

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан естественно-географического факультета



С.В. Жеглов  
«30» августа 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Уровень основной профессиональной образовательной программы:  
**бакалавриат**

Направление подготовки: **44.03.01 – Педагогическое образование**

Направленность (профиль) подготовки: **Биология**

Форма обучения: **заочная**

Срок освоения ОПОП: **нормативный – 4 года 6 месяцев**

Факультет: **естественно-географический**

Кафедра: **Общей психологии**

Рязань, 2019

## **ВОДНАЯ ЧАСТЬ**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» является овладение обучающимися общекультурными и профессиональными компетенциями, призванными помочь в их социальной и профессиональной адаптации путем формирования системы знаний и умений сознательного построения межличностных отношений, а также обеспечить овладение навыками практической психологии, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности.

### **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВУЗА.**

**2.1.** Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к профессиональному циклу, вариативной части Б.1.В.ДВ.6 – дисциплина по выбору.

**2.2.** Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Общая психология
- Возрастная психология

**2.3.** Перечень последующих учебных дисциплин и модулей учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данным модулем учебной дисциплины:

- «Педагогическая практика»,
- «Защита дипломного проекта».

**2.4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения модуля учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1	ОК-1	Способность использовать основы философских и социогуманитарных знаний для формирования научного мировоззрения	1.Знать основные теоретические направления, подходы и современные тенденции развития психологической науки 2.Знать базовые проблемы психологической науки	1.Уметь сравнивать и сопоставлять психологические теории по методологическим подходам 2.Уметь находить аргументацию в пользу той или иной точки зрения	1. Владеть историческим подходом к пониманию процесса развития психологической науки на базе овладения взглядами ученых разных исторических эпох о предмете и путях познания психической реальности
2	ОПК-1	Готовность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности	1.Знать содержание психического облика и индивидуально-типологические особенности человека 2.Знать содержание мотивационно-потребностной сферы личности	1.Уметь применять психологические знания в учебной и профессиональной деятельности 2.Уметь применять психологические знания в самопознании и саморазвитии	1.Владеть опытом учёта индивидуально-психологических и личностных особенностей людей 2.Владеть опытом учёта стилей познавательной и профессиональной деятельности людей
3	ОПК - 2	Способность осуществлять обучение, воспитание и развитие с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей, в том числе особых образовательных потребностей обучающихся	1.Знать систему психолого-педагогической и коррекционной помощи детям разного возраста 2.Знать специфику работы с детьми в разных образовательных учреждениях, направленную на охрану жизни и здоровья обучающихся	1.Уметь определять направления коррекционно-педагогического воздействия с учётом индивидуальной траектории развития ребёнка 2.Уметь осуществлять психолого-педагогическую и коррекционную работу с детьми, имеющими	1.Владеть приёмами рациональной психотерапии в работе с учащимися для охраны их жизни и здоровья в учебно-воспитательном процессе и внеурочной деятельности 2.Владеть навыками психотерапевтической работы с родителями учащихся в целях предупреждения и коррекции отклонений в развитии ребёнка

				проблемы в развитии	
4	ПК - 2	Способность использовать современные методы и технологии обучения и диагностики	1. Знать основные факторы, провоцирующие аномальное развитие ребёнка 2. Знать основные психофизические особенности детей с ОВЗ	1. Уметь определять направления коррекционно-педагогического воздействия в зависимости от вида дизонтогенеза ребёнка 2. Уметь осуществлять психолого-педагогическую и коррекционную работу с детьми, имеющими проблемы в развитии	1. Владеть навыком грамотного оформления результатов наблюдений в дневнике наблюдений и составления на этой основе психолого-педагогической характеристики ребёнка 2. Владеть навыком применения рекомендаций специалистов для оказания индивидуальной помощи и поддержки ребёнка с проблемами в развитии
5	ПК - 6	Готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса	1. Знать основы фундаментальных наук о человеке 2. Знать основы наук о закономерностях развития психики и личности	1. Уметь проводить анализ собственной деятельности с целью её совершенствования и повышения своей профессиональной компетентности	1. Владеть опытом анализа учебных и профессиональных проблемных ситуаций 2. Владеть опытом организации профессионального взаимодействия и принятия индивидуальных и совместных решений 3. Владеть опытом рефлексии и развития деятельности

## 2.5. Карта компетенций дисциплины

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ					
Цель дисциплины	овладение обучающимися общекультурными и профессиональными компетенциями, призванными помочь в их социальной и профессиональной адаптации путем формирования системы знаний и умений сознательного построения межличностных отношений, а также обеспечить овладение навыками практической психологии, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-1	Способность использовать основы	<b>Знания:</b> 1. Знать основные теоретические	лекции и практические	- ИДЗ, - тестиро-	<b>ПОРОГОВЫЙ</b> Сравнивать и сопоставлять

	философских и социогуманитарных знаний для формирования научного мировоззрения	направления, подходы и современные тенденции развития психологической науки 2.Знать базовые проблемы психологической науки <b>Умения:</b> 1.Уметь сравнивать и сопоставлять психологические теории по методологическим подходам 2.Уметь находить аргументацию в пользу той или иной точки зрения <b>Владения:</b> 1. Владеть историческим подходом к пониманию процесса развития психологической науки на базе овладения взглядами ученых разных исторических эпох о предмете и путях познания психической реальности	занятия, самостоятельная работа	вание, - зачёт	психологические теории по методологическим подходам, находить аргументацию в пользу той или иной точки зрения <b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> Историческим подходом к пониманию процесса развития психологической науки на базе овладения взглядами ученых разных исторических эпох о предмете и путях познания психической реальности
ОПК-1	Готовность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности	<b>Знания:</b> 1.Знать содержание психического облика и индивидуально-типологические особенности человека 2.Знать содержание мотивационно-потребностной сферы личности <b>Умения:</b> 1.Уметь применять психологические знания в учебной и профессиональной деятельности 2.Уметь применять психологические знания в самопознании и саморазвитии <b>Владения:</b> 1.Владеть опытом учёта индивидуально-психологических и личностных особенностей людей 2.Владеть опытом учёта стилей познавательной и профессиональной деятельности людей	лекции и практические занятия, самостоятельная работа	- ИДЗ, - тестирование, - зачёт	<b>Пороговый</b> - умеет применять психологические знания в учебной и профессиональной деятельности, в самопознании и саморазвитии <b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> - владеет опытом учёта индивидуально-психологических и личностных особенностей людей, стилей их познавательной и профессиональной деятельности
ОПК - 2	Способность	<b>Знания:</b>	лекции и	- ИДЗ,	<b>Пороговый</b>

	осуществлять обучение, воспитание и развитие с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей, в том числе особых образовательных потребностей обучающихся	<p>1.Знать систему психолого-педагогической и коррекционной помощи детям разного возраста</p> <p>2.Знать специфику работы с детьми в разных образовательных учреждениях, направленную на охрану жизни и здоровья обучающихся</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>1. Уметь определять направления коррекционно-педагогического воздействия с учётом индивидуальной траектории развития ребёнка</p> <p>2. Уметь осуществлять психолого-педагогическую и коррекционную работу с детьми, имеющими проблемы в развитии</p> <p><b>Владения:</b></p> <p>1. Владеть приёмами рациональной психотерапии в работе с учащимися для охраны их жизни и здоровья в учебно-воспитательном процессе и внеурочной деятельности</p> <p>2. Владеть навыками психо-терапевтической работы с родителями учащихся в целях предупреждения и коррекции отклонений в развитии ребёнка</p>	практические занятия, самостоятельная работа	- тестирование, - зачёт	- уметь определять направления коррекционно-педагогического воздействия в зависимости от вида дизонтогенеза, с учётом индивидуальной траектории развития ребёнка планировать и осуществлять психолого-педагогическую и коррекционную работу с детьми, имеющими проблемы в развитии <b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> - владеть приёмами рациональной психотерапии в работе с учащимися и их родителями в целях предупреждения и коррекции отклонений в развитии ребёнка, охраны их жизни и здоровья в учебно-воспитательном процессе и внеурочной деятельности
ПК - 2	Способность использовать современные методы и технологии обучения и диагностики	<p><b>Знания:</b></p> <p>1. Знать основные факторы, провоцирующие аномальное развитие ребёнка</p> <p>2. Знать основные психофизические особенности детей с ОВЗ</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>1. Уметь определять направления коррекционно-педагогического воздействия в зависимости от вида дизонтогенеза ребенка</p> <p>2. Уметь осуществлять психолого-</p>	лекции и практические занятия, самостоятельная работа	- ИДЗ, - тестирование, - зачёт	<b>Пороговый</b> Самостоятельно работать с психологическими текстами, изучать и использовать в своей работе современные технологии и современные достижения психологической науки <b>ПОВЫШЕННЫЙ</b> Свободно владеть тезаурусом психологии, описывающим познавательную, эмоционально-волевую, мотивационную и регуляторную сферы психического, проблемы

		<p>педагогическую и коррекционную работу с детьми, имеющими проблемы в развитии</p> <p><b>Владения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Владеть навыком грамотного оформления результатов наблюдений в дневнике наблюдений и составления на этой основе психолого-педагогической характеристики ребёнка</li> <li>2. Владеть навыком применения рекомендаций специалистов для оказания индивидуальной помощи и поддержки ребёнка с проблемами в развитии</li> </ol>			<p>личности, общения и деятельности, образования и саморазвития, способами психологического изучения личности</p>
ПК - 6	<p>Готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса</p>	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знать основы фундаментальных наук о человеке</li> <li>2. Знать основы наук о закономерностях развития психики и личности</li> </ol> <p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уметь проводить анализ собственной деятельности с целью её совершенствования и повышения своей профессиональной компетентности</li> </ol> <p><b>Владения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Владеть опытом анализа учебных и профессиональных проблемных ситуаций</li> <li>2. Владеть опытом организации профессионального взаимодействия и принятия индивидуальных и совместных решений</li> <li>3. Владеть опытом рефлексии и развития деятельности</li> </ol>	<p>лекции и практические занятия, самостоятельная работа</p>	<p>- ИДЗ, - тестирование, - зачёт</p>	<p><b>Пороговый</b></p> <p>- уметь использовать существующие технологии организации взаимодействия и образовательного процесса с учетом закономерностей психического развития человека и зоны ближайшего развития учащихся</p> <p><b>Повышенный</b></p> <p>- владеть навыками использования современных технологий взаимодействия с окружающими в профессиональной сфере</p>

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 4 (часов)
1	2	3
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
В том числе:		
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	6	6
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>94</b>	<b>94</b>
В том числе:		
<i><b>СРС в семестре:</b></i>		
Обобщение материала лекций	4	4
Подготовка к ответам на практических занятиях	6	6
Подготовка к итоговому тестированию	10	10
Самостоятельное изучение учебной литературы	74	74
<i><b>СРС в период сессии:</b></i>	-	-
<b>Вид промежуточной аттестации: зачет</b>	4	4
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	<b>часов</b>	<b>108</b>
	<b>зач. ед.</b>	<b>3</b>
	<b>108</b>	<b>108</b>
	3	3

## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины (модуля)

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
4	1.	Введение в психологию делового общения.	<p>Общие представления о психологии общения в целом и психологии делового общения в частности. Основные понятия и феномены общения.</p> <p>Предмет психологии общения. Понятие и цели общения. Функции, механизмы, средства, структура общения. Виды общения. Различные модели и концепции общения. Место и роль общения в жизни человека и общества.</p> <p>Основные подходы в изучении проблемы общения. Роль системного подхода в изучении данной проблемы. Специфика психологического знания проблем общения. Проблема «субъекта» и «объекта» в психологии общения.</p> <p>Коммуникативные свойства и установки личности. Взаимосвязь общения с индивидуальными особенностями человека. Готовность и условия</p>



			вступления в контакт с партнером. Направленность на сотрудничество. Позитивное принятие партнера как личности. Ролевое общение. Субъект-субъектное взаимодействие в процессе общения. Ориентация на диалогическое общение.
4	2.	Перцептивная сторона общения.	<p>Характеристика перцептивной стороны общения. Механизмы и эффекты межличностного восприятия и понимания в общении.</p> <p>Понятие социальной перцепции. Социальная перцепция как процесс восприятия человека человеком. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.</p> <p>Функции перцептивной стороны общения: познание партнера, самопознание, организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, установление эмоциональных отношений.</p> <p>Компоненты межличностного восприятия. Типовые схемы формирования первого впечатления о партнере. Факторы, влияющие на процесс восприятия партнера: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к наблюдателю. Понятие социального стереотипа. Механизмы познания и понимания партнеров по общению.</p> <p>Эмпатия, рефлексия, идентификация, аттракция. Феномен каузальной атрибуции. Структура атрибутивного процесса. Личностная атрибуция. Обстоятельственная атрибуция. Стимульная атрибуция.</p> <p>Сущность эффектов новизны, первичности, ореола, переноса, стереотипизации.</p> <p>Понятие о перцептивной установке.</p>
4	3.	Коммуникативная сторона общения.	<p>Коммуникативная сторона общения. Обратная связь как важнейший феномен общения. Общение как коммуникативный процесс. Особенности коммуникативной стороны общения. Виды и средства коммуникации. Психология невербального общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика. Взаимосвязь и взаимовлияние вербальных и невербальных средств коммуникации.</p> <p>Роли партнеров в процессе общения. Динамичность смены ролей. Коммуникативные барьеры и их психологическая сущность. Типы коммуникативного воздействия. Авторитарная и диалогическая коммуникация. Основные позиции коммуникатора в процессе общения: открытая, отстраненная, закрытая.</p> <p>Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в общении. Механизм потери и искажения информации.</p> <p>Роль и функции обратной связи в общении. Характеристики обратной связи. Классификация видов и форм обратной связи. Факторы, влияющие на восприятие обратной связи. Принципы</p>

			построения обратной связи в общении. Эффективная обратная связь.
4	4.	Интерактивная сторона общения.	Общение как взаимодействие партнеров. Связь категорий общения, взаимодействия и деятельности. Теории взаимодействия. Теория обмена, теория символического интеракционизма, теория управления впечатлениями. Помощь и взаимопомощь как механизмы поддержания, облегчения, стимуляции действий партнера в совместной деятельности. Межличностное влияние как важнейший феномен межличностного взаимодействия. Механизмы воздействия на партнера. Заражение. Внушение. Суггестия и контрсуггестия. Убеждение. Подражание.
4	5.	Психологическое влияние и основные стратегии взаимодействия в общении.	Оказание психологического влияния и противостояние ему. Характеристики стратегий межличностного взаимодействия: стратегия соперничества, стратегия избегания, стратегия уступчивости, стратегия компромисса, стратегия сотрудничества. Продуктивность выбора стратегии с точки зрения эффективности взаимодействия. Психологическая сущность и смысл сотрудничества, цели и задачи сотрудничества как наиболее эффективной стратегии взаимодействия.
4	6.	Формирование и развитие коммуникативной компетентности в общении	Понятие коммуникативной компетентности. Психологические составляющие коммуникативной компетентности. Имидж делового человека. Вербальные коммуникативные умения: описания, рассказывания, рассуждения, оценочные суждения, вопросы, ответы на вопросы, выражение интуитивной догадки, диалоги, переговоры, беседы, подтверждения, сомнения, соглашения и др. Невербальные коммуникативные умения: мимика, жест, взгляд, пантомимика, чтение невербальных сигналов, установление связи между вербальной и невербальной коммуникацией. Методика подготовки и проведения беседы. Методика публичного выступления и диалогических форм группового общения.
4	7.	Психологические барьеры в общении.	Понятие психологических барьеров. Причины возникновения и способы их преодоления. Виды психологических барьеров. Коммуникативные барьеры: барьеры непонимания (фонетический, семантический, логический, стилистический); барьеры социально-культурных различий; барьеры отношений. Перцептивные барьеры: барьеры установок; барьеры первого впечатления; барьеры отрицательных эмоций. Интерактивные барьеры: барьеры социальных мотивов; барьеры межличностной несовместимости партнеров. Пути и способы оптимизации затрудненного общения. Социально-психологическая природа затрудненного общения. Причины и факторы

			затрудненного общения, механизмы и закономерности его развития. Основные признаки и формы проявления затрудненного общения.
--	--	--	---

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8
4	1	Введение в психологию делового общения	1	-		12	13
4	2	Перцептивная сторона общения	1	-		14	15
4	3	Коммуникативная сторона общения	1	-		14	15
4	4	Интерактивная сторона общения	1	-		14	15
4	5	Психологическое влияние и основные стратегии взаимодействия в общении		-	2	14	16
4	6	Формирование и развитие коммуникативной компетентности в общении		-	2	14	16
4	7	Психологические барьеры в общении		-	2	12	14
		<b>ИТОГО за семестр</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>94</b>	<b>104</b>
		<b>Зачет</b>					<b>4</b>
		<b>ИТОГО</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>94</b>	<b>108</b>

## 2.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

## 2.4. Примерная тематика курсовых работ (при наличии)

Курсовые работы не предусмотрены

## 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

### 3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
4	1.	Введение в психологию делового общения	Обобщение материала лекции Самостоятельное изучение учебной литературы Подготовка к итоговому тестированию	1 9 2
	2.	Перцептивная сторона общения	Обобщение материала лекции Самостоятельное изучение учебной литературы Подготовка к итоговому тестированию	1 12 1
	3.	Коммуникативная сторона общения	Обобщение материала лекции Самостоятельное изучение учебной литературы Подготовка к итоговому тестированию	1 12 1
	4.	Интерактивная сторона общения	Обобщение материала лекции Самостоятельное изучение учебной литературы Подготовка к итоговому тестированию	1 12 1
	5.	Психологическое влияние и основные стратегии взаимодействия в общении	Подготовка к ответам на практических занятиях Самостоятельное изучение учебной литературы Подготовка к итоговому тестированию	2 10 2
	6.	Формирование и развитие коммуникативной компетентности в общении	1. Подготовка к ответам на практических занятиях 1. Самостоятельное изучение учебной литературы 2. Подготовка к итоговому тестированию	2 10 2
	7.	Психологические барьеры в общении.	1. Подготовка к ответам на практических занятиях 1. Самостоятельное изучение учебной литературы 2. Подготовка к итоговому тестированию	2 9 1
<b>ИТОГО в семестре:</b>				94
<b>ИТОГО</b>				94

### 3.2. График работы студентов (для очного отделения)

### **3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

#### **Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

Подготовка к практическим занятиям включает: 1) прочтение конспекта лекции; 2) чтение соответствующих глав учебника; 3) чтение первоисточников, рекомендованных к занятию; 4) конспектирование литературы; 5) ознакомление с дополнительной литературой.

Для более полного уяснения содержания психологических терминов следует обращаться к психологическим словарям, энциклопедиям, справочникам.

#### **Методические рекомендации по подготовке реферата**

Реферат является формой самостоятельной научной работы студентов. Он выполняется на основе изучения не менее пяти первоисточников (монографий, научных статей, справочников) по теме реферата. Оформляется в рукописном или печатном виде в объёме 10-16 стандартных листов формата А4 через 1,5 интервала 14 размером шрифта со всеми полями по 2 см. На титульном листе указывается название университета, вид работы, на какой кафедре она выполнена, крупным шрифтом – название реферата; в столбик справа - данные о выполнившем её студенте и научном руководителе; внизу – указание города и года. Обязателен список литературы. Лучшие работы могут быть представлены на ежегодной студенческой научно-практической конференции.

К избранной или рекомендуемой теме реферата следует подобрать необходимую литературу. Рекомендуется выписывать (на карточки и в конспектах) данные об изучаемых источниках: фамилию, инициалы автора, название работы, место и год издания. Для статей, заметок, кроме того, указывается название журнала, сборника или собрания сочинений, том, выпуск, серия, а также место и год издания источника. Такая картотека поможет правильно составить список использованной литературы, помещаемый в конце реферата. Предлагаем также делать краткие записи (конспекты) основных идей, отмечая возможность использования отдельных положений в реферате. Во время проработки материала продумывается и составляется план реферата, включающий введение, основную часть, заключение (выводы) и список литературы. План и подготовленный первый вариант текста следует обсудить с преподавателем.

План (оглавление) приводится в начале работы, после титульного листа, с указанием страниц выделенных рубрик и разделов (параграфов). Введение может иметь различную форму. По объёму оно может быть кратким, однако следует обосновать актуальность и выбор данной темы, определить ее место среди философских проблем, степень разработанности исследуемой проблемы (указать предшественников и по желанию дать краткий обзор их идей), сформулировать цель и задачи реферата.

Основное содержание выделяется несколькими (двумя или более) пунктами-параграфами плана, которые также приводятся на соответствующих страницах текста, указанных в оглавлении (плане). В выделенных разделах раскрывается философский смысл исследуемой проблемы, показываются различные подходы и точки зрения в попытках решения тех или иных ее аспектов, вопросов, высказывается собственное отношение к ним автора реферата. В зависимости от выбранной темы, цели и задач основная часть может носить характер обобщения или рецензирования — обзора актуальных философских работ.

В заключении (выводы) подводятся итоги в форме кратких положений или резюме и указывается на возможность использования материала реферата в научной, педагогической и других видах деятельности.

#### **3.3.1. Темы рефератов:**

1. Понятие и цели общения. Место и роль общения в жизни человека.
2. Виды общения и критерии их классификации.
3. Коммуникативные свойства и установки личности.
4. Восприятие себя: Я-концепция и самооценка.
5. Восприятие других: физические характеристика, социальное поведение, стереотипы, эмоциональные состояния.
6. Коммуникативная сторона общения.

7. Содержание интерактивной стороны общения.
8. Роль и функции обратной связи в общении.
9. Виды и формы обратной связи в общении.
10. Вербальные средства общения и их характеристика.
11. Невербальные средства общения и их характеристика.
12. Самопрезентация (внешний вид, самообладание, прикосновения, время, культурные различия).
13. Имидж делового человека.
14. Феномен каузальной атрибуции.
15. Ролевое общение и его характеристика.
16. Виды коммуникативных воздействий.
17. Основные факторы эффективного общения.
18. Коммуникативные барьеры и их психологическая сущность.
19. Коммуникативная компетентность и ее роль в профессиональном общении.
20. Коммуникация в группе.
21. Ведение беседы.
22. Культура дискуссии.
23. Публичное выступление.
24. Убеждающее выступление.
25. Дистанционное общение: этические нормы телефонного разговора.
26. Этикет деловых приёмов.
27. Сущность феномена психологического влияния в общении.
28. Основные стратегии взаимодействия в общении.
29. Механизмы воздействия в процессе общения.
30. Манипуляции в общении и их нейтрализация.
31. Психология лидерского поведения.
32. Технология беспроблемного общения Т.Гордона.
33. Технология подлинного общения Э.Берна.
34. Технология спонтанности Ф.Перзла.
35. Технология моделирования успеха в общении Р.Бендлера и Дж.Гриндера.
36. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж.Тойч.
37. Психологическая коррекция стиля общения.
38. Развитие эмпатии в процессе общения.
39. Развитие рефлексивных навыков в процессе общения.
40. Доверие и ответственность в общении.

#### **4.1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

*(см. Фонд оценочных средств Приложение 1)*

#### **4.2. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине**

Рейтинговая система в Университете не используется.

### **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **5.1. Основная литература**

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6

1.	Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : [12+] / Г.В. Бороздина. – 4-е изд., испр. и доп. – Минск : РИПО, 2015. – 228 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=463538">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=463538</a> (дата обращения: 12.07.2019)	1-7	4	ЭБС	
2.	Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118</a> (дата обращения: 12.07.2019).	1-7	4	ЭБС	-
3	Деловое общение / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496102</a> (дата обращения: 12.07.2019)	1-7	4	ЭБС	-

## 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1.	Горянина, Валентина Александровна. Психология общения [Текст] : учебное пособие / В. А. Горянина. - 5-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2011 и изд. 4 - 2008. - 416 с. - (Высшее профессиональное образование)	1 - 7	4	67	1
2	Леонов, Николай Ильич. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие / Н. И. Леонов. - 4-е изд., стереотип. - М.; Воронеж : МПСИ: МОДЭК, 2010. - 256 с. - (Библиотека психолога).	1 - 7	4	19	-
3	Ильин, Евгений Павлович. Психология общения и межличностных отношений [Текст] / Е. П. Ильин. - СПб. : Питер, 2010. - 576 с. : ил. - (Мастера психологии). - Библиогр.: с. 540-573	1 - 7	4	4	-
4	Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F50417C3-">www.biblio-online.ru/book/F50417C3-</a>	1 - 7	4	ЭБС	-

	<a href="#">D600-42D3-B36F-56E988BFF598</a> . (дата обращения: 12.07.2019).				
5	Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3795-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4">www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4</a> . (дата обращения: 12.07.2019).	1 - 7	4	ЭБС	-

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Университетская библиотека - <http://www.biblioclub.ru/> (дата обращения: 12.07.2019).
2. Научная библиотека - <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 12.07.2019).
3. Электронная библиотечная система «КнигаФонд» - [rsl.knigafund.ru](http://rsl.knigafund.ru) (дата обращения: 12.07.2019).

### 5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. Портал психологических изданий - <http://psyjournals.ru> (дата обращения: 12.07.2019).
2. Психологический навигатор - <http://www.psynavigator.ru/> (дата обращения: 12.07.2019).
3. Психология на русском языке - <http://www.psychology.ru/> (дата обращения: 12.07.2019).
4. Журнал «Вопросы психологии» - <http://www.voppsy.ru/> (дата обращения: 12.07.2019).
5. Психологический журнал, сайт ИП РАН - <http://www.ipras.ru> (дата обращения: 12.07.2019).
6. Московский психологический журнал - <http://magazine.mospsy.ru/> (дата обращения: 12.07.2019).

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:** *Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.*

**6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:** *Видеопроектор, ноутбук, переносной экран.*

**6.3. Требования к специализированному оборудованию:** *нет*

**6.4. Требования к программному обеспечению учебного процесса:** *отсутствуют*

## 7. Образовательные технологии

*(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)*

## 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать



	преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям «аномалия», «дефективность», «дизонтогенез», «социальная реабилитация» и «абилитация», «коррекция», «компенсация» и «сверхкомпенсация» и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (см. п.11 настоящей рабочей программы дисциплины).
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

**9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Объем аудиторных занятий всего 10 часов, в т.ч. Л 4 часов, ПЗ (С) 6 часов. Не менее 50 % - активных и интерактивных занятий от объема аудиторных

К новым информационным технологиям в образовании относятся применение средств мультимедиа в образовательном процессе (например, презентации, видео);

**10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии)**

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
MS Office 2007 russian acdmc open	45472941
MS Windows Professional Russian	47628906
LibreOffice	свободно распространяемая
7-zip	свободно распространяемая
FastStoneImageViewer	свободно распространяемая
FoxitReader	свободно распространяемая
doPdf	свободно распространяемая
VLC media player	свободно распространяемая
ImageBurn	свободно распространяемая
DjVu Browser Plug-in	свободно распространяемая

**11. Иные сведения**

**ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

Тема 1.

Общие представления о проблемах психологии общения. Основные понятия и феномены общения

Цель: ознакомление с теоретическими основами, понятиями и феноменами общения.

Вопросы для обсуждения

1. Системный подход в изучении проблемы психологии общения.
2. Основные феномены психологии общения.
3. Классификация видов общения.
4. Основные функции общения.

Тема 2.

Характеристика перцептивной стороны общения. Механизмы и эффекты межличностного восприятия и понимания в общении

Цель: усвоение содержания понятия социальной перцепции.

Вопросы для обсуждения

1. Роли характеристика социальной перцепции.
2. Схемы формирования образа восприятия партнера по общению.
3. Функции перцептивной стороны общения.
4. Значение социальной перцепции для взаимопонимания партнеров по общению.

Тема 3.

Коммуникативная сторона общения. Обратная связь как важнейший феномен общения

Цель: усвоение роли и значения коммуникации в общении.

Вопросы для обсуждения

1. Характеристика коммуникации как определенной стороны общения.
2. Обратная связь в общении и ее разновидности.
3. Характеристика прямой и косвенной обратной связи в общении.

Тема 4.1. Интерактивная сторона общения

Цель: усвоение функций и ролей интеракции в общении.

Вопросы для обсуждения

1. Понятие интеракции в межличностном общении.
2. Теории взаимопонимания в общении.
3. Социальные мотивы в интерактивном взаимодействии.

Тема 4.2.

Психологическое влияние и основные стратегии взаимодействия в общении

Цель: усвоение основных стратегий поведения при взаимодействии партнеров в общении.

Вопросы для обсуждения

1. Психологические особенности взаимодействия партнеров по общению,
2. Содержание основных стратегий межличностного взаимодействия.
3. Условия оптимального взаимодействия в общении.
4. Механизмы психологического воздействия на партнеров по общению .

Тема 5.

Психологические барьеры в общении

Цель: усвоение способов

преодоления психологических барьеров в общении.

Вопросы для обсуждения

1. Характеристика коммуникативных барьеров в общении.
2. Интерактивные барьеры и их особенности.
3. Межличностная несовместимость в общении.
4. Перцептивные, логические и семантические барьеры общения.

Тема 6.

Формирование и развитие коммуникативной компетентности в общении

Цель: усвоение сущности коммуникативной компетентности и основ ее формирования.

Вопросы для обсуждения

1. Феномен коммуникативной компетентности.
2. Коммуникативные знания, умения, навыки.
3. Психологические особенности коммуникативной компетентности.
4. Развитие коммуникативной компетентности.

**Приложение 1**

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости**

п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции или её части	Наименование оценочного средства
1.	Введение в психологию делового общения	ОК-1 ОПК-1 ОПК-2 ПК-2 ПК-6	Зачет
2.	Перцептивная сторона общения		
3.	Коммуникативная сторона общения		
4.	Интерактивная сторона общения		
5.	Психологическое влияние и основные стратегии взаимодействия в общении		
6.	Формирование и развитие коммуникативной компетентности в общении		
7.	Психологические барьеры в общении		

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК - 1	Способность использовать основы философских и социогуманитарных знаний для формирования научного мировоззрения	1.Знать основные теоретические направления, подходы и современные тенденции развития психологической науки	ОК1 З1
		2.Знать базовые проблемы психологической науки	ОК1 З2
		1.Уметь сравнивать и сопоставлять психологические теории по методологическим подходам	ОК1 У1
		2.Уметь находить аргументацию в пользу той или иной точки зрения	ОК1 У2

		1. Владеть историческим подходом к пониманию процесса развития психологической науки на базе овладения взглядами ученых разных исторических эпох о предмете и путях познания психической реальности	ОК1 В1
ОПК-1	Готовность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности	1.Знать содержание психического облика и индивидуально-типологические особенности человека	ОПК1 З1
		2.Знать содержание мотивационно-потребностной сферы личности	ОПК1 З2
		1.Уметь применять психологические знания в учебной и профессиональной деятельности	ОПК1 У1
		2.Уметь применять психологические знания в самопознании и саморазвитии	ОПК1 У2
		1.Владеть опытом учёта индивидуально-психологических и личностных особенностей людей	ОПК1 В1
		2.Владеть опытом учёта стилей познавательной и профессиональной деятельности людей	ОПК1 В2
		ОПК - 2	Способность осуществлять обучение, воспитание и развитие с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей, в том числе особых образовательных потребностей обучающихся
2.Знать специфику работы с детьми в разных образовательных учреждениях, направленную на охрану жизни и здоровья обучающихся	ОПК2 З2		
1.Уметь определять направления коррекционно-педагогического воздействия с учётом индивидуальной траектории развития ребёнка	ОПК2 У1		
2.Уметь осуществлять психолого-педагогическую и коррекционную работу с детьми, имеющими проблемы в развитии	ОПК2 У2		
1.Владеть приёмами рациональной психотерапии в работе с учащимися для охраны их жизни и здоровья в учебно-воспитательном процессе и внеурочной деятельности	ОПК2 В1		
2.Владеть навыками психотерапевтической работы с родителями учащихся в целях предупреждения и коррекции отклонений в развитии ребёнка	ОПК2 В2		
ПК - 2	Способность использовать современные методы и технологии обучения и		

	диагностики	2. Знать основные психофизические особенности детей с ОВЗ	ПК2 З2
		1. Уметь определять направления коррекционно-педагогического воздействия в зависимости от вида дизонтогенеза ребенка	ПК2 У1
		2. Уметь осуществлять психолого-педагогическую и коррекционную работу с детьми, имеющими проблемы в развитии	ПК2 У2
		1. Владеть навыком грамотного оформления результатов наблюдений в дневнике наблюдений и составления на этой основе психолого-педагогической характеристики ребёнка	ПК2 В1
		2. Владеть навыком применения рекомендаций специалистов для оказания индивидуальной помощи и поддержки ребёнка с проблемами в развитии	ПК2 В2
ПК - 6	Готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса		
		1.Знать основы фундаментальных наук о человеке	ПК6 З1
		2.Знать основы наук о закономерностях развития психики и личности	ПК6 З2
		1.Уметь проводить анализ собственной деятельности с целью её совершенствования и повышения своей профессиональной компетентности	ПК6 У1
		1. Владеть опытом анализа учебных и профессиональных проблемных ситуаций	ПК6 В1
		2.Владеть опытом организации профессионального взаимодействия и принятия индивидуальных и совместных решений	ПК6 В2
3.Владеть опытом рефлексии и развития деятельности	ПК6 В3		

### КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1. Понятие и цели общения. Место и роль общения в жизни человека. Приведите примеры значения общения в жизни современного человека.	ОК1З1, ПК6З1, ОПК2З1
2. Виды общения и критерии их классификации.	ПК6З1, ПК6В3, ОПК2В2
3. Виды общения по использованию знаковых систем, по характеру связи и по количеству участников. Приведите примеры применения	ПК2З2, ОК1У1, ОПК2В1

разных видов общения на практике.	
4. Межличностное и ролевое общение. Приведите примеры из личного опыта.	ОК1У2, ОПК2В1
5. Диалогическое и монологическое общение (императив, манипуляция). Приведите примеры из личного опыта.	ОК132, ОПК2В1
6. Деловое и личностное общение. Приведите примеры из личного опыта.	ОК1У1, ПК6В1
7. Понятие коммуникативной компетентности.	ОПК232, ОК1У2
8. Что такое социальная перцепция.	ОК131, ПК2У1, ОПК2В2
9. Правила «Девяносто на девяносто» и «Трёх плюс».	ОК1У1, ОПК2У2
10. От чего зависит первое благоприятное или неблагоприятное впечатление о человеке. Приведите примеры из личного опыта.	ПК6У1, ОПК1В1
11. Самопрезентация и имидж делового человека. Приведите примеры из личного опыта.	ПК632, ПК2У2, ОК1В1
12. Почему мы не слушаем?	ПК231, ОК1В1, ПК6У1
13 Нерелексивное слушание, его правила.	ПК632, ОК4 В3
14. Техника рефлексивного слушания. Приведите примеры из личного опыта.	ПК632, ОПК1У2, ПК2В1
15. Закрытые, открытые и альтернативные вопросы.	ОК1 У2, ОПК2В2, ОПК1 32
16. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления. Приведите примеры из личного опыта.	ОК1 32, ОК1 В1
17. Ответы на вопросы.	ОПК1 31, ПК6В1
18. Обратная связь в общении. Приведите примеры из личного опыта.	ОПК1 У2, ПК6В2
19. Мимика и жесты в процессе общения. Поясните на примерах национальные различия в восприятии распространённых жестов в процессе общения.	ПК6У1, ПК6В3, ОПК1 32
20. Содержание интерактивной стороны общения.	ПК6В2, ОПК1 В1
21. Феномен каузальной атрибуции. Приведите примеры каузальной атрибуции из личного опыта.	ОПК2У1, ОПК1 В1
22. Основные факторы эффективного общения. Поясните на жизненных примерах.	ОПК2У1, ОПК1 У1
23. Коммуникативные барьеры и их психологическая сущность. Приведите примеры из личного опыта.	ОПК1 31, ОПК1 В2
24. Коммуникация в группе.	ОК1 32, ОПК1 В1
25. Ведение беседы.	ОПК131, ОПК1В2
26. Культура дискуссии. Поясните на примерах нарушение культуры дискуссии.	ОПК232, ОПК1У1
27. Публичное выступление.	ОПК2У1, ОПК1 У2
28. Убеждающее выступление.	ОПК232, ОПК2В2
29. Дистанционное общение: этические нормы телефонного разговора. Приведите примеры из личного опыта.	ОК131, ОПК1У1, ПК2В2
30. Психологическое влияние и противостояние ему. Приведите примеры из жизненного опыта.	ПК631, ПК6В1, ПК6В2

#### ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине «Общая биология» (Таблица 2.5 рабочей программы

дисциплины).

**«зачтено»** – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

**«зачтено»** - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

**«зачтено»** - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**«не зачтено»** - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## Приложение 2

### Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине «Психология делового общения»

#### 3.3.1. Контрольные работы

Пример итогового компьютерного теста по «Психологии делового общения»

Какие виды общения выделяются по направленности на задачу:

- А) Вербальное и невербальное
- Б) Непосредственное и опосредованное
- В) Межперсональное и массовое
- Г) Деловое и личностное

Субъект-объектная позиция проявляется в ... общении

- А) Диалогическом
- Б) Полилогическом
- В) Монологическом
- Г) Во всех видах общения

Фраза: «Сядьте и слушайте!» - пример

- А) Цивилизованного влияния
- Б) Императива
- В) Манипуляции
- Г) Варварского влияния

Правило «3+» говорит

- А) О коммуникативной компетентности
- Б) О технике регулирования эмоционального напряжения
- В) О возможности создания благоприятного впечатления на человека
- Г) Об аргументации в споре



Как долго действует эффект первого впечатления при плотном общении

- А) 1,5 часа
- Б) 1,5 дня
- В) 1,5 месяца
- Г) 1,5 года

Не выделяют ошибочной схемы восприятия по типу

- А) Конкурентности
- Б) Превосходства
- В) Привлекательности
- Г) Сходства партнёров

Каузальной атрибуцией называется

- А) Приписывание другому человеку мотивов поведения
- Б) Преуменьшение различий между членами своей группы
- В) Преувеличение различий между собой и членами другой группы
- Г) Приписывание группе людей специфических черт

Кинесика не включает в себя

- А) Мимику
- Б) Просодику
- В) Жестикуляцию
- Г) Пантомимику

Социальное расстояние

- А) До 0,5 м
- Б) 0,5 - 1,2 м
- В) 1,2 – 3,7 м
- Г) Более 3,7 м

Жест «указательный палец – вдоль щеки, остальные ниже рта» означает

- А) Открытость
- Б) Критичность
- В) Защиту
- Г) Уверенность

Почему мы не слушаем собеседника?

- А) нам не интересно
- Б) поглощены своими мыслями
- В) желаем высказаться сами
- Г) все ответы верны

Что из перечисленного не является правилом слушания?

- А) Лучший собеседник не тот, кто хорошо говорит, а тот, кто хорошо слушает
- Б) Для общения иногда вовсе не нужен собеседник
- В) Люди склонны слушать других после того, как выслушают их

Почему мы не слушаем собеседника?

- А) Из-за выставления оценок сказанному и невладения техникой слушания
- Б) Из-за эмоциональной неуравновешенности
- В) Все ответы верны
- Г) Из-за уязвленного самолюбия

Какой прием относится к рефлексивному слушанию?

- А) Минимум ответов
- Б) Подтверждение
- В) Резюмирование
- Г) Помощь зала

Что характерно для нерефлексивного слушания?

- А) Присутствует обратная связь
- Б) Максимум ответов

- В) Слушание в активной позе
- Г) Все ответы верны

Виды общения по характеру значимости социальных ролей

- А) Межличностное и ролевое
- Б) Межперсональное и массовое
- В) Монологическое и диалогическое
- Г) Деловое и личностное

Чем определяется ролевое общение?

- А) Получением личной выгоды
- Б) Личными качествами
- В) Социальной ролью
- Г) Повышением качества жизни

Что из нижеперечисленного не относится к невербальному виду общения?

- А) Жест
- Б) Прикосновение
- В) Неречевые вкрапления
- Г) Речь

Особенности невербального общения

- А) Оно обусловлено нашим подсознанием
- Б) Сложно подделать проявление этих особенностей
- В) Все ответы верны
- Г) Наиболее достоверный способ передачи информации

На каком уровне взаимодействия осуществляться монологическое общение?

- А) Субъект-субъектный уровень
- Б) Субъект-объектный уровень
- В) Ни один из перечисленных уровней
- Г) Оба ответа верны

Диалогическое общение осуществляется тогда, когда собеседники воспринимают себя как...

- А) Равноправных партнёров
- Б) Неравноправных партнеров
- В) Оба ответа верны

К средствам опосредованного общения не относится:

- А) Телефон
- Б) Факс
- В) Личный разговор
- Г) Письмо

Какие виды общения не относятся к общению по характеру связи общающихся?

- А) Межперсональное
- Б) Межличностное
- В) Ролевое
- Г) Нет верного ответа

Определите вид общения по количеству участников в ситуации состязаний двух спортивных команд

- А) Межгрупповое
- Б) Личностно-групповое
- В) Межличностное
- Г) Одностороннее

Общение, характеризующееся контактами в посторонних группах или парах, называется...

- А) Межперсональное
- Б) Массовое
- В) Ролевое
- Г) Личностное

Какой тип вопроса концентрирует внимание на цели беседы?

- А) Информационный
- Б) Фокусирующий
- В) Провокационный
- Г) Интригующий

Вопрос от работодателя «Вы хотите отказаться от работы?» относится к типу...

- А) Открытый
- Б) Закрытый
- В) Альтернативный
- Г) Комбинированный

К какому типу относится вопрос «Ты предпочитаешь, чтобы я тебе дал ответ по телефону или по электронной почте?»

- А) Открытый
- Б) Закрытый
- В) Альтернативный
- Г) Все ответы верны

Открытый вопрос

- А) Представляет собой гипотезу, которую надо подтвердить или опровергнуть
- Б) Представляет собой несколько гипотез, с заданными вариантами ответов
- В) Предполагает развернутый, самостоятельно оформленный ответ и начинается с вопросительного слова
- Г) Правильного ответа нет

Если вопрос сложен по составу (состоит из нескольких простых), следует

- А) Разделить его на составляющие и выяснить, на какой из вопросов следует отвечать в первую очередь
- Б) Попросить повторить вопрос, т.к. при повторе он обычно сокращен
- В) Попросить несколько минут на размышление
- Г) Спросить, какая именно информация необходима

Что из перечисленного не относится к невербальному общению?

- А) Кинесика
- Б) Пантомимика
- В) Проклематика
- Г) Речь

Что из перечисленного повышает напряженность в разговоре?

- А) Игнорирование эмоционального состояния
- Б) Немедленное признание своей неправоты
- В) Вербализация
- Г) Проявление интереса к проблемам партнера

Область, в которой человек интересуется, в которой он является, хочет являться или считает себя экспертом, называется

- А) Профессиональная зона
- Б) Экспертная зона
- В) Личная зона
- Г) Социальная зона

Что входит в критерий малого разговора?

- А) Он приятен
- Б) Он вовлекает в разговор
- В) Он располагает собеседника
- Г) все ответы верны

Что из перечисленного является техникой малого разговора?

- А) Положительные высказывания о событиях из жизни партнера
- Б) Цитирование партнера
- В) Сообщение важной и приятной информации для партнера
- Г) Все ответы верны

Целенаправленное нападение может проходить в формах:

- А) Деструктивной критики
- Б) Деструктивной констатации
- В) Деструктивного совета
- Г) Все ответы верны

К формам психологического принуждения относятся:

- А) Запугивание всевозможными последствиями
- Б) Угроза наказания в наиболее грубых формах – физической расправой
- В) Наложение не подлежащих обсуждению запретов и ограничений
- Г) Все ответы верны

Вид психологического влияния, нацеленный на то, чтобы заставить человека чувствовать, думать и действовать так, как выгодно другому человеку, при этом сохраняется впечатление, что решение принято самостоятельно, называется:

- А) Варварский
- Б) Манипулятивный
- В) Цивилизованный
- Г) Нет правильного ответа

Что характеризует цивилизованность общения?

- А) Сохранение личностной целостности
- Б) Сохранение и развитие дела
- В) Поддержание деловых отношений
- Г) все критерии относятся

К видам психологического влияния относятся:

- А) Варварство
- Б) Манипуляция
- Г) Цивилизованное влияние
- Д) Все ответы верны

Какое слово пропущено в определении? «Энергетическая мобилизация – это намеренная активизация факторов, усиливающих индивидуальную \_\_\_\_\_, например, преобразование любых отрицательных или амбивалентных эмоций в гнев».

- А) Намеренность
- Б) Энергию
- В) Сопrotивляемость
- Г) Ненависть

Сознательный ответ, опровергающий доводы инициаторов воздействия – это...

- А) Аргумент
- Б) Контраргумент
- В) Уклонение
- Г) Внушение

Передача своего состояния или отношения к человеку или группе относится к следующему виду влияния:

- А) Заражение
- Б) Внушение
- В) Самопродвижение
- Г) Уклонение

Объявление своих целей и предъявлений свидетельств квалификации и компетентности – это...

- А) Внушение
- Б) Пробуждение
- В) Самопродвижение
- Г) Заражение

Психологическое самбо – это...

- А) Сознательный ответ с привлечением фактов, опровергающих доводы инициатора воздействия
- Б) Применение речевых формул и интонаций, позволяющих сохранить присутствие духа
- В) Открытое и последовательное противостояние
- Г) Создание нового, пренебрежение образцом

К какому виду влияния относится привлечение через комплементы?

- А) Пробуждение импульсов к подражанию
- Б) Самопродвижение
- В) Формирование благосклонности
- Г) Аргументация

Какой из вариантов противостояния выделяют в психологии общения

- А) Реабилитация
- Б) Отказ
- В) Творчество
- Г) Конформация

Какой вид вербального общения осуществляется с целью формирования у партнера психоэмоционального настроя

- А) Убеждающий
- Б) Познавательный
- В) Экспрессивный
- Г) Заставляющий

Что не относится к устной речи?

- А) Аффективная
- Б) Внутренняя
- В) Диалогическая
- Г) Монологическая

Какой вид вербального общения осуществляется с целью освоения новой информации и применение ее в практической деятельности?

- А) Познавательное
- Б) Убеждающее
- В) Экспрессивное
- Г) Суггестивное

«Ставит целью вызвать у партнеров по общению определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки» - этот вид вербального общения называется:

- А) Убеждающее
- Б) Экспрессивное
- В) Суггестивное
- Г) Ритуальное

Сколько процентов передается с помощью вербального общения?

- А) 13%
- Б) 21%
- В) 7%
- Г) 40%

По содержанию обратная связь может быть (2 варианта ответа):

- А) Положительной;
- Б) Углубленной;
- +В) Отрицательной;
- Г) Корректирующей;

Какую функцию выполняет обратная связь?

- А) Регулятивную;
- Б) Коммуникативную;
- В) Коррекцию;
- Г) Информационную.

Обратная связь оказывается неэффективной в случае:

- А) Информация поступает от коммуникатора, не воспринимается реципиентом;
- Б) Информация поступает от коммуникатора, воспринимается искаженно;
- В) Происходит сбой в звене обратной связи;
- Г) Верны все варианты.

Получение субъектом восприятия партнером по общению сведений относительно того как, каким он воспринят – это...

- А) Обратная связь;
- Б) Прямая связь;
- В) Косвенная связь;
- Г) Нет правильного ответа;

Сколько есть видов обратной связи?

- А) 4
- Б) 6
- В) 3
- Г) 1

Три вида обратной связи выделяются с точки зрения:

- А) Содержания
- Б) Отношения коммуникатора
- В) Эффективности
- Г) Скорости получения

К оптико-кинетическим средствам невербального общения относят:

- А) Вокальные качества голоса, тембр, диапазон
- Б) Мимика, жесты, поза, осанка, походка
- В) Особенности подчерка
- Г) Слуховое восприятие звука

Невербальные средства общения нужны для того, чтобы:

- А) Регулировать течение процесса общения
- Б) Создавать психологический контакт между партнерами
- В) Выражать эмоции и отражать толкование ситуации
- Г) Все варианты верны

Такие области научного знания, как: системология, актоника, гастика, стерномантия, анихомантия, нумерология, молеософия относятся к:

- А) Фонационным средством общения
- Б) Оптико-кинестетическим
- В) Знако-символическим
- Г) Тактильным

Жест с поднятием большого пальца обозначает цифру «1» в этой стране;

- А) Греция
- Б) Италия
- В) Англия
- Г) Германия

Какие из перечисленных мужских аксессуаров недопустимы в деловом имидже?

- А) Часы
- Б) Серьги
- В) Запонки
- Г) Заколочка для галстука

Вид имиджа, включающий в себя внешний облик человека, его телосложения, одежду, причёски, аксессуары называется:

- А) Общественный
- Б) Средовой
- В) Вербальный
- Г) Габитарный

Сочетание какого количества цветов допустимо в деловом костюме?

- А) 3
- Б) 4
- В) 5
- Г) 6

Высокому мужчине крупной комплекции при выборе галстука для делового костюма следует предпочесть:

- А) широкий и длинный галстук
- Б) узкий и короткий галстук
- В) узкий и длинный галстук
- Г) широкий и короткий

Присутствие каких аксессуаров в женском деловом костюме нежелательно.

- А) сумочка
- Б) пресс-аташе
- В) серьги
- Г) серьги, кулон и кольца с крупными яркими камнями.

В причёске деловой женщины должно быть:

- А) только прямые линии
- Б) только волнистые линии
- В) завитки и коконы
- Г) правильного ответа нет

Интерпретация, приписывание причин и действий другого человека в условиях дефицита информации называется:

- А) Каузальная атрибуция
- Б) Локус контроля
- В) Апперцепция
- Г) Аттракция

Понятие каузальной атрибуции ввёл:

- А) З. Фрейд
- Б) У. Голдинг
- В) Ф. Хайдер
- Г) Дж. Роттер

Основными сферами каузальной атрибуции являются:

- А) Самовосприятие
- Б) Межличностное восприятие
- В) Восприятие большого объема иных социальных объектов
- Г) Все ответы верны

В каком типе атрибуции (по Келли) причина приписывается человеку, который совершает действие?

- А) Личностная атрибуция
- Б) Объектная атрибуция
- В) Обстоятельственная атрибуция
- Г) Субъектная атрибуция

Отклонения процесса замещения от логических норм под влиянием субъективных факторов - это механизм:

- А) Атрибуции
- Б) Аттракции
- В) Сенсорной депривации
- Г) Локуса контроля

Что является видом коммуникативного воздействия?

- А) Манипулирование
- Б) Агитация
- В) Угроза
- Г) Сплетни

Планирование продолжительных усилий, направленных на создание и поддержание доброжелательных отношений и взаимопонимания между организацией и общественностью, – это...

- А) Пиар
- Б) Реклама
- В) Агитация
- Д) Пропаганда

Политическая деятельность, воздействующая на создание и настроение людей с целью побуждения к политической или другой деятельности – это...

- А) Пропаганда
- Б) Агитация
- В) Реклама
- Г) Пиар

Целью этого коммуникативного воздействия является целесообразное изменение поведения человека, путем воззвания к его убеждениям:

- А) Пропаганда
- Б) Агитация
- В) Реклама
- Г) Пиар

Процесс моделирования уникального для каждого человека осознанных и неосознанных типов поведения, направленных на постоянное движение и раскрытие своего потенциала – это...

- А) НЛП
- Б) Каузальная атрибуция
- В) Обратная связь
- Г) Локус контроля

Выражение «Каждый человек когда-нибудь спит» является примером этого вида речевых стратегий:

- А) Трюизм
- Б) Предложение
- В) Противоположность
- Г) Вопрос

Понятие каузальной атрибуции ввел:

- А) Фрейд
- Б) Голдинг
- В) Хайдер
- Г) Роттер

Что не относится к методам, применяемым в НЛП?

- А) Метод «Разрыва шаблона»
- Б) Метод полярной марки
- В) Метод посильной помощи
- Г) Метод непрямой подстройки к дыханию

Условия, необходимые для эффективного внушения:

- А) Авторитарность
- Б) Доверие к нему
- В) Отсутствие сопротивления внутреннему воздействию
- Г) Все ответы верны

Уверенность человека в своей правоте, подтвержденная соответствующими аргументами и фактами, - это ...

- А) Заражение
- Б) Подражание
- В) Внушение
- Г) Убеждение

Уподобление себя другому человеку – это...

- А) Эмпатия
- Б) Рефлексия
- В) Идентификация
- Г) Внушение

Неосознанное влияние одного человека на другого вызывает изменение в поведении – это ...

- А) Убеждение
- Б) Внушение
- В) Заражение
- Г) Подражание



Мыслительный процесс, направленный на самосознание, анализ своих чувств, эмоций, состояний, способностей, поведения – это ...

- А) Эмпатия
- Б) Локус контроля
- В) Рефлексия
- Г) Подражание