1 (ОПК-4) – I З 1 (ПК-2) – I, У 1 (ПК-2) – I, В 1 (ПК-2) – I	Вопросы к устному опросу
2	Раздел 2. Изучение личности делового партнёра по невербальным признакам	З 1 (ОК-4) – I; У 1 (ОК-4) – I; В 1 (ОК-4) – I З 2 (ОПК-4) – I; У 3 (ОПК-4) – I; В 1 (ОПК-4) – I З 1 (ПК-2) – I, У 1 (ПК-2) – I, В 1 (ПК-2) – I	Вопросы к устному опросу
3	Раздел 3. Основные формы делового общения	З 1 (ОК-4) – I; У 1 (ОК-4) – I; В 1 (ОК-4) – I З 2 (ОПК-4) – I; У 3 (ОПК-4) – I; В 1 (ОПК-4) – I З 1 (ПК-2) – I, У 1 (ПК-2) – I, В 1 (ПК-2) – I	Вопросы к устному опросу
4	Раздел 4. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией	З 1 (ОК-4) – I; У 1 (ОК-4) – I; В 1 (ОК-4) – I З 2 (ОПК-4) – I; У 3 (ОПК-4) – I; В 1 (ОПК-4) – I З 1 (ПК-2) – I, У 1 (ПК-2) – I, В 1 (ПК-2) – I	Вопросы к устному опросу
5	Промежуточная аттестация: зачёт.	З 1 (ОК-4) – I; У 1 (ОК-4) – I; В 1 (ОК-4) – I З 2 (ОПК-4) – I; У 3 (ОПК-4) – I; В 1 (ОПК-4) – I З 1 (ПК-2) – I, У 1 (ПК-2) – I, В 1 (ПК-2) – I	Вопросы к зачёту

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Карты формируемых компетенций в составе ОП (Приложение к ОП 1) включают:

- описание **этапов и уровней освоения компетенций** (изучение дисциплины «Психология делового общения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профилю подготовки «Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса», предусматривает освоение целевых компетенций)

- **характеристику** планируемых результатов обучения для каждого уровня освоения компетенции и показателей их проявления (дескрипторов): **владений, умений, знаний** (с соответствующей индексацией);

- **шкалу оценивания результатов обучения** (владений, умений, знаний) с описанием **критериев оценивания**.

Результаты обучения по дисциплине «Психология делового общения» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профилю подготовки «Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса», определяются показателями и критериями оценивания сформированности компетенций на этапах их формирования.

Критерии и шкала оценивания результатов изучения дисциплины на промежуточной аттестации

Критерии оценивания:

Форма оценки знаний: оценка - «зачтено», «не зачтено».

Оценку «зачтено» получает обучающийся, освоивший компетенции дисциплины на всех этапах их формирования на 51-100 %, показавший всестороннее, систематическое и глубокое

знание учебного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочей программой, усвоивший основную и ознакомленный с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «зачтено» выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных положений учебной дисциплины, необходимых для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, освоившему компетенции дисциплины на всех этапах их формирования менее чем на 51%, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных рабочей программой заданий.

Шкала оценивания результатов

Таблица 2

Процентная шкала (при ее использовании)	Оценка в системе «зачтено», «не зачтено»
0-50%	Не зачтено
51-100%	Зачтено

Критерии и шкала оценивания результатов изучения дисциплины во время занятий (текущий контроль успеваемости)

Критерии оценки устного опроса

Таблица 3

Шкала оценивания	Критерии оценки	Кол-во баллов
«Отлично»	выставляется студенту, если он владеет категориальным аппаратом, оформил согласно требованиям, может выступить с докладом, привести классификацию факторов явления и проанализировать полученные результаты, объяснить причины отклонений от желаемого результата, отстаивать свою точку зрения, приводя факты, может отвечать на вопросы	(76-100) баллов
«Хорошо»	выставляется студенту, если он владеет категориальным аппаратом, оформил согласно требованиям, может выступить с докладом, привести классификацию факторов явления, может отвечать на вопросы;	(51-75) баллов
«Удовлетворительно»	выставляется студенту, если он владеет категориальным аппаратом, оформил согласно требованиям, может выступить с докладом;	(26-50) баллов
«Неудовлетворительно»	выставляется студенту, если он не владеет перечисленными навыками	(0-25) баллов.

Общие критерии шкала оценивания результатов для допуска к промежуточной аттестации

Таблица 7

Наименование оценочного средства		Балльная шкала
1.	Вопросы к устному опросу	0-100 баллов
	Итого	100 баллов

Минимальное количество баллов для допуска к промежуточной аттестации - 51 балл

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы

1. Формы текущего контроля успеваемости Вопросы к устному опросу

1. С помощью чего осуществляется вербальные коммуникации?
2. Что включает в себя деловой стиль взаимодействия партнеров?

3. Что понимается под словом общение?
4. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?
5. Что такое демократический тип лидерства?
6. Что является основной движущей силой развития личности по А.Маслоу?
7. Что подразумевается под «терпеливой целенаправленной аргументацией» на деловых переговорах?
8. Перечислите методы ведения деловых переговоров.
9. В чем заключается эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона?
10. Назовите наиболее важный фактор формирования социальной группы?
11. Дайте определение эффект проекции.
12. Кто является автором теории транзактного анализа?
13. Какие люди наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости?
14. Что такое манипулятивная система общения?
15. Что обозначает в деловой психологии прием «зеркало отношения»?
16. Назовите автором первых теоретических разработок в области «Я-концепции».
17. Кому принадлежит фраза познай самого себя?
18. Какой процесс называется «социальной перцепцией»?
19. Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?
20. Что относится к средствам невербальной коммуникации?

2. Формы промежуточной аттестации

Зачёт по дисциплине проходит в период экзаменационной сессии в виде письменного зачета и заключается в ответах на вопросы.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Дайте определение социально-ролевому общению?
2. Что такое эффект проекций.
3. На какие две большие разновидности разделяют деловое общение?
4. Назовите к какому направлению психологии относятся труды К. Р. Роджерса?
5. Что подразумевается под термином «акцентуация характера» в психологии?
6. Что такое невербальное общение?
7. Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?
8. Что относятся к невербальными средствами общения?
9. Как называется явление, когда человек дает оценку собственным возможностям, стремлением и обозначает свое место в системе межличностных отношений?
10. Как называется коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба?
11. Какова персональная дистанция в процессе общения?
12. В чем сущность психологического барьера?
13. Что характерно для современного российского менталитета?
14. Дайте определение экспертной власти.
15. Что включается в понятие конформный человек?
16. Перечислите, что включает в себя оптико-кинетическая система знаков.
17. Что такое монологическое общение?
18. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?
19. Назовите один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником.
20. Акцентуанты какого типа проявляют особенное упрямство в момент отстаивании собственных взглядов?

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Таблица 7

Компетенция	Оценочные средства	
	Текущий контроль	Промежуточный контроль
	Вопросы к устному опросу	Вопросы к зачёту
	Практические занятия	Зачёт
	Разделы 1,2,3,4	Разделы 1,2,3,4
ОК-4-I	3 1 (ОК-4) – I; У 1 (ОК-4) – I; В 1 (ОК-4) – I	3 1 (ОК-4) – I; У 1 (ОК-4) – I; В 1 (ОК-4) – I
ОПК-4-I	3 2 (ОПК-4) – I; У 3 (ОПК-4) – I; В 1 (ОПК-4) – I	3 2 (ОПК-4) – I; У 3 (ОПК-4) – I; В 1 (ОПК-4) – I
ПК-2-I	3 1 (ПК-2) – I, У 1 (ПК-2) – I, В 1 (ПК-2) – I	3 1 (ПК-2) – I, У 1 (ПК-2) – I, В 1 (ПК-2) – I

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Практически учебная дисциплина призвана формировать общекультурные (ОК-4), общепрофессиональные (ОПК-4) и профессиональные (ПК-2) компетенции поэтапно:

1-й этап: оценивание уровня достижения каждого из запланированных результатов обучения – дескрипторов (знаний, умений, владений) в соответствии со шкалами и критериями, установленными картами компетенций ОП (Приложение к ОП 1). Экспертной оценке преподавателя подлежат уровни сформированности отдельных дескрипторов, для оценивания которых предназначена данная оценочная процедура текущего контроля или промежуточной аттестации согласно матрице соответствия оценочных средств результатам обучения по дисциплине (раздел 3.3 Фонда оценочных средств).

2-й этап: интегральная оценка достижения обучающимся запланированных результатов обучения по итогам отдельных видов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Характеристика процедур текущего и итогового контроля по дисциплине

Таблица 8

№	Наименование оценочного средства	Периодичность и способ проведения процедуры оценивания	Методы оценивания	Виды выставляемых оценок	Способ учета индивидуальных достижений обучающихся
1.	Вопросы к устному опросу	систематически на практических занятиях / устно	экспертный	Зачтено / не зачтено	рабочая книжка преподавателя
2	Вопросы к зачету	по окончании изучения дисциплины / устно	экспертный	Зачтено / не зачтено	ведомость, рабочая книжка преподавателя зачетная книжка

**Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)
Б1.В.02.ДВ.01.02 Психология делового общения**

Направление подготовки (специальность)	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Заочная
Выпускающая кафедра	Строительство
Кафедра-разработчик	Строительство

Курс	Час. /з.е.	Лекции, час.	Лаб.раб, час.	Практ. зан., час.	КСР	СРС	Контроль	Форма контроля
2	72/2	2	-	2	2	62	4	Зачёт
Итого	72/2	2	-	2	2	62	4	Зачёт

Дисциплина (модуль) относится к *вариативной* части учебного плана.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций:

Общекультурные	
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
Общепрофессиональные:	
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Профессиональные	
ПК -2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением и анализом основных понятий психологии общения. Обучающийся должен применять полученные общие знания в профессиональной деятельности, межличностном общении.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме устного опроса и промежуточный контроль в форме зачёта.



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала ФГБОУ ВО «СамГТУ»
в г. Белебее Республики Башкортостан

Л.М. Инаходова
26 мая 2022 г.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)

Б1.В.02.ДВ.01.02 Психология делового общения

по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профилю подготовки «Экономика и управление на предприятиях топливно-энергетического комплекса»

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

42) Пункт 3 Фондов оценочных средств п. 3.2 Формы промежуточной аттестации дополнить разделом «Типовые задания для проведения промежуточной аттестации».

Разработчик дополнений и изменений:

старший преподаватель
(должность, степень, ученое звание)


(подпись)

О.Г. Ярославлева
(ФИО)

Дополнения и изменения рассмотрены и одобрены на заседании кафедры
26 мая 2022 г., протокол № 4.

Заведующий кафедрой


(подпись)

А.А. Цынаева
(ФИО)

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации

Компетенции:

ОК-4 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Номер задания	Содержание вопроса	Компетенция	Время выполнения задания, мин.
1	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью.....	ОК-4	1
2	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: А) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами Б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга В) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник Г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации	ОК-4	1
3	Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно....	ОК-4	1
4	К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники: А) «Ложного вовлечения» Б) Запутывания В) Расположения Г) Скрытого принуждения Д) Убеждения	ОК-4	1
5	К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся: А) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера Б) Интересный, увлекательный рассказ В) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера Г) Убеждающие деловые сообщения Д) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби	ОК-4	1
6	Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает: А) Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации Б) Дозирование информации В) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации Г) Утаивание информации	ОК-4	1
7	Общение - это: А) Все ответы верны	ОК-4	1

	Б) Процесс передачи информации В) Процесс установления контактов между людьми Г) Процесс формирования и развития личности		
8	Персональная дистанция в процессе общения составляет....(расстояние)	ОК-4	1
9	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: А) Познавательного сообщения Б) Призыва В) Приказа Г) Просьбы	ОК-4	1
10	Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: А) «Прочтением» стенических эмоций партнеров Б) Выслушиванием жалоб клиентов В) Дискуссионным обсуждением проблем Г) Обсуждением каких-либо инновационных проектов	ОК-4	1
11	Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний? А) рот приоткрыт, кисти рук стремятся быть спрятанными; Б) брови сведены у носа в «хмурой» позиции; В) голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания	ОК-4	1
12	Один из существующих барьеров общения называется...	ОК-4	1
13	Одной из основ деловой беседы является: А) комплиментарное воздействие; Б) использование профессионализмов и делового жаргона; В) использование высоколитературного языка	ОК-4	1
14	Одним из компонентов культуры делового общения является.....	ОК-4	1
15	Демократический тип лидерства – это: А) ориентация на мнение производственной группы, коллектива; Б) гибкость в решении задач; В) принятие единоличных решений	ОК-4	1
16	Либеральный (попустительский) тип лидерства – это: А) ориентация на мнение производственной группы, коллектива; Б) гибкость в решении задач; В) принятие единоличных решений	ОК-4	1
17	Для современного китайского менталитета характерны: А) независимость, индивидуализм, стремление к личным достижениям; Б) конфуцианство, строгое соблюдение всех ритуалов и норм; В) коллективизм, дух дружбы, поддержки	ПК-2	1
18	«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: А) Деловых интересов партнеров Б) Личностных, неделовых интересов партнеров В) Профессиональных интересов партнеров	ПК-2	1
19	Тактичность в деловых отношениях – это: А) поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению; Б) состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях; В) распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации	ПК-2	1
20	Для современного российского менталитета характерны.....	ПК-2	1
21	Адресат манипуляции в деловом общении — это....	ПК-2	1
22	Атрибуцией называется:	ПК-2	1

	<p>А) Все ответы неверны</p> <p>Б) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей</p> <p>В) Приписывание определенным группам людей специфических черт</p> <p>Г) Стремление человека быть в обществе других людей</p>		
23	<p>В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:</p> <p>А) Духовные идеалы партнера-адресата</p> <p>Б) Когнитивные структуры партнера-адресата</p> <p>В) Потребности и склонности партнера-адресата</p> <p>Г) Ценностные установки партнера-адресата</p>	ПК-2	1
24	<p>К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:</p> <p>А) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором</p> <p>Б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции</p> <p>В) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов</p> <p>Г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора</p>	ПК-2	1
25	<p>К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:</p> <p>А) Альтернативные</p> <p>Б) Зеркальные</p> <p>В) Информационные</p> <p>Г) Риторические</p>	ПК-2	1
26	<p>К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:</p> <p>А) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора</p> <p>Б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество</p> <p>В) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства</p> <p>Г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов</p> <p>Д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы</p>	ПК-2	1
27	<p>К средствам невербальной коммуникации относятся:</p> <p>А) Все ответы верны</p> <p>Б) Кинесика</p> <p>В) Проксемика</p> <p>Г) Такетика</p>	ПК-2	1
28	<p>Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам это...</p>	ПК-2	1
29	<p>Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется.....</p>	ПК-2	1
30	<p>Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях называется</p>	ПК-2	1
31	<p>Как называется явление, когда человек дает оценку собственным возможностям, стремлением и обозначает свое место в системе межличностных отношений?</p>	ПК-2	1
32	<p>К перцептивной стороне общения относят:</p> <p>А) основные элементы коммуникации, а именно:</p>	ПК-2	1

	отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь; Б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д. В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов		
33	Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу является.....	ПК-2	1
34	К коммуникативной стороне общения относят: А) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. Б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д. В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов	ПК-2	1
35	Социальные стереотипы — это: А) феномен, мешающий эффективному общению; Б) феномен, облегчающий межличностное восприятие; В) элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны	ПК-2	1
36	Основной движущей силой развития личности по А.Адлеру является	ПК-2	1
37	Манипулятивное общение – это: А) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы; Б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений; В) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками	ПК-2	1
38	Экстернальный тип человека – это: А) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам; Б) общительный, коммуникабельный тип человека; В) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам	ПК-2	1
39	К интерактивной стороне общения относят: А) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. Б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д. В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов	ПК-2	1
40	Интернальный тип человека – это: А) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам; Б) общительный, коммуникабельный тип человека; В) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам	ПК-2	1
41	Стереотипы в общении: А) являются помехой и причиной плохой коммуникации; Б) обеспечивают эффективность деловых коммуникаций; В) являются необходимым элементом психологической защиты	ПК-2	1
42	Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения рассматриваются в подходе по общению: А) патопсихологическому Б) социально-психологическому В) нейролингвистическому Г) психофизиологическому	ПК-2	1

43	Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как.....	ПК-2	1
44	Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения: А) физическим Б) социально-психологическим В) неправильной установки сознания Г) организационно-психологическим	ПК-2	1
45	Конформное поведение члена группы предполагает: А) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков; Б) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления В) противопоставление себя группе	ПК-2	1
46	Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: А) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия Б) Личностно-психологических сил манипулятора В) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями Г) Статусно-ресурсных сил манипулятора	ПК-2	1
47	Все люди делятся на: А) Все ответы верны Б) Рациональных и иррациональных В) Сенсорики и интуитов Г) Экстравертов и интровертов	ОПК-4	1
48	К механизмам манипулятивного воздействия относятся: А) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор Б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции В) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции Г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия	ОПК-4	1
49	К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся: А) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором Б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора В) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора Г) Сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств	ОПК-4	1
50	Кинесическими средствами невербального общения выступают.....	ОПК-4	1
51	Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как: А) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора Б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы В) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции	ОПК-4	1
52	Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют: А) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим	ОПК-4	1

	<p>действиям</p> <p>Б) Психотехнические приемы манипулирования</p> <p>В) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера</p> <p>Г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия</p>		
53	<p>Мишени манипулятивного воздействия — это:</p> <p>А) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие</p> <p>Б) Объекты, включенные в деловую ситуацию</p> <p>В) Структурные уровни психики манипулятора</p>	ОПК-4	1
54	Невербальными средствами общения являются.....	ОПК-4	1
55	<p>Проксемическими характеристиками невербального общения являются:</p> <p>А) Дистанция между общающимися</p> <p>Б) Мимика</p> <p>В) Похлопывание по спине</p> <p>Г) Телефон</p> <p>Д) Угол общения партнеров</p>	ОПК-4	1
56	Просодическими средствами невербального общения выступают.....	ОПК-4	1
57	<p>Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»</p>	ОПК-4	1
58	<p>Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?</p>	ОПК-4	1
59	<p>Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр</p>	ОПК-4	1
60	<p>Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.</p>	ОПК-4	1
61	<p>Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.</p>	ОПК-4	1
62	<p>Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.</p>	ОПК-4	1
63	<p>Прием психологического воздействия, который основан на формуле «X - определяю я, Y — Вы?», основан на:</p> <p>А) праве выбора;</p> <p>Б) невозможности права выбора;</p> <p>В) делегировании полномочий</p>	ОПК-4	1

64	<p>Неконгруэнтностью называется явление, когда:</p> <p>А) происходит дисгармония в отношениях между партнерами по бизнесу;</p> <p>Б) происходит диссонанс между поставленными целями и задачами;</p> <p>В) происходит несовпадение вербальных и невербальных средств общения человека.</p>	ОПК-4	1
65	<p>Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?</p>	ОПК-4	1
66	<p>Потираание ладоней друг с другом, их протирание о ткань одежды – это жесты...</p>	ОПК-4	1
67	<p>Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?</p>	ОПК-4	1
68	<p>Каким термином называются выразительные движения человеческого тела?</p>	ОПК-4	1
69	<p>Какой процесс называется «социальной перцепцией»?</p> <p>А) разработка стратегического бизнес-плана с партнерами;</p> <p>Б) процесс контакта с партнерами по бизнесу;</p> <p>В) конструирование образа партнера в соответствии с общением</p>	ОПК-4	1
70	<p>Излишняя чувствительность, эмоциональность, плаксивость – черты личности, свойственные акцентуантам типа</p>	ОПК-4	1
71	<p>Непроизвольное постукивание по столу, сплетение пальцев рук – жесты, которые демонстрируют.....</p>	ОПК-4	1
72	<p>Акцентуанты какого типа проявляют особенное упрямство в момент отстаивании собственных взглядов?</p>	ОПК-4	1
73	<p>Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней:</p> <p>А) оборонительная позиция;</p> <p>Б) угловая позиция;</p> <p>В) кооперативная позиция</p>	ОПК-4	1
74	<p>Позиция в деловом общении, которая применяется только для оперативного разговора:</p> <p>А) конкурирующе-оборонительная позиция;</p> <p>Б) угловая позиция;</p> <p>В) оборонительная позиция</p>	ОПК-4	1
75	<p>Участники при трех и более сторонах переговоров рассаживаются:</p> <p>А) вокруг стола по часовой стрелке по степени занимаемой должности;</p> <p>Б) вокруг стола против часовой стрелки в алфавитном порядке.</p> <p>В) вокруг стола по часовой стрелке в алфавитном порядке</p>	ОПК-4	1
76	<p>Назовите один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником.</p>	ОПК-4	1
77	<p>В психологии под «ошибкой контраста» подразумевается ситуация, когда человек:</p> <p>А) в момент контакта с индивидом начинает сравнивать его с другими людьми;</p> <p>Б) стремится при восприятии с людьми оценивать их поступки исключительно в черных и белых тонах;</p> <p>В) при встрече с потенциальными партнерами в первую очередь замечает только их негативные качества</p>	ОПК-4	1
78	<p>Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из ... слов.</p>	ОПК-4	1
79	<p>Соединение пальцев в «пирамиду» и раскачивание на стуле или кресле – это жесты, которые демонстрируют....</p>	ОПК-4	1
80	<p>Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг</p>	ОПК-4	1

	от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их....		
81	Под термином «акцентуация характера» в психологии подразумевается: А) изменчивость характера в соответствии с изменением хода беседы; Б) гипертрофированно выраженные черты характера; В) определенные черты развития характера, обуславливающиеся возрастными особенностями	ОПК-4	1
82	Психологическим механизмом самосознания выступает....	ОПК-4	1
83	«Познай самого себя» призывал....	ОПК-4	1
84	К какому направлению психологии относятся труды Ж. Пиаже? А) социальная лингвистика; Б) возрастная психология; В) генетическая эпистемология	ОПК-4	1
85	К какому направлению психологии относятся труды К. Р. Роджерса? А) феноменологическое направление; Б) феминистическое направление; В) когнитивное направление	ОПК-4	1
86	Автором первых теоретических разработок в области «Я-концепции» принято считать....	ОПК-4	1
87	Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это: А) прямое и косвенное; Б) непосредственное и опосредованное; В) запланированное и незапланированное	ОПК-4	1
88	Под «терпеливой целенаправленной аргументацией» на деловых переговорах подразумевается: А) оглашение запланированных действий перед деловым партнером без права пойти на компромисс; Б) использование временного фактора с целью «давления» собеседника, имитация «недопонимания», одурачивания и лести; В) установка на толерантность и терпимость во время ведения деловых переговоров	ОПК-4	1
89	К методам ведения деловых переговоров относят следующие: А) метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации; Б) метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции; В) компрописный метод, метод интеграции, вариационный метод	ОПК-4	1
90	В деловой психологии прием «зеркало отношения» обозначает: А) умение улыбаться тогда, когда это необходимо, с целью оказать положительное впечатление на потенциального партнера; Б) периодическое поглядывание на себя в зеркало во время ведения переговоров, чтобы убедиться в собственной безупречности; В) представлять на месте собеседника не человека, а зеркало, чтобы видеть в его глазах отражение собственных слов и действий	ОПК-4	1
91	Эффектом ореола называют: А) тенденцию переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества; Б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности; В) приписывание другому человеку своих собственных качеств,	ОПК-4	1

	чувств, мотивов		
92	Императивное общение – это: А) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы; Б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений; В) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.	ОПК-4	1
93	Фундаментальная ошибка атрибуции –это: А) переоценка значения личностных свойств, недооценка значения ситуации (по отношению к оценке поведения других людей) Б) переоценка значения ситуации, недооценка значения личностных свойств (при оценке собственного поведения); В) приписывание окружающим своих мыслей, чувств, мотивов	ОПК-4	1
94	Что такое манипулятивная система общения? А) система приемов, обеспечивающих эффективное руководство; Б) система, обеспечивающая навязывание окружающим своей воли; В) двигательные стереотипы, сопровождающие общение	ОПК-4	1
95	Оптимальной зоной для делового общения с коллегами является....зона	ОПК-4	1
96	Наиболее склонны к общению, активности люди: А) сангвинического темперамента; Б) флегматического темперамента; В) меланхолического темперамента	ОПК-4	1
97	Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?	ОПК-4	1
98	Протестантская этика предполагает: А) поощрение трудолюбия, накопления капитала; Б) негативное отношение к накоплению капитала; В) предоставляет возможность каждому определять свое отношение к богатству	ОПК-4	1
99	Пассивное слушание целесообразно: А) в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему Б) в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей; В) в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства	ОПК-4	1
100	Что такое невербальное общение? А) язык телодвижений (мимика, пантомимика); Б) неформальное, дружеское общение; В) общение по иерархической вертикали	ОПК-4	1
101	Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что: А) человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает; Б) более красивые люди расцениваются как более приятные в целом; В) люди склонны делать поспешные выводы о человеке на основе его внешнего облика	ОПК-4	1
102	Диалогическое общение: А) общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник; Б) общение, при котором человек рассматривает собеседника как объект воздействия; В) внутренний мысленный диалог	ОПК-4	1
103	Автономное поведение члена группы: А) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное	ОПК-4	1

	принятие членами группы существующих порядков; Б) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления В) противопоставление себя группе		
104	Во время деловой беседы делать записи: А) неприлично; Б) необходимо, так как это помогает не забыть важные детали; В) не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы	ОПК-4	1
105	Наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости люди: А) сангвинического темперамента; Б) флегматического темперамента; В) меланхолического темперамента	ОПК-4	1
106	Наиболее важным фактором формирования социальной группы является...	ОПК-4	1
107	Эффект проекции – это: А) тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества; Б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности; В) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов	ОПК-4	1
108	Монологическое общение- это: А) общение, при котором человек рассматривает другого как объект воздействия Б) общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник; В) общение со свои внутренним «Я».	ОПК-4	1
109	Референтная группа — это: А) группа, которую человек не приемлет, отрицает, отвергает; Б) группа, мнение которой безразлично для человека; В) группа, к которой человек себя причисляет, образец для подражания	ОПК-4	1
110	Конформный человек — это: А) необщительный, замкнутый человек; Б) не имеющий своего мнения, несамостоятельный, приспособляющийся; В) творческий человек	ОПК-4	1
111	Экспертная власть — это: А) власть, основанная на владении какой-либо информацией; Б) власть, основанная на деловом авторитете руководителя; В) легитимная власть	ОПК-4	1
112	Кто автор теории транзактного анализа? А) Фрейд; Б) Юнг; В) Берн	ОПК-4	1
113	Делегирование полномочий подчиненным является: А) необходимым и эффективным инструментом опытного руководителя; Б) признаком слабого и неэффективного руководителя; В) метод руководства, к которому руководителю стоит прибегать время от времени	ОПК-4	1
114	Социально-ролевое общение — это: А) исторически сложившаяся форма предсказуемого упорядоченного символического поведения; Б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений; В) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью	ОПК-4	1

	достижения контроля над его поведением и внутренними установками		
115	Жесты, мимика и пантомимика – это средства общения: А) оптико-кинестетические Б) паралингвистические В) экстралингвистические Г) пространственно-временным	ОПК-4	1
116	Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения: А) оптико-кинестетические Б) паралингвистические В) экстралингвистические Г) пространственно-временным	ОПК-4	1
117	Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть эффекта: А) ореола Б) последовательности В) инерционности Г) стереотипизации	ОПК-4	1
118	Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности: А) демократическом Б) авторитарном В) либеральном Г) попустительском	ОПК-4	1