

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный технический университет»
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Самарский государственный технический университет»
в г. Белебее Республики Башкортостан

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



И.М. Инаходова
2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.02.ДВ.03.03 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
3	216/6	4		6	6	191	9	Экзамен
Итого	216/6	4		6	6	191	9	Экзамен

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

«25» 06 2020 г., протокол № 6.

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 5
 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 6
 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 7
 - 4.3. Содержание самостоятельной работы 7
 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 8
 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) 9
 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 9
 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем 10
 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 13
- Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля) 14
- Фонд оценочных средств 15
1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. 16
 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания. 16
 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 18
 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций. 22
- Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля) 24

**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-5 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: З 1(ОК-5) –I принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов</p> <p>Уметь: У 1(ОК-5) –I работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: В 1(ОК-5) –I приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности</p>
Профессиональные		
2.	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>З 3(ПК-2) –I закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня в трудовом коллективе</p> <p>З 4(ПК-2) –I методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций при проектировании организационных коммуникаций</p> <p>Уметь: У 1(ПК-2) –I работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством, моделировать поведение персонала</p> <p>У 3(ПК-2) –I обеспечивать единоначалие и коллегиальность в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за индивидуальные результаты работы, а также всего коллектива</p> <p>У 6(ПК-2) –I согласовывать мероприятия адаптации и стажировки персонала с возможностями технологического процесса, внедрять системы вовлечения работников в корпоративную культуру, воспитания персонала в соответствие с корпоративными ценностями предприятия</p> <p>Владеть: В 1(ПК-2) –I методами управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой</p> <p>В 2(ПК-2) –I навыками определения и анализа внутренних коммуникаций персонала, методами решения кадровых проблем и трудовых конфликтов</p>
3	ПК-12 Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации	<p>Знать: З 1(ПК-12) –I методы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов</p> <p>Уметь:</p>

	для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	У 1(ПК-12) –I использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) Владеть: В 1(ПК-12) –I навыками организации и поддержания связи с деловыми партнерами
--	--	---

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-5 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Кросс-культурный менеджмент Правоведение. Психология социальных коммуникаций. Социология. Управленческие компетенции. Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.	Кросс-культурный менеджмент Конфликт-менеджмент Управленческие компетенции. Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Производственная практика: преддипломная практика.
Профессиональные			
2	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	Кросс-культурный менеджмент. Управленческие компетенции. Деловая риторика. Психология общения Учебная практика: проектная практика	Кросс-культурный менеджмент. Управленческие компетенции. Деловая риторика. Психология общения Конфликт-менеджмент Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Производственная практика: преддипломная практика
3	ПК-12 Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Управленческие компетенции Кросс-культурный менеджмент.	Кросс-культурный менеджмент. Управленческие компетенции. Практико-ориентированный проект. Учебная практика: проектная практика. Производственная практика: преддипломная практика. квалификационной работы.

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 3
Аудиторная контактная работа (всего)*	10	10
в том числе: лекционные занятия (ЛЗ)*	4	4
практические занятия (ПЗ)*	6	6
Внеаудиторная контактная работа: КСР	6	6
Самостоятельная работа (всего)	191	191
в том числе:	42	42
подготовка конспекта	50	50
подготовка реферата	40	40
подготовка к тестированию	59	59
подготовка к экзамену	9	9
Контроль	9	9
ИТОГО: час.	216	216
ИТОГО: з.е.	6	6

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	Введение в основы теории коммуникации	1	1	-	33	-	35
2	Виды коммуникации	1	1	-	33	-	35
3	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	1	2	-	33	-	36
4	Коммуникации в организации	1	2	-	33	-	36
1-4	Контактная внеаудиторная работа.	-	-	6	-	-	6
1-4	Подготовка к экзамену	-	-	-	59	9	68
Итого:		4	6	6	191	9	216

4.1. Содержание лекционных занятий

Таблица 5

№ ЛЗ	№ раздела	Тема лекционных занятий и перечень дидактических единиц	Количество часов*
3 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
	2	Тема 2.1 Изучение личности делового партнёра по невербальным признакам. Основы графологии в деловом общении. Основы кинесики. Основные закономерности проксемики.	
2	3	Тема 3.1 Основные формы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Публичная речь. Деловые совещания и собрания.	2

		Деловое общение и карьерный успех.	
	4	Тема 4.1 Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Споры и конфликты в деловом общении. Цели и подходы к ведению спора. Принципы ведения спора. Причины конфликтов. Модель конфликтного процесса и его последствия. Управление конфликтной ситуацией.	
Итого за курс:			4
Итого:			4

4.2. Содержание практических занятий

Таблица 6

№ ПЗ	№ раздела	Тема практического (семинарского) занятия и перечень дидактических единиц	Количество часов*
3 курс			
1	1	Тема 1.1 Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения. Принципы делового общения. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы. Принципы и правила успешной организации времени.	2
	2	Тема 2.1 Коммуникативная сторона делового общения. Типы коммуникативного воздействия: авторитарная и диалогическая коммуникация. Вербальные и невербальные средства общения. Основные закономерности такетики.	
2	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
3	4	Тема 4.1 Споры и конфликты в деловом общении. Стрессы в деловом общении. Техника убеждения партнёра. Особенности критики в споре. Методы управления конфликтной ситуацией. Виды профессиональных стрессов. Практикум снятия стресса.	2
Итого за курс:			6
Итого:			6

4.3. Содержание самостоятельной работы

Таблица 7

№ раздела	Вид самостоятельной работы и перечень дидактических единиц (рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов
3 курс		
1	Составление и изучение конспекта	8
	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	10
	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	12
	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 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.	12
1-4	Подготовка реферата	50
1-4	Подготовка к тестированию	40
1-4	Подготовка к экзамену	59
Итого за курс:		191
Итого:		191

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://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 10487	elib.samgtu.ru
2	Горлова Е.А., Журавлева О.В. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура 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	elib.samgtu.ru
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.

3.1. Методические указания при написании и оформлении реферата

Целью написания рефератов является:

- привитие студентам навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);
- привитие студентам навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле;
- приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;
- выявление и развитие у студента интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем продолжалось в подготовке и написании курсовых и дипломной работы и дальнейших научных трудах.

Основные задачи студента при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции;
- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.);
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата

1. Начинается реферат с титульного листа.
2. За титульным листом следует Оглавление. Оглавление - это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.
3. Текст реферата. Он делится на три части: введение, основная часть и заключение.
 - а) Введение - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.
 - б) Основная часть - это звено работы, в котором последовательно раскрывается

выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует «перегружать» текст.

в) Заключение - данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в заключении можно обозначить проблемы, которые "высветились" в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.

4. Список источников и литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается. Оформление Списка источников и литературы должно соответствовать требованиям библиографических стандартов.

Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата.

Объем работы должен быть, как правило, не менее 12 и не более 20 страниц. Работа должна выполняться через полуторный интервал 14 шрифтом, размеры оставляемых полей: левое -30 мм, правое -10 мм, нижнее - 20 мм, верхнее - 20 мм. Страницы должны быть пронумерованы стояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно трем интервалам. Фразы, начинающиеся с «красной» строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки, равным 1 см.

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла;
- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов.

3.2.Методические указания при написании и оформлении конспекта.

Конспект – наиболее совершенная и наиболее сложная форма записи. Слово «конспект» происходит от латинского «conspicere», что означает «обзор, изложение». В правильно составленном конспекте обычно выделено самое основное в изучаемом тексте, сосредоточено внимание на наиболее существенном, в кратких и четких формулировках обобщены важные теоретические положения.

Конспект представляет собой относительно подробное, последовательное изложение содержания прочитанного. На первых порах целесообразно в записях ближе держаться тексту, прибегая зачастую к прямому цитированию автора. В дальнейшем, по мере выработки навыков конспектирования, записи будут носить более свободный и сжатый характер.

Конспект книги обычно ведется в тетради. В самом начале конспекта указывается фамилия автора, полное название произведения, издательство, год и место издания. При цитировании обязательная ссылка на страницу книги. Если цитата взята из собрания сочинений, то необходимо указать соответствующий том. Следует помнить, что четкая ссылка на источник – неперемное правило конспектирования. Если конспектируется статья, то указывается, где и когда она была напечатана.

Конспект подразделяется на части в соответствии с заранее продуманным планом. Пункты плана записываются в тексте или на полях конспекта. Писать его рекомендуется четко и разборчиво, так как небрежная запись с течением времени становится малопонятной для ее автора. Существует правило: конспект, составленный для себя, должен быть по возможности написан так, чтобы его легко прочитал, и кто-либо другой.

Формы конспекта могут быть разными и зависят от его целевого назначения (изучение материала в целом или под определенным углом зрения, подготовка к докладу, выступлению на занятии и т.д.), а также от характера произведения (монография, статья, документ и т.п.). Если речь идет просто об изложении содержания работы, текст конспекта может быть сплошным, с выделением особо важных положений подчеркиванием или различными значками.

В случае, когда не ограничиваются переложением содержания, а фиксируют в конспекте и свои собственные суждения по данному вопросу или дополняют конспект соответствующими материалами их других источников, следует отводить место для такого рода записей. Рекомендуется разделить страницы тетради пополам по вертикали и в

левой части вести конспект произведения, а в правой свои дополнительные записи, совмещая их по содержанию.

Конспектирование в большей мере, чем другие виды записей, помогает вырабатывать навыки правильного изложения в письменной форме важные теоретических и практических вопросов, умение четко их формулировать и ясно излагать своими словами.

Таким образом, составление конспекта требует вдумчивой работы, затраты времени и труда. Зато во время конспектирования приобретаются знания, создается фонд записей.

Конспект может быть текстуальным или тематическим. В **текстуальном конспекте** сохраняется логика и структура изучаемого произведения, а запись ведется в соответствии с расположением материала в книге. За основу тематического конспекта берется не план произведения, а содержание какой-либо темы или проблемы.

Текстуальный конспект желательно начинать после того, как вся книга прочитана и продумана, но это, к сожалению, не всегда возможно. В первую очередь необходимо составить план произведения письменно или мысленно, поскольку в соответствии с этим планом строится дальнейшая работа. Конспект включает в себя тезисы, которые составляют его основу. Но, в отличие от тезисов, конспект содержит краткую запись не только выводов, но и доказательств, вплоть до фактического материала. Иначе говоря, конспект – это расширенные тезисы, дополненные рассуждениями и доказательствами, мыслями и соображениями составителя записи.

Как правило, конспект включает в себя и выписки, но в него могут войти отдельные места, цитируемые дословно, а также факты, примеры, цифры, таблицы и схемы, взятые из книги. Следует помнить, что работа над конспектом только тогда будет творческой, когда она не ограничена текстом изучаемого произведения. Нужно дополнять конспект данными из других источников.

В конспекте необходимо выделять отдельные места текста в зависимости от их значимости. Можно пользоваться различными способами: подчеркиваниями, вопросительными и восклицательными знаками, репликами, краткими оценками, писать на полях своих конспектов слова: «важно», «очень важно», «верно», «характерно».

В конспект могут помещаться диаграммы, схемы, таблицы, которые придадут ему наглядность.

Составлению **тематического конспекта** предшествует тщательное изучение всей литературы, подобранной для раскрытия данной темы. Бывает, что какая-либо тема рассматривается в нескольких главах или в разных местах книги. А в конспекте весь материал, относящийся к теме, будет сосредоточен в одном месте. В плане конспекта рекомендуется делать пометки, к каким источникам (вплоть до страницы) придется обратиться для раскрытия вопросов. Тематический конспект составляется обычно для того, чтобы глубже изучить определенный вопрос, подготовиться к докладу, лекции или выступлению на семинарском занятии. Такой конспект по содержанию приближается к реферату, докладу по избранной теме, особенно если включает и собственный вклад в изучение проблемы.

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 под лицензией GNU LGPL	лицензионное

	LibreOffice Impress		
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
« ____ » _____ 2020 г.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)

Б1.В.02.ДВ.03.03 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.03.03 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 2020 г

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

Оценочные средства разработаны для оценки общекультурных (ОК-5). и профессиональных (ПК-2, ПК-12) 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 Введение в основы теории коммуникации	З 1(ОК-5)-I, У 1(ОК-5)-I, В 1(ОК-5)-I. З 1(ПК-2)-I, З 3(ПК-2)-I, З 4(ПК-2)-I, У 1(ПК-2)-I, У 3(ПК-2)-I, У 6(ПК-2)-I, В 1(ПК-2)-I, В 2(ПК-2)-I. З 1(ПК-12)-I, У 1(ПК-12)-I, В 1(ПК-12)-I.	конспект реферат тест
2	Раздел 2 Виды коммуникации	З 1(ОК-5)-I, У 1(ОК-5)-I, В 1(ОК-5)-I. З 1(ПК-2)-I, З 3(ПК-2)-I, З 4(ПК-2)-I, У 1(ПК-2)-I, У 3(ПК-2)-I, У 6(ПК-2)-I, В 1(ПК-2)-I, В 2(ПК-2)-I. З 1(ПК-12)-I, У 1(ПК-12)-I, В 1(ПК-12)-I.	конспект реферат тест
3	Раздел 3 Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	З 1(ОК-5)-I, У 1(ОК-5)-I, В 1(ОК-5)-I. З 1(ПК-2)-I, З 3(ПК-2)-I, З 4(ПК-2)-I, У 1(ПК-2)-I, У 3(ПК-2)-I, У 6(ПК-2)-I, В 1(ПК-2)-I, В 2(ПК-2)-I. З 1(ПК-12)-I, У 1(ПК-12)-I, В 1(ПК-12)-I.	конспект реферат тест
4	Раздел 4 Коммуникации в организации	З 1(ОК-5)-I, У 1(ОК-5)-I, В 1(ОК-5)-I. З 1(ПК-2)-I, З 3(ПК-2)-I, З 4(ПК-2)-I, У 1(ПК-2)-I, У 3(ПК-2)-I, У 6(ПК-2)-I, В 1(ПК-2)-I, В 2(ПК-2)-I. З 1(ПК-12)-I, У 1(ПК-12)-I, В 1(ПК-12)-I.	конспект реферат тест
5	Промежуточная аттестация: зачёт.	З 1(ОК-5)-I, У 1(ОК-5)-I, В 1(ОК-5)-I. З 1(ПК-2)-I, З 3(ПК-2)-I, З 4(ПК-2)-I, У 1(ПК-2)-I, У 3(ПК-2)-I, У 6(ПК-2)-I, В 1(ПК-2)-I, В 2(ПК-2)-I. З 1(ПК-12)-I, У 1(ПК-12)-I, В 1(ПК-12)-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

«Отлично» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций 86% и более (в соответствии с картами компетенций ОП) оценивается критериями «хорошо» и «отлично», при условии отсутствия оценки «неудовлетворительно»: студент показал прочные знания основных положений фактического материала, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи повышенной сложности, свободно использовать справочную литературу, делать обоснованные выводы из результатов анализа конкретных ситуаций;

«Хорошо» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций на 70% и более (в соответствии с картами компетенций ОП) оценивается критериями «хорошо» и «отлично», при условии отсутствия оценки «неудовлетворительно», допускается оценка «удовлетворительно»: обучающийся показал прочные знания основных положений фактического материала, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты анализа конкретных ситуаций;

«Удовлетворительно» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций 50% и более (в соответствии с картами компетенций ОП) оценивается критериями «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично»: обучающийся показал знание основных положений фактического материала, умение получить с помощью преподавателя правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой, знакомство с рекомендованной справочной литературой;

«Неудовлетворительно» – выставляется, если сформированность заявленных дескрипторов компетенций менее, чем 50% (в соответствии с картами компетенций ОП) оценивается критериями «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично»: при ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений фактического материала, неумение с помощью преподавателя решать поставленные задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины. Соответствие критериев оценивания сформированности планируемых результатов обучения (дескрипторов) системам оценок представлено в таблице 2

Шкала оценивания результатов

Таблица 2

Процентная шкала (при ее использовании)	Оценка в системе «неудовлетворительно – удовлетворительно – хорошо – отлично»
1	2
0-50%	Неудовлетворительно
50-69%	Удовлетворительно
70-85%	Хорошо
86-100%	Отлично

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

Критерии оценки

Таблица 3

Наименование оценочного средства		Критерии оценивания
1	2	3
1	Конспект	оценка «зачтено» выставляется студенту, выставляется, если все темы, предложенные для конспектирования были проработаны, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений. оценка «не зачтено» если конспект не составлен.
2	Реферат	оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью,

		выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.; оценка «не зачтено» – если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.
3	Тест	оценка «зачтено» выставляется студенту, если выявлено правильных ответов более 51% оценка «не зачтено» – если верных ответов менее 50%.

Шкала оценивания результатов

Таблица 4

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

Студент допускается к промежуточной аттестации при оценке «зачтено» по всем оценочным средствам текущего контроля успеваемости данной дисциплины.

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

Примерный перечень тем конспекта

1. Характеристика и содержание общения.
2. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
3. Перцептивная сторона общения. Первое впечатление. Длительное общение. Наши поступки в общении. Самоподача в общении. Интерактивная сторона общения. Стили общения.
4. Кинесические и проксемические особенности невербального общения.
5. Визуальный контакт.
6. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
7. Межнациональные различия невербального общения
8. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
9. Выслушивание партнёра как психологический приём.
10. Техника и тактика аргументирования.
11. Формирование переговорного процесса
12. Из истории ораторского искусства.
13. Подготовка к выступлению.
14. Как завоевать внимание аудитории.
15. Риторические приёмы в публичном выступлении.
16. Модели поведения.
17. Тактика общения
18. Классификация видов спора.
19. Позиции полемистов.
20. Поведение участников спора.
21. Индивидуальные особенности участников спора.
22. Национальные и культурные традиции.
23. Уважительное отношение к оппоненту.
24. Выдержка и самообладание в споре.
25. Психологические приёмы убеждения в споре.
26. Приёмы воздействия на участников спора.
27. Вопросы в споре и виды ответов.

Примерный перечень тем для реферата.

1. Деловое общение и управление им.
2. Общение как социально-психологическая категория.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.
4. Основы деловой риторики.
5. Культура устной речи в деловом общении.
6. Основные задачи и функции невербальных средств в деловом общении.
7. Трансактный анализ Э. Берна и его психологические возможности в анализе деловых отношений.

8. Социальная перцепция как познание людьми друг друга.
9. Типичные схемы формирования первого впечатления о человеке.
10. Коммуникативные барьеры в деловом общении и пути их преодоления.
11. Д. Карнеги и его вклад в культуру общения.
12. Понятие группы в психологии.
13. Социально-психологическая характеристика коллектива.
14. Документационное обеспечение делового общения.
15. Психологические типы деловых партнёров.
16. Основные правила карьерного успеха.
17. Имидж делового человека.
18. Психологические особенности делового общения по телефону.
19. Психологические факторы, влияющие на успешность и ход переговоров.
20. Национальные особенности ведения деловых переговоров.
21. Теории происхождения лидерства в психологии.
22. Карьера в России в 21 веке.
23. Культура письменной речи делового человека.
24. Человек в экстремальной ситуации.
25. Этика и психология в профессиональной деятельности.
26. Стратегии гениев.
27. Саморегуляция человека в условиях социального перелома.
28. Поведение в общественных местах.
29. Искусство комплимента.
30. Особенности деловой переписки.
31. Психологический климат в коллективе.
32. Роль руководителя в становлении коллектива.
33. Правила нейтрализации манипуляций.
34. Культура дискуссии.
35. Урегулирование конфликтов в организации

Примерный перечень заданий для теста

1. Какой из этических принципов, по Д. Ягеру, лишний?

- а) пунктуальность;
- б) конфиденциальность;
- в) грамотность;
- г) небрежность.

2. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

- а) имя собственное;
- б) зеркало отношений;
- в) комплименты;
- г) терпеливый слушатель.

3. Употребление «золотых слов» относится к приему:

- а) имя собственное;
- б) зеркало отношений;
- в) комплименты;
- г) терпеливый слушатель.

4. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру — черта приема:

- а) комплименты;
- б) зеркало отношений;
- в) терпеливый слушатель;
- г) имя собственное.

5. Слушая собеседника, не следует:

- а) давать непрошенные советы;
- б) притворяться слушающим;
- в) тянуть с ответом;
- г) делать поспешные выводы.

6. Как надо слушать? Выберите неверный вариант:

- а) старайтесь выразить понимание;
- б) слушайте самого себя;
- в) не уходите от ответственности за общение;

г) можете притвориться слушающим для вашей же пользы.

7. Какой психолог писал, что «звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия»?

- а) В. Вундт;
- б) Д. Карнеги;
- в) З. Фрейд;
- г) А. Адлер.

8. Какой прием влияния на партнера запрещает грубо и резко перебивать собеседника?

- а) зеркало отношений;
- б) терпеливый слушатель;
- в) комплименты;
- г) личная жизнь.

9. Кто выделил шесть основных принципов делового общения?

- а) Д. Карнеги;
- б) Д. Ягер;
- в) В. Дабунская;
- г) Ф. Кузин.

10. Кто сформулировал принципы и правила успешной организации времени?

- а) И. Кодадер;
- б) Д. Ягер;
- в) В.Н. Лавриненко;
- г) Л.Д. Столяренко.

11. Документирование управленческой деятельности охватывает:

- а) процессы, относящиеся к записи (фиксации) на различных носителях;
- б) процессы, относящиеся к оформлению информации по установленным правилам;
- в) все вышеперечисленное.
- г) ничего из вышеперечисленного.

12. Состав управленческих документов определяется:

- а) компетенцией и функциями организации;
- б) порядком решения вопросов;
- в) объемом и характером взаимосвязей с другими организациями;
- г) всем вышеперечисленным.

13. Во всех случаях, когда необходимо принять нормативный или индивидуальный акт по основным вопросам компетенции организации, издают:

- а) решения, постановления и приказы;
- б) распоряжения и указания;
- в) совместные решения;
- г) протоколы.

14. Современные формы деловой переписки сложились около ста пятидесяти лет назад:

- а) во Франции;
- б) в Англии;
- в) в Германии;
- г) в Италии.

15. Письма с предложением принять участие в семинарах, совещаниях — это:

- а) письма-приглашения;
- б) письма-просьбы;
- в) сопроводительные письма;
- г) письма-запросы.

16. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей:

- а) письма-приглашения;
- б) письма-просьбы;
- в) сопроводительные письма;
- г) письма-запросы.

17. Составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу:

- а) гарантийные письма;

- б) информационные письма;
- в) письма-ответы;
- г) письма-запросы.

18. Смягчают категоричность изложения и тем самым вносят непринужденность в официальное письменное общение:

- а) вводные конструкции;
- б) выводные конструкции;
- в) опорные конструкции;
- г) несущие конструкции.

19. В современной деловой переписке вместо «Я прошу...» нужно писать:

- а) «Прошу...»;
- б) «Требую...»;
- в) «Умоляю...»;
- г) «Заклинаю...».

20. В современной деловой переписке вместо «Я выполнил ...» пишут:

- а) «Мною выполнено...»;
- б) «Я все сделал, как надо...»;
- в) «Я воплотил в жизнь...»;
- г) «Привел в исполнение...».

2. Формы промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Определение и функции общения.
2. Виды общения.
3. Стили общения, уровни, стратегии и средства общения.
4. Общение как коммуникация.
5. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
6. Концепции личности и их учёт в деловом общении.
7. Защитные механизмы личности.
8. Учёт национальных особенностей личности.
9. Психологические приёмы влияния на партнёра.
10. Основы графологии в деловом общении.
11. Основы кинесики в деловом общении.
12. Основные закономерности проксемики.
13. Основные закономерности такесики.
14. Деловая беседа.
15. Деловые переговоры.
16. Деловые совещания и собрания.
17. Публичные выступления.
18. Понятие «спор», цели и подходы к ведению спора.
19. Особенности критики в споре.
20. Принципы ведения спора.
21. Понятие конфликта, его структура и типы.
22. Модель конфликтного процесса.
23. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
24. Психология и общество, профессиональная психология.
25. Основные понятия об этикете.
26. Правила оформления документов.
27. Умение слушать в деловом общении.
28. Техника убеждения партнёра.
29. Внешний вид в деловых переговорах.
30. Характеристика современного делового письма.

Примерная структура билета



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Самарский государственный технический
университет»(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)
Филиал ФГБОУ ВО «СамГТУ» в г. Белебее Республики Башкортостан

Кафедра *Строительство*

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине (модулю) «Психология делового общения »

Курс 3

Код направления подготовки 38.03.02. *БФ СамГТУ*

1. Принципы ведения спора.
2. Понятие конфликта, его структура и типы .

Составил:

Доцент_ В.В.Варламова
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

Утверждаю:

Зав. кафедрой_М.Е.Сапарёв
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Таблица 7

Компетенция	Оценочные средства			
	Текущий контроль			Промежуточный контроль
	Конспект	Реферат	Тест	Вопросы экзаменационного билета
	Практические занятия			экзамен
	Разделы 1,2,3,4			Разделы 1,2,3,4
ОК-5-I	3 1(ОК-5)-I, У 1(ОК-5)-I, В 1(ОК-5)-I.			3 1(ОК-5)-I, У 1(ОК-5)-I, В 1(ОК-5)-I.
ПК-2-I	3 1(ПК-2)-I, 3 3(ПК-2)-I ,3 4(ПК-2)-I, У 1(ПК-2)-I,У 3(ПК-2)-I, У 6(ПК-2)-I, В 1(ПК-2)-I, В 2(ПК-2)-I.			3 1(ПК-2)-I, 3 3(ПК-2)-I ,3 4(ПК-2)-I, У 1(ПК-2)-I,У 3(ПК-2)-I, У 6(ПК-2)-I, В 1(ПК-2)-I, В 2(ПК-2)-I.
ПК-12-I	3 1(ПК-12)-I, У 1(ПК-12)-I, В 1(ПК-12)-I.			3 1(ПК-12)-I, У 1(ПК-12)-I, В 1(ПК-12)-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-5) и профессиональные (ПК-2, ПК-12) 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.	Конспект	систематически на практических занятиях / устно	экспертный	Зачтено / не зачтено	рабочая книжка преподавателя
2.	Реферат	систематически на практических занятиях / письменно	экспертный	Зачтено / не зачтено	рабочая книжка преподавателя
3	Тест	систематически на практических занятиях / письменно	экспертный	Зачтено / не зачтено	рабочая книжка преподавателя
4	Вопросы экзаменационного билета	По окончании изучения курса	Экспертный	По пятибалльной шкале	Ведомость, зачетная книжка и учебная карточка, индивидуальный план

**Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)
Б1.В.02.ДВ.03.03 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 Кафедра-разработчик	Менеджмент Строительство

Курс	Час. /з.е.	Лекции, час.	Лаб.раб, час.	Практ. зан., час.	КСР	СРС	Контроль	Форма контроля
3	216/6	4	-	6	6	191	9	Экзамен
Итого	216/6	4	-	6	6	191	9	Экзамен

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

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций:

Общекультурные	
ОК-5	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
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
ПК-12	Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)


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 конспекта, реферата, теста и промежуточный контроль в форме экзамена.



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.03.03 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:

50) 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)



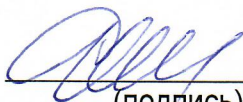
(подпись)

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-5 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

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

ПК-12 умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

Номер задания	Содержание вопроса	Компетенция	Время выполнения задания, мин.
1	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью.....	ОК-5	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-5	1
3	Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно.....	ОК-5	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-5	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-5	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-5	1
7	Общение - это: А) Все ответы верны	ОК-5	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-5	1
9	Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: А) Познавательного сообщения Б) Призыва В) Приказа Г) Просьбы	ОК-5	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-5	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-5	1
12	Один из существующих барьеров общения называется...	ОК-5	1
13	Одной из основ деловой беседы является: А) комплиментарное воздействие; Б) использование профессионализмов и делового жаргона; В) использование высоколитературного языка	ОК-5	1
14	Одним из компонентов культуры делового общения является.....	ОК-5	1
15	Демократический тип лидерства – это: А) ориентация на мнение производственной группы, коллектива; Б) гибкость в решении задач; В) принятие единоличных решений	ОК-5	1
16	Либеральный (попустительский) тип лидерства – это: А) ориентация на мнение производственной группы, коллектива; Б) гибкость в решении задач; В) принятие единоличных решений	ОК-5	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: А) Все ответы неверны	ПК-2	1

	<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: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь;</p>	ПК-2	1

	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	ПК-12	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	ПК-12	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) Скрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств	ПК-12	1
50	Кинесическими средствами невербального общения выступают.....	ПК-12	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	ПК-12	1
52	Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют: А) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям Б) Психотехнические приемы манипулирования В) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера Г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия	ПК-12	1
53	Мишени манипулятивного воздействия — это:	ПК-12	1

	А) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие Б) Объекты, включенные в деловую ситуацию В) Структурные уровни психики манипулятора		
54	Невербальными средствами общения являются.....	ПК-12	1
55	Проксемическими характеристиками невербального общения являются: А) Дистанция между общающимися Б) Мимика В) Похлопывание по спине Г) Телефон Д) Угол общения партнеров	ПК-12	1
56	Просодическими средствами невербального общения выступают.....	ПК-12	1
57	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»	ПК-12	1
58	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?	ПК-12	1
59	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	ПК-12	1
60	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.	ПК-12	1
61	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.	ПК-12	1
62	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.	ПК-12	1
63	Прием психологического воздействия, который основан на формуле «Х - определяю я, Y — Вы?», основан на: А) праве выбора; Б) невозможности права выбора; В) делегировании полномочий	ПК-12	1
64	Неконгруэнтностью называется явление, когда: А) происходит дисгармония в отношениях между партнерами по бизнесу; Б) происходит диссонанс между поставленными целями и задачами; В) происходит несовпадение вербальных и невербальных средств общения человека.	ПК-12	1

65	Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?	ПК-12	1
66	Потираание ладоней друг с другом, их протирание о ткань одежды – это жесты...	ПК-12	1
67	Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?	ПК-12	1
68	Каким термином называются выразительные движения человеческого тела?	ПК-12	1
69	Какой процесс называется «социальной перцепцией»? А) разработка стратегического бизнес-плана с партнерами; Б) процесс контакта с партнерами по бизнесу; В) конструирование образа партнера в соответствии с общением	ПК-12	1
70	Излишняя чувствительность, эмоциональность, плаксивость – черты личности, свойственные акцентуантам типа	ПК-12	1
71	Непроизвольное постукивание по столу, сплетение пальцев рук – жесты, которые демонстрируют.....	ПК-12	1
72	Акцентуанты какого типа проявляют особенное упрямство в момент отстаивании собственных взглядов?	ПК-12	1
73	Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней: А) оборонительная позиция; Б) угловая позиция; В) кооперативная позиция	ПК-12	1
74	Позиция в деловом общении, которая применяется только для оперативного разговора: А) конкурирующе-оборонительная позиция; Б) угловая позиция; В) оборонительная позиция	ПК-12	1
75	Участники при трех и более сторонах переговоров рассаживаются: А) вокруг стола по часовой стрелке по степени занимаемой должности; Б) вокруг стола против часовой стрелки в алфавитном порядке. В) вокруг стола по часовой стрелке в алфавитном порядке	ПК-12	1
76	Назовите один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником.	ПК-12	1
77	В психологии под «ошибкой контраста» подразумевается ситуация, когда человек: А) в момент контакта с индивидом начинает сравнивать его с другими людьми; Б) стремится при восприятии с людьми оценивать их поступки исключительно в черных и белых тонах; В) при встрече с потенциальными партнерами в первую очередь замечает только их негативные качества	ПК-12	1
78	Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из ... слов.	ПК-12	1
79	Соединение пальцев в «пирамиду» и раскачивание на стуле или кресле – это жесты, которые демонстрируют....	ПК-12	1
80	Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их....	ПК-12	1
81	Под термином «акцентуация характера» в психологии подразумевается: А) изменчивость характера в соответствии с изменением хода беседы; Б) гипертрофированно выраженные черты характера;	ПК-12	1

	В) определенные черты развития характера, обуславливающиеся возрастными особенностями		
82	Психологическим механизмом самосознания выступает....	ПК-12	1
83	«Познай самого себя» призывал....	ПК-12	1
84	К какому направлению психологии относятся труды Ж. Пиаже? А) социальная лингвистика; Б) возрастная психология; В) генетическая эпистемология	ПК-12	1
85	К какому направлению психологии относятся труды К. Р. Роджерса? А) феноменологическое направление; Б) феминистическое направление; В) когнитивное направление	ПК-12	1
86	Автором первых теоретических разработок в области «Я-концепции» принято считать....	ПК-12	1
87	Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это: А) прямое и косвенное; Б) непосредственное и опосредованное; В) запланированное и незапланированное	ПК-12	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	ПК-12	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) компрописсный метод, метод интеграции, вариационный метод	ПК-12	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	ПК-12	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, чувств, мотивов	ПК-12	1
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.	ПК-12	1
93	Фундаментальная ошибка атрибуции –это: А) переоценка значения личностных свойств, недооценка значения ситуации (по отношению к оценке поведения других людей)	ПК-12	1

	Б) переоценка значения ситуации, недооценка значения личностных свойств (при оценке собственного поведения); В) приписывание окружающим своих мыслей, чувств, мотивов		
94	Что такое манипулятивная система общения? А) система приемов, обеспечивающих эффективное руководство; Б) система, обеспечивающая навязывание окружающим своей воли; В) двигательные стереотипы, сопровождающие общение	ПК-12	1
95	Оптимальной зоной для делового общения с коллегами является....зона	ПК-12	1
96	Наиболее склонны к общению, активности люди: А) сангвинического темперамента; Б) флегматического темперамента; В) меланхолического темперамента	ПК-12	1
97	Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?	ПК-12	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	ПК-12	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	ПК-12	1
100	Что такое невербальное общение? А) язык телодвижений (мимика, пантомимика); Б) неформальное, дружеское общение; В) общение по иерархической вертикали	ПК-12	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	ПК-12	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	ПК-12	1
103	Автономное поведение члена группы: 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-12	1
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	ПК-12	1
105	Наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости люди: А) сангвинического темперамента;	ПК-12	1

	Б) флегматического темперамента; В) меланхолического темперамента		
106	Наиболее важным фактором формирования социальной группы является...	ПК-12	1
107	Эффект проекции – это: А) тенденция переносить благоприятное впечатление об одном человеке на все его другие качества; Б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности; В) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов	ПК-12	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».	ПК-12	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	ПК-12	1
110	Конформный человек — это: А) необщительный, замкнутый человек; Б) не имеющий своего мнения, несамостоятельный, приспособляющийся; В) творческий человек	ПК-12	1
111	Экспертная власть — это: А) власть, основанная на владении какой-либо информацией; Б) власть, основанная на деловом авторитете руководителя; В) легитимная власть	ПК-12	1
112	Кто автор теории транзактного анализа? А) Фрейд; Б) Юнг; В) Берн	ПК-12	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	ПК-12	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 достижения контроля над его поведением и внутренними установками	ПК-12	1
115	Жесты, мимика и пантомимика – это средства общения: А) оптико-кинестетические Б) паралингвистические В) экстралингвистические Г) пространственно-временным	ПК-12	1
116	Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения: А) оптико-кинестетические Б) паралингвистические В) экстралингвистические	ПК-12	1

	Г) пространственно-временным		
117	Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть эффекта: А) ореола Б) последовательности В) инерционности Г) стереотипизации	ПК-12	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	ПК-12	1