


Технологический институт – филиал ФГБОУ ВО
Ульяновская ГСХА

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель директора по учебной
и воспитательной работе

 Н.С. Семенова

«20»__01__2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловое общение»

(наименование дисциплины (модуля))

Направление 38.03.07 «Товароведение»

Профиль «Товароведение и экспертиза товаров в таможенной
деятельности»

Квалификация (степень) выпускника _____ бакалавр _____

Форма обучения _____ очная, заочная _____

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- развитие у студентов способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, посредством формирования у них системы знаний об особенностях делового взаимодействия (его психологических закономерностях, этическом и социокультурном аспектах), а также путем приобретения студентами навыков эффективного взаимодействия на межличностном и групповом уровнях.

Задачи дисциплины:

- освоение студентами базовых знаний в области психологии делового общения, его этических оснований и правил этикета;
- овладение студентами навыками конструирования эффективных деловых отношений с различными категориями людей (в том числе с трудными партнерами), знакомство с типологиями деловых партнеров;
- изучение механизмов убеждения и влияния на людей в процессе делового общения;
- обучение гибкому и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций;
- повышение уровня осознанности собственных психологических особенностей, способствующих и препятствующих эффективному взаимодействию с людьми путем актуализации рефлексивного ресурса студента;
- обучение студентов навыкам эффективной коммуникации в группе, развитие способности к эффективному взаимодействию при принятии групповых решений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Деловое общение» является дисциплиной вариативной части блока Б1 (Б1.В.ОД.19) ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.07 «Товароведение». Дисциплина осваивается в четвертом семестре.

Изучение дисциплины тесно связано с освоением дисциплин: «Менеджмент», «Управление продажами».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

В процессе освоения данной дисциплины у обучающегося формируется компетенция ОК-6 - *способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия*

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать:

- этические основания и психологические закономерности делового общения (на межличностном и групповом уровнях), принципы и способы построения эффективных деловых коммуникаций, их виды и формы, типологии партнеров и особенности взаимодействия с ними, психологические особенности публичных выступлений;
- условия возникновения конфликтов в деловом взаимодействии, их виды, а также стратегии и формы поведения участников конфликта, методы управления конфликтами в деловой среде и способы их разрешения;
- способы управления собственными стрессами в деловом общении.

УМЕТЬ:

- применять полученные знания в конкретных ситуациях межличностного и группового взаимодействия;
- конструировать эффективное межличностное взаимодействие и продуктивно участвовать в процессах групповых обсуждений и решения проблем;
- конструктивно реагировать и разрешать конфликтные ситуации на межличностном и групповом уровнях;
- управлять собственными стрессами в эмоционально-напряженных ситуациях.

ВЛАДЕТЬ:

- навыками самопрезентации, эффективного взаимодействия с партнерами на межличностном и групповом уровнях, навыками продуктивного участия в групповых обсуждениях и организации группового взаимодействия;
- рефлексивными навыками, достаточными для анализа собственного коммуникативного поведения и его связи с полученными результатами.

Учебным планом предусмотрены следующие требования к уровню освоения содержания курса «Деловое общение»:

- изучение дисциплины в течение одного семестра;
- в качестве итоговой аттестации – зачет.

Матрица формирования компетенций по дисциплине

Разделы, темы дисциплины	Количество часов (аудиторная +самостоятельная)		Компетенция ОК-6	Общее количество компетенций
	очная	заочная		
Раздел 1. Деловое общение как составляющая профессионального поведения	36	28		
Понятие общения, структура коммуникативного процесса, средства делового общения	6	5	+	1
Перцептивная сторона общения	7	6	+	1
Коммуникативная сторона общения	4	6	+	1
Интерактивная сторона общения	7	6	+	1
Этика и этикет делового общения	12	5	+	1
Раздел 2. Виды и формы делового общения.	39	31		
Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации. Психологические аспекты переговорного процесса. Принятие эффективных групповых решений.	19	5	+	1
Трудные партнеры. Типы.	9	7	+	1
Психологические особенности публичного выступления.	11	19	+	1
Раздел 3. Конфликты и пути их решения в деловом общении.	20	30		
Понятие конфликта и его структура.	8	15	+	1
Стратегии поведения в межличностных конфликтах. Формы поведения в конфликтах. Способы	12	15	+	1

разрешения в конфликтах.				
Раздел 4. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.	13	15		
Психологическая характеристика стресса. Способы и приемы психической саморегуляции.	13	15	+	1
Контроль (зачет)	-	4	+	1
Итого	108	108	-	-

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, **108** часов, в том числе контактной работы: очная форма обучения – 42 часа, заочная ускоренная форма обучения на базе СПО – 8 часов.

Очная форма обучения (освоение дисциплины в 4 семестре)

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость							Формы контроля	
		Аудиторная работа				Самостоятельная работа				
		Все-го	Лек-ции	Практические занятия	КСР	Все-го	Подготовка к практическим занятиям	Подготовка к контрольной работе и тестированию		Подготовка к зачету
1	Раздел 1. Деловое общение как составляющая профессионального поведения	17	8	8	1	19	7	7	5	
1.1	Понятие общения, структура коммуникативного процесса, средства делового общения	2	2			4	1	2	1	Тест
1.2	Перцептивная сторона общения	4	2	2		3		2	1	Тест, контрольная работа
1.3	Коммуникативная сторона общения	2	1	1		2		1	1	Тест
1.4	Интерактивная сторона общения	4	2	2		3		2	1	Тест, контрольная работа
1.5	Этика и этикет делового общения	5	1	3	1	7	6		1	Доклады
2	Раздел 2. Виды и формы делового общения.	13	5	6	2	26	6	8	12	
2.1	Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации. Психологические аспекты переговорного процесса. Принятие эффективных	8	2	4	2	11	3	4	4	Тест, контрольная работа

	групповых решений.									
2.2	Трудные партнеры. Типы.	3	2	1		6			6	Тест, контрольная работа
2.3	Психологические особенности публичного выступления.	2	1	1		9	3	4	2	Тест, доклады
3	Раздел 3. Конфликты и пути их решения в деловом общении.	7	3	2	2	13	5	5	3	
3.1	Понятие конфликта и его структура.	2	1		1	6	3	2	1	Тест, контрольная работа
3.2	Стратегии поведения в межличностных конфликтах. Формы поведения в конфликтах. Способы разрешения в конфликтах.	5	2	2	1	7	2	3	2	Тест, контрольная работа
4	Раздел 4. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.	5	2	2	1	8	4	2	2	
4.1	Психологическая характеристика стресса. Способы и приемы психической саморегуляции.	5	2	2	1	8	4	2	2	Контроль присутствия
Всего по видам учебной работы		42	18	18	6	66	22	22	22	

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость							Формы контроля	
		Аудиторная работа				Самостоятельная работа				
		Всего	Лекции	Практические занятия	КСР	Всего	Подготовка к практическим занятиям	Подготовка к контрольной работе и тестированию		Подготовка к зачету
1	Раздел 1. Деловое общение как составляющая профессионального поведения	2	2			26			26	
1.1	Понятие общения, структура коммуникативного процесса, средства делового общения	1	1			4			4	
1.2	Перцептивная сторона общения					6			6	
1.3	Коммуникативная сторона общения					6			6	
1.4	Интерактивная сторона общения					6			6	
1.5	Этика и этикет делового общения	1	1			4			4	
2	Раздел 2. Виды и формы делового общения.	3	2	1		28	6	8	14	
2.1	Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации. Психологические аспекты переговорного процесса. Принятие эффективных групповых решений.	1	1			4			4	
2.2	Трудные партнеры. Типы.	1	1			6			6	
2.3	Психологические особенности публичного выступления.	1		1		18	6	8	4	Тест, доклады
3	Раздел 3. Конфликты и пути их решения в деловом	2		2		28	12	8	8	

	общении.									
3.1	Понятие конфликта и его структура.	1		1		14	6	4	4	Тест, контрольная работа
3.2	Стратегии поведения в межличностных конфликтах. Формы поведения в конфликтах. Способы разрешения в конфликтах.	1		1		14	6	4	4	Тест, контрольная работа
4	Раздел 4. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.	1		1		14	6	4	4	
4.1	Психологическая характеристика стресса. Способы и приемы психической саморегуляции.	1		1		14	6	4	4	Контроль присутствия
Всего по видам учебной работы		8	4	4		96	24	20	52	Зачет – 4 часа

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины «Деловое общение» включает все виды учебной работы (лекции, практические занятия). Поскольку дисциплина преподается в рамках инновационной парадигмы, обозначающей в качестве приоритетной цели подготовки специалиста развитие его субъектности, то реализация дисциплины опирается на использование в учебном процессе современных личностно-развивающих технологий. В связи с вышесказанным 80% процентов практических занятий (то есть, за исключением времени на текущий и итоговый контроль усвоения теоретической части дисциплины) проводятся в форме психологического тренинга, и треть лекций строится на моделировании в проблемных ситуациях, обсуждаемых с аудиторией. Таким образом, реализация дисциплины «Деловое общение» осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Практические занятия проводятся в специально оборудованной аудитории с использованием видеотехники.

Самостоятельная работа по дисциплине включает:

- самоподготовку к учебным занятиям по конспектам, учебной литературе и с помощью электронных ресурсов;
- подготовку к творческой контрольной работе, тестированию (изучение учебных тем).

Программа проведения активных и интерактивных занятий

№ п/п	Наименование темы	Проблемные лекции, час.	Виды активных и интерактивных практических занятий, час		
			Психологический тренинг	Деловая игра	Психологическая мастерская
1	Раздел 1. Деловое общение как составляющая профессионального поведения (темы 1.2, 1.4)	2	1 (коммуникативный тренинг)		
2.1	Психологические аспекты переговорного процесса. Принятие эффективных групповых решений.			1 (деловые игры: «Кораблекрушение» и Win/Win)	
2.2	Трудные партнеры. Типы.				1 («Самопознание»)
3.2	Стратегии поведения в межличностных конфликтах. Формы поведения в конфликтах. Способы разрешения в конфликтах.		1 (тренинг «конфликт-менеджмент»)		1 («Самопознание»)
4	Раздел 4. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.		1 Аутотренинг		
	Итого	2	3	1	2

Психологический тренинг (тема 1) включает упражнения и ролевые игры,

направленные на формирование у студентов навыков эффективного взаимодействия с деловыми партнёрами, развитие их способности к установлению и развитию контакта с партнерами, овладение навыками присоединения и аргументации своей позиции (Ролевые игры «Установление контакта», «Самопрезентация», «Разрешение ситуации со «скрытым» мотивом»).

Использование психодиагностических методик в **психологической мастерской** (тема 3) позволяет студентам осознать свои индивидуально психологические особенности и их связь с особенностями их поведения в деловом общении, выявить «слабые» стороны и наметить пути их коррекции.

Психологический тренинг «Конфликт-менеджмент» (тема 3) основан на использовании ролевых игр с фабулой, задаваемой самими студентами. Групповой анализ и дискуссия по поводу наблюдаемых вариантов поведения студентов в смоделированных ситуациях, обратная связь от других участников ролевых игр, позволяют не только закрепить теоретический материал, но приобрести новый полезный опыт коммуникативного взаимодействия в условиях конфликта.

Деловые игры «Кораблекрушение» и «Win/Win» моделируют ситуации принятия группового решения и переговорного процесса. Анализ результатов и процесса принятия решения позволяет сделать выводы об условиях и факторах их эффективности, а также об этапах эффективных групповых решений (тема 3).

Тренинг саморегуляции, включающий аутотренинг (тема 4) предполагает освоение студентами в активном режиме аутотренинга как техники саморегуляции (реализуется через сеанс развернутого процесса аутогенной тренировки с последующей рефлексией студентами сопровождающих этот процесс ощущений и результатов). Тренинг решает следующие задачи: закрепление знаний и навыков саморегуляции в стрессах, формирование толерантности, ответственности как субъекта жизнедеятельности, развитие способности к саморегуляции. Этапы проведения тренинга:

1. Психогимнастические упражнения на формирование навыков концентрации, релаксации, дыхательные техники саморегуляции.
2. Сеанс гетеротренинга для получения опыта релаксации и аутотренинга.
3. Дискуссия и подведение итогов.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1.Примерный перечень вопросов к зачету:

- 1.Виды, структура, функции общения.
- 2.Восприятие и понимание в процессе общения.
- 3.Общение как коммуникация.
- 4.Общение как взаимодействие.
- 5.Межкультурное общение.
- 6.Вербальный канал общения. Речевой этикет.
- 7.Невербальные особенности в процессе делового общения.
- 8.Межнациональные различия невербального общения.
- 9.Деловой разговор как особая разновидность деловой речи.
10. Основные требования к деловому разговору.
11. Деловая беседа как основная форма делового общения.
12. Структура и функции деловой беседы.
13. Этапы проведения деловой беседы.
14. Рекомендации по организации деловой беседы.
15. Методы снятия напряжения, зацепки, стимулирования воображения, прямого подхода и др.

16. Психологические приемы влияния на партнера.
17. Спекулятивные методы аргументации.
18. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
19. Формы проведения споров, устный и печатный спор.
20. Приемы «сведения к абсурду», «возвратный удар», «подхват реплики», «апелляция к публике» и др.
21. Деловые переговоры как форма делового общения.
22. Типы вопросов собеседников: открытые, закрытые, риторические, переломные и др.
23. Активное слушание как психологический прием.
24. Психологические приемы влияния на собеседников
25. Три сферы содержания отношений членов рабочей группы (профессиональная, ценностно-мировоззренческая и межличностная).
26. Социальная структура и психология рабочей группы.
27. Типы взаимоотношений в системе «руководитель – подчиненный».
28. Типы взаимоотношений в системе «подчиненный – руководитель».
29. Типы взаимоотношений по горизонтали
30. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники, повод).
31. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей разрешения.
32. Конфликтные личности.
33. Причины конфликтов (агрессия, инстинкт драчливости, страх чужого, групповой шовинизм, несовместимость).
34. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта
35. Деловая этика: задачи, специфика, структурообразующие компоненты.
36. Способы включения норм этики в деловую практику.
37. Общие этические принципы и характер делового общения.
38. Этикет и культура поведения делового человека.
39. Правила вербального этикета.
40. Правила невербального этикета.
41. Правила общения по телефону.
42. Правила деловой переписки.

6.2. Темы докладов и рефератов

- Толерантность и деловое общение
- Виды и формы делового общения
- Переговоры: основные подходы и используемые методы
- Переговорный процесс: подготовка, этапы, стадии, оценка результатов
- Деловое совещание: подготовка и организация
- Публичные выступления: вербальные и невербальные аспекты публичной речи
- Публичные выступления: подготовка и проведение публичного делового выступления
 - Беседа как форма делового общения
 - Деловая переписка
 - Деловое общение по телефону.
 - Активное слушание в деловом общении
 - Аргументирование в деловом общении
 - Вербальные и невербальные средства делового общения
 - Опосредованное деловое общение
 - Коммуникативная компетентность и профессиональная успешность.
 - Основы делового этикета

- Национальный этикет (*страна выбирается студентом*)
- Психологические типы партнеров по деловому общению.
- Деловые приемы
- Дресс - код в деловом общении
- Универсальные этические нормы и принципы делового общения
- Конфликты и их разрешение в деловом взаимодействии
- Управление стрессами в условиях делового взаимодействия

6.3. Примерные тесты

1. Общение - это:

- а) информационный обмен
- б) взаимодействие людей в ходе выполнения совместной деятельности
- в) взаимное восприятие партнеров по общению
- г) и то, и другое, и третье
- д) ни одно из определений не подходит

2. Для какого типа общения оптимально расстояние 45 (50)- 100 (120) см:

- а) межличностное
- б) социальное
- в) публичное
- г) интимное.

3. Негативизм - это

- а) полное отрицание группы, ее норм и мнений
- б) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
- в) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе

4. Групповая динамика - это:

- а) совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы и его этапы
- б) процессы и явления, характеризующие взаимодействие группы с внешней средой

5. Конфронтация - это:

- а) противостояние;
- б) соглашение;
- в) компромисс;
- г) все вышеназванное.

6. Групповая динамика- это:

- а) взаимодействие социальных групп в ходе выполнения совместной задачи
- б) Совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы (образование, функционирование, развитие, стагнацию, регресс, распад)
- в) энергоинформационный потенциал группы, способствующий или препятствующий совместной деятельности

7. Социальная роль - это:

- а) театральный термин
- б) поведение, ожидаемое от того, кто имеет определенный социальный статус
- в) совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также

действий, которые должен выполнять человек, занимающий данный статус в социальной системе

- г) один из механизмов социализации
- д) ни одно из определений не подходит

8. Причина конфликта - это:

- а) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- б) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
- в) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

9. Кинесика - это:

- а) расположение людей в пространстве при общении
- б) включение в речь смеха, пауз, плача, вздохов и др.
- в) вокальная мимика
- г) жесты, мимика, пантомимика

10. Толерантность в условиях делового взаимодействия означает:

- а) терпимость к всевозможным вариациям мировоззрения, поведения и внешнего облика деловых партнеров, не смотря на то, что самому человеку подобные особенности несвойственны;
- б) отсутствие сословных, культурных, корпоративных и этнических предрассудков, предубеждений против тех, кто на нас не похож по тем или иным параметрам
- в) все вышесказанное правильно

11. Жесты какого типа имеют наибольшую культурную и национальную специфику:

- а) жесты-иллюстраторы;
- б) жесты-регуляторы;
- в) жесты-адаптеры;
- г) жесты-символы

12. Конформизм означает

- а) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
- б) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
- в) полное отрицание группы, ее норм и мнений

13. Механизмы воздействия в деловом общении:

- а) внушение;
- б) убеждение;
- в) подражание;
- г) все вышеперечисленное.

14. Механизмы познания другого человека:

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) все вышеперечисленное

15. Формальные группы - это группы, для которых характерно
- а) поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации
 - б) нечетко выражена цель совместной деятельности
 - в) ценности группы играют в жизни личности роль эталона
 - г) низкая зависимость от традиций
16. Нонконформизм - это:
- а) полное отрицание группы, ее норм и мнений
 - б) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
 - в) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
17. Групповая сплоченность проявляется
- а) в исполнении функций, которые выполняют члены группы
 - б) в стремлении членов группы к сотрудничеству и сохранению группы при решении групповых задач
18. В каких формах реализуется деловое общение:
- а) беседа
 - б) переговоры
 - в) выступление
 - г) все вышеперечисленное
 - д) б) и в)
 - е) а) и б)
19. Объект конфликта - это:
- а) то, что вызывает противодействие участников, является основой их спора;
 - б) те, кто оспаривает мнения, интересы, цели друг друга;
 - в) те, кто вступает в конфликт;
 - г) организация.
20. Относятся ли руководство и лидерство к процессам групповой динамики
- а) да
 - б) нет

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Иванов В.М. Деловое общение. Конспект лекций для обучающихся по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение. – Димитровград: Технологический институт – филиал ФГБОУ ВО Ульяновская ГСХА, 2016. – 35 с. – Режим доступа: <http://www.moodle.tiugsha.ru>

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

А) Основная литература

1.Самыгин, Сергей Иванович. Деловое общение: Рекомендовано в качестве учебного пособия для студентов ВПО/ С.И. Самыгин, А.М. Руденко. - 4-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2013. - 440 с.

2. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>

3. Этика делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

Б) Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

2. Основы профессиональной межкультурной коммуникации [Электронный ресурс]: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=408974>

3. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=254643>

4. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 295 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=465327>

В) программное обеспечение и информационные справочные системы

Информационно-справочная и поисковая система: «Кодекс».

Г) периодические издания

Газеты: «Российская газета», «Аргументы и факты», «Димитровград».

Д) интернет-ресурсы

<http://psydon.org.ua/blog/>

<http://www.ht.ru>

<http://www.psy.su>

<http://www.psytest.ru>

http://www.uspu.ru/i/inst/icobr/book_isobr.doc

www.bookap.narod.ru- ссылки на тематические сайты по педагогике и психологии.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий предназначена аудитория №35 учебного корпуса: г. Димитровград, ул. Куйбышева, 310. Площадь аудитории №35 «Кабинет социально-гуманитарных дисциплин» составляет 74,24 м². Кабинет оснащен проектором BENQ MX.

Для самоподготовки предназначена аудитория «Читальный зал с выходом в сеть Интернет». Площадь аудитории составляет 73,98 м². Аудитория оснащена следующим оборудованием:

- системный блок - 1 шт.;
- системный блок AMD DURON 1600/128 Mb/HDD 40 Gb/SVGA+LAN – 2 шт.;
- компьютер Athlon 4200 – 1 шт.;
- монитор 15" MONITOR 0.28 LG Studioworks 500E MPRII – 2 шт.;
- монитор LCD 17" – 3 шт.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная задача высшего образования заключается в подготовке высококвалифицированных, широко эрудированных, творчески мыслящих и инициативных выпускников. Изучение дисциплины «Деловое общение» включает *контактную* и *самостоятельную* части. В рамках *контактной* части студентам читаются лекции и проводятся практические занятия, нацеленные на усвоение и закрепление материалов по дисциплине. *Самостоятельная* работа студентов включает *базовую* и *дополнительную* части.

Базовая самостоятельная работа состоит в подготовке к текущим аудиторным занятиям и контрольным формам работы. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях, в особенностях его включенности в процесс деловых игр, в обсуждении процесса и результатов деловых и ролевых игр на практических занятиях, а также в качестве контрольных работ, тестовых заданий и других форм текущего контроля. *Дополнительная самостоятельная работа* направлена на углубление и закрепление знаний и включает, прежде всего, подготовку выступлений с докладами по предлагаемой тематике.

Базовая самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды работ:

- работу с теоретическим материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций и обязательной учебной литературы, поиск (подбор) литературы и электронных источников информации, необходимых для освоения тем дисциплины;
- подготовку к практическим занятиям, творческой контрольной работе и к итоговому тестированию;
- подготовку к зачету;
- написание рефератов по темам пропущенных занятий.

Виды заданий для самостоятельной работы:

- *для овладения знаниями:* чтение и проработка текста (конспекта лекции, учебной и дополнительной литературы);
- *для закрепления и систематизации знаний:* подготовка сообщений к выступлению на практических занятиях, подготовка рефератов и др.

ФОРМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов складывается из:

- самостоятельной работы в учебное время,
- самостоятельной работы во внеурочное время, самостоятельной работы в Интернете.

Формы самостоятельной работы студентов в учебное время

1. *Работа на лекции.* В контексте лекционных занятий по дисциплине преподаватель моделирует конкретные ситуации, в проигрывание которых вовлекается часть студентов с последующим (совместным с аудиторией) анализом их поведенческого и эмоционального реагирования. Функция студента на таких занятиях - не столько переработать готовую информацию, сколько активно включиться в открытие неизвестного для себя знания, в том числе на основе нового психологического *индивидуального* опыта.

2. *Работа на практических занятиях.* Преобладающая часть практических занятий по дисциплине проводится в интерактивных формах (деловые игры, психологические тренинги и т.п.), обеспечивающих погружение в контекст будущей профессиональной деятельности, побуждающих к *самостоятельному* поиску

оптимального варианта поведения, принятия решения на основе анализа проживаемой ситуации.

На занятиях, посвященных семинарам-дискуссиям по отдельным темам программы (посредством выступлений с докладами) создаются условия для выражения собственных мыслей, активного отстаивания точки зрения, аргументированного возражения, «проработки» ошибочной позиции оппонента. Данная форма работы позволяет повысить уровень интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Формы самостоятельной работы студентов во внеучебное время:

- проработка конспектов лекций и изучение обязательной и дополнительной литературы, подготовка к тестированию;
- подготовка сообщений к выступлениям с докладами, подготовка рефератов; самопроверка по тестам и др.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ РЕФЕРАТОВ

Реферат, как одна из форм контроля знаний, должен выполняться в соответствии с установленными нормами ГОСТА или внутренними методическими указаниями вуза.

Весь процесс работы над рефератом можно разделить на следующие этапы:

- Выбор темы из предложенного преподавателем списка;
- Самостоятельный поиск литературы и исходных источников по теме;
- Написание реферата (составление текста и оформление)

Оформление (структура) реферата:

1. Титульный лист, оформление которого регулируется ГОСТом или методическими рекомендациями образовательного учреждения. Вверху титульного листа указываются название учебного заведения и кафедра, на которой преподается дисциплина. Среднее поле используется для обозначения темы и вида работы. Справа, ближе к краю страницы, указывается ФИО исполнителя, потом ФИО преподавателя. В самом нижнем поле ставят год, в котором выполнена работа. Оформление реферата предусматривает использование нумерации страниц, кроме титульного листа.
2. После титульного листа пишется оглавление (содержание, план). Здесь поочередно указываются все названия разделов работы и приводятся страницы, где начинается текстовое изложение того или иного раздела.
3. Далее следует введение. В нем обозначаются цели и задачи реферата, обосновывается актуальность выбранной темы.
4. В основном разделе, следующем за введением, представлено содержание реферата, раскрывающее его тему, анализ изученных источников, обобщение материала. Поскольку, согласно требованиям к оформлению реферата, его объем не должен превышать 15 страниц, желательно лаконичное изложение материала.
5. В заключении формулируются выводы, подводятся итоги проделанной работы.
6. В конце реферата приводится список использованной литературы.
7. Оформление реферата по ГОСТу предусматривает использование обычного шрифта TimesNewRoman, размером 12-14 пунктов. Жирным шрифтом принято выделять только заглавия.

ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- анализ особенностей включенности студентов в процесс интерактивных форм работы;
- творческая контрольная работа в малых группах

- тестирование;
- контрольная работа по пройденным темам для студентов, пропустивших более 30% занятий
- зачет (в тестовой форме).

Показатели и критерии оценки реферата

Показатели оценки реферата:

1. Новизна текста: - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы: - соответствие плана теме доклада; - соответствие содержания теме и плану доклада; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников: - круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению: - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему доклада; - культура оформления: выделение абзацев.

Критерии оценки:

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает, и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению 38.03.07 «Товароведение» и профилю подготовки «Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности».

Автор к.э.н., доцент Иванов В.М.



Рецензент к.п.н., ст. преподаватель Яковлева И.Г.



Программа рассмотрена на заседании кафедры 19.01.2016г., протокол №5.

Зав. кафедрой ЭиУ



Ю.С. Холопова

Программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета от 19.01.2016 года, протокол №5.

Председатель методической комиссии

 И.Г. Яковлева

Заведующая библиотекой



М.В. Наумова

Лист регистрации изменений

Изменения	Основание для изменения	Протокол заседания кафедры	Протокол заседания методической комиссии
<p>1. П.6 рабочей программы «Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины» изложить в следующей редакции: Фонд оценочных средств, сформированный для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся по дисциплине «Деловое общение» разработан на основании следующих документов: -Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"; - приказа Минобрнауки РФ от 19.12.2013 № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».</p> <p>2) Фонд оценочных средств представлен в приложении рабочей программы и включает в себя: - перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; - описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; - типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; - методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.</p>	<p>1. Изменение №1 в положение о рабочей программе от 05.04.2016г. 2. Предписание ФГБОУ ВО Ульяновская ГСХА в части Технологического института - филиала ФГБОУ ВО Ульяновская ГСХА об устранении выявленных нарушений от Рособнадзора Управления надзора и контроля за организациями, осуществляющими образовательную деятельность от 01.04.2016г. №07-55-106/39-Л/З.</p>	<p>Протокол №8 от 08.04.2016</p>	<p>Протокол №8 от 09.04.2016</p>

Составитель:



Н.С. Семенова

Технологический институт – филиал ФГБОУ ВО
Ульяновская ГСХА

Кафедра «Экономика и управление»

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«08» __ 04 __ 2016 г.
протокол №8
Заведующий кафедрой
Ю.С. Холопова



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
приложение к рабочей программе
по учебной дисциплине
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»
(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки 38.03.07 «Товароведение»
Профиль подготовки «Товароведение и экспертиза товаров в таможенной
деятельности»
Квалификация (степень) выпускника бакалавр
Форма обучения очная, заочная

Димитровград – 2016

Содержание

	с.
1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	4
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	14
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.	48

ПАСПОРТ
фонда оценочных средств
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
Деловое общение

1. Модели контролируемых компетенций.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенции:

Индекс	Формулировка компетенции
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

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

Коды компетенции	Содержание компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП	Виды контактной работы по формированию компетенции	Оценочные средства сформированности компетенции в процессе освоения дисциплины
1	2	3	4	5	6
ОК-6	<i>способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о психологических и этических основах делового взаимодействия, условиях и факторах, определяющих его эффективность, закономерностях межличностного восприятия, видах и формах деловой коммуникации; - о психологических закономерностях функционирования группы (коллектива) в организации, феноменах групповой динамики, особенностях принятия групповых решений и факторах, определяющих их эффективность; - о причинах возникновения конфликтов в организации, их видах и методах управления ими, стратегиях и формах поведения участников конфликта, способах разрешения конфликтов, способах управления собственными стрессами в процессе делового взаимодействия; - о содержании понятия "толерантность" и особенностях проявления этого феномена в отношениях с деловыми партнерами. 	4 семестр	лекции, практические занятия, контроль результатов самостоятельной работы студентов	Тестирование, творческая контрольная работа в малых группах, «традиционная» (индивидуальная) контрольная работа, реферат, анализ особенностей поведения студента в реальных условиях межличностного и группового взаимодействия в процессе интерактивных и «контекстных» форм работы.
		<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - используя полученные знания, анализировать особенности конкретной коммуникативной ситуации и выбирать наиболее адекватный способ управления ею; -организовывать групповое решение и продуктивно участвовать в процессах групповых обсуждений и решения проблем; -конструктивно реагировать и разрешать конфликтные ситуации 	4 семестр	лекции практические занятия контроль результатов самостоятельной работы студентов	творческая контрольная работа в малых группах, анализ особенностей поведения студента в реальных условиях межличностного и

	<p>на межличностном и групповом уровнях; -управлять собственными стрессами в эмоционально напряжённых ситуациях.</p>			<p>группового взаимодействия в процессе интерактивных и «контекстных» форм занятий.</p>
	<p>Владеет: - навыками установления и развития контакта в деловом взаимодействии, асертивного поведения в конфликтных ситуациях, продуктивного участия в групповых обсуждениях и организации группового взаимодействия; - рефлексивными навыками, достаточными для анализа собственного коммуникативного поведения и его связи с полученными результатами.</p>	<p>4 семестр</p>	<p>лекции, практические занятия, контроль результатов самостоятельной работы студентов</p>	<p>анализ особенностей поведения студента в реальных условиях межличностного и группового взаимодействия в процессе интерактивных и «контекстных» форм занятий</p>

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

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тесты	Инструмент оценивания обученности студентов, состоящий из системы заданий, позволяющих оценить сформированность знаниевой базы формируемых компетенций	Комплект тестовых заданий по формируемым компетенциям
2	Деловые игры	Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать: а) умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи; б) умение продуктивно участвовать в групповой работе, при групповом обсуждении и решении проблемы; в) навыки межличностной коммуникации и организации групповой работы.	Описание деловой игры с указанием критериев оценки результатов
3	Контрольная работа	Средство проверки теоретических знаний по теме.	Комплект контрольных заданий по вариантам с указанием критериев оценки результатов.
4	Творческая контрольная работа в малых группах	Задание для группы объемом 5-7 человек как средство проверки: а) умения применять на практике полученные знания; б) умения продуктивно участвовать в групповой работе, навыков коммуникации при групповом обсуждении и решении проблемы	Описание заданий и условий их выполнения с указанием критериев оценки результатов
5	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов и требования к выполнению с указанием критериев оценки результатов

6	Психологический тренинг Психологическая мастерская	<p>Как особая форма групповой работы, психологический тренинг создает условия для роста самосознания студента и его самопроектирования как субъекта делового взаимодействия, осознанности им феноменов группового процесса, обогащения его индивидуального психологического опыта, расширения его поведенческого репертуара и формирования навыков, имманентных формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (прежде всего навыков эффективного взаимодействия с партнерами на межличностном и групповом уровнях, включая ситуации конфликтов). Однако общим условием психотренинговой практики при всем разнообразии лежащих в её основе парадигм, методологических подходов и авторских моделей, выступает недопустимость оценочных суждений в адрес участников тренинга, а универсальные формализованные оценки индивидуальных результатов в тренинге невозможны ввиду уникальности их индивидуально-психологических особенностей, исходного психологического опыта и индивидуальной траектории личностного развития. Вместе с тем, наблюдение за поведением студентов в тренинговом процессе позволяет преподавателю выявить особенности их включенности в работу - активную включенность или, напротив, отстраненность студентов (игнорирование процесса, нежелание в нем участвовать), их способность анализировать прожитые в тренинге ситуации, рефлексировать причинно-следственные связи собственного поведения и его результатов, формулировать выводы на основе нового психологического опыта. Вышесказанное позволяет преподавателю получить обратную связь о сформированности у студентов важных составляющих контролируемых в процессе освоения дисциплины компетенций.</p>	Общая характеристика тренингов и мастерской, с указанием критериев оценки «зачтено - не зачтено»
---	---	---	--

Программа оценивания контролируемой компетенции

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Понятие общения, структура коммуникативного процесса, средства делового общения	ОК-6	Тестовое задание (письменно)
2	Перцептивная сторона общения	ОК-6	Творческая групповая (в малых группах) контрольная работа «Разработка рекомендаций...» (письменно) Психологический (коммуникативный) тренинг Тестовое задание
3	Коммуникативная сторона общения	ОК-6	Творческая групповая (в малых группах) контрольная работа «Разработка рекомендаций..» (письменно) Психологический тренинг Тестовое задание (письменно)
4	Интерактивная сторона общения	ОК-6	Творческая групповая (в малых группах) контрольная работа «Разработка рекомендаций..» (письменно) Психологический тренинг Психологическая мастерская «Самопознание» Тестовое задание (письменно)
5	Этика и этикет делового общения	ОК-6	Доклады по темам рефератов Тестирование (письменно)
6	Деловая беседа как форма деловой коммуникации	ОК-6	Тестовое задание (письменно)
7	Трудные партнеры. Типы	ОК-6	Деловые игры на принятие группового решения и межгрупповое взаимодействие: «Кораблекрушение», «Win/Win», «Мозговой штурм» Тестовое задание (письменно)
8	Психологические особенности публичного выступления	ОК-6	Тренинг публичного выступления
9	Конфликты и пути их разрешения в деловом общении	ОК-6	Психологический тренинг «конфликт-менеджмент» Тестовое задание (письменно)
10	Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении	ОК-6	Тренинг саморегуляции (аутотренинг)
	Реферат	ОК-6	Реферат (для студентов, пропустивших занятия по теме)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		Ниже порогового уровня (не зачтено)	Пороговый уровень (Зачтено)	Продвинутый уровень (Зачтено)	Высокий уровень (Зачтено)
ОК-6	<p>Знает: о психологических и этических основах делового взаимодействия, условиях и факторах, определяющих его эффективность, закономерностях межличностного восприятия, видах и формах деловой коммуникации;</p> <p>- о психологических закономерностях функционирования группы (коллектива) в организации, феноменах групповой динамики, особенностях принятия групповых решений и факторах, определяющих их эффективность;</p> <p>- о причинах возникновения</p>	<p>Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в ключевых понятиях.</p>	<p>психологические и этические основы делового взаимодействия, условия и факторы, определяющие его эффективность, механизмы межличностного восприятия, виды и формы деловой коммуникации; содержание понятия "толерантность" и особенности проявления этого феномена в отношениях с деловыми партнерами; основы делового этикета,</p>	<p>о психологических и этических основах делового взаимодействия, условиях и факторах, определяющих его эффективность, механизмах межличностного восприятия и механизмах воздействия на делового партнера, психологических типах партнеров, видах и формах деловой коммуникации; а также основы делового этикета; психологические</p>	<p>о психологических и этических основах делового взаимодействия, условиях и факторах, определяющих его эффективность, закономерностях межличностного восприятия, видах и формах деловой коммуникации; о социокультурном, этнопсихологическом, конфессиональном аспекте делового общения и национальном этикете; психологические закономерности функционирования группы (коллектива) в организации, феномены групповой динамики, особенности принятия</p>

	<p>конфликтов в деловой среде, их видах и методах управления ими, стратегиях и формах поведения участников конфликта, способах разрешения конфликтов, способах управления собственными стрессами в процессе делового взаимодействия; о содержании понятия "толерантность" и особенностях проявления этого феномена в отношениях с деловыми партнерами.</p>		<p>содержание ключевых понятий, отражающих феномены групповой динамики в организации, факторы, определяющие эффективность работы коллектива; причины возникновения конфликтов в организации, их виды, стратегии и формы поведения участников конфликта, способы их разрешения</p>	<p>закономерности функционирования группы (коллектива) в организации, феномены групповой динамики, факторы, определяющих эффективность групповых обсуждений и принятия решений в группе; причины возникновения конфликтов в деловой среде, их виды, стратегии и формы поведения партнерами.</p>	<p>групповых решений и факторы, определяющие их эффективность; основные подходы к трактовке понятия «команда» и к созданию команд, team-building в организации, различные методы принятия групповых решений, включая методы совместного творческого поиска; причины возникновения конфликтов в деловой среде, их виды и методы управления ими в организации, стратегии и формы поведения участников</p>
	<p>Умеет: - используя полученные знания, анализировать особенности конкретной коммуникативной ситуации и выбирать наиболее адекватный способ управления ею;</p>	<p>Ввиду отсутствия знаниевого компонента компетенции, не может применить входящие в него знания в</p>	<p>используя полученные знания, выбирать адекватные конкретной ситуации и типу партнера варианты собственного</p>	<p>используя полученные знания, анализировать особенности конкретной коммуникативной ситуации и выбирать наиболее</p>	<p>используя полученные знания, анализировать состояние организации как коммуникативной системы, определять направления её развития и коррекции, конструировать межличностное</p>

	<p>-организовывать групповое решение и продуктивно участвовать в процессах групповых обсуждений и решения проблем;</p> <p>- конструктивно реагировать и разрешать конфликтные ситуации на межличностном и групповом уровнях;</p> <p>-управлять собственными стрессами в эмоционально-напряженных ситуациях.</p>	<p>конкретных коммуникативных ситуациях, не умеет устанавливать причинно-следственные связи между своим коммуникативным поведением и его результатами</p>	<p>коммуникативного поведения, понимать причинно-следственные связи между собственным поведением и его результатами, продуктивно участвовать в процессах групповых обсуждений и решения проблем.</p>	<p>адекватный способ управления ею; продуктивно участвовать в процессах групповых обсуждений и решения проблем; конструктивно реагировать и разрешать конфликтные ситуации на межличностном и групповом уровнях.</p>	<p>взаимодействие с партнерами с учетом их психологических особенностей (типов); выбирать адекватные методы управления конфликтами в организации и конструктивно разрешать конфликтные ситуации на межличностном и групповом уровнях; управлять совместной работой коллектива при групповом обсуждении проблемы и принятии группового решения, управлять собственными стрессами в эмоционально-напряженных ситуациях.</p>
	<p>Владеет:</p> <p>- навыками установления и развития контакта в деловом взаимодействии, асертивного поведения в конфликтных ситуациях, продуктивного участия в групповых обсуждениях и организации группового взаимодействия;</p>	<p>не обладает опытом конструирования межличностного взаимодействия и продуктивного участия в групповой работе, получаемым</p>	<p>Опытном конструирования межличностного взаимодействия и продуктивного участия в групповой работе, полученным в деловых играх и психологических</p>	<p>навыками установления и развития контакта в деловом взаимодействии, асертивного поведения в конфликтных ситуациях, продуктивного</p>	<p>навыками анализа организационных коммуникаций, причин, снижающих их эффективность; навыками конструирования делового взаимодействия с применением освоенных при изучении дисциплины приемов активного</p>

	<p>- рефлексивными навыками, достаточными для анализа собственного коммуникативного поведения и его связи с полученными результатами.</p>	<p>студентами в деловых играх и психологических тренингах в рамках освоения дисциплины (с применением полученных при изучении дисциплины знаний).</p>	<p>тренингах; рефлексивными навыками, достаточными для установления причинно-следственных связей между собственным коммуникативным поведением и его результатами; элементарными навыками деловой коммуникации (межличностной коммуникации и взаимодействия в группе при принятии групповых решений).</p>	<p>участия в совместной (групповой) работе по принятию групповых решений и обсуждению проблем, навыками организации группового взаимодействия; рефлексивными навыками, достаточными для анализа собственного коммуникативного поведения и его связи с полученными результатами.</p>	<p>слушания и влияния на партнера, навыками ассертивного поведения в конфликтных ситуациях, управления групповым обсуждением и организации группового взаимодействия; навыками анализа группового процесса и рефлексии причинно-следственных связей между собственным коммуникативным поведением и его результатами в условиях межличностного и группового взаимодействия, навыков самопроектирования на основе рефлекслируемых ограничений и ресурсов.</p>
--	---	---	--	---	---

3 Комплект контрольных заданий и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Виды, структура, функции общения.
2. Восприятие и понимание в процессе общения.
3. Общение как коммуникация.
4. Общение как взаимодействие.
5. Межкультурное общение.
6. Вербальный канал общения. Речевой этикет.
7. Невербальные особенности в процессе делового общения.
8. Межнациональные различия невербального общения.
9. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи.
10. Основные требования к деловому разговору.
11. Деловая беседа как основная форма делового общения.
12. Структура и функции деловой беседы.
13. Этапы проведения деловой беседы.
14. Рекомендации по организации деловой беседы.
15. Методы снятия напряжения, зацепки, стимулирования воображения, прямого подхода и др.
16. Психологические приемы влияния на партнера.
17. Спекулятивные методы аргументации.
18. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
19. Формы проведения споров, устный и печатный спор.
20. Приемы «сведения к абсурду», «возвратный удар», «подхват реплики», «апелляция к публике» и др.
21. Деловые переговоры как форма делового общения.
22. Типы вопросов собеседников: открытые, закрытые, риторические, переломные и др.
23. Активное слушание как психологический прием.
24. Психологические приемы влияния на собеседников
25. Три сферы содержания отношений членов рабочей группы (профессиональная, ценностно-мировоззренческая и межличностная).
26. Социальная структура и психология рабочей группы.
27. Типы взаимоотношений в системе «руководитель – подчиненный».
28. Типы взаимоотношений в системе «подчиненный – руководитель».
29. Типы взаимоотношений по горизонтали
30. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники, повод).
31. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей разрешения.
32. Конфликтные личности.
33. Причины конфликтов (агрессия, инстинкт драчливости, страх чужого, групповой шовинизм, несовместимость).
34. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии

конфликта

35. Деловая этика: задачи, специфика, структурообразующие компоненты.

36. Способы включения норм этики в деловую практику.

37. Общие этические принципы и характер делового общения.

38. Этикет и культура поведения делового человека.

39. Правила вербального этикета.

40. Правила невербального этикета.

41. Правила общения по телефону.

42. Правила деловой переписки.

Деловые игры

Деловая игра «Win/ Win» [ОК-6]

1. Тема (проблема) Управление группой. Командообразование (управление групповым обсуждением проблем, принятием групповых решений и межгрупповым взаимодействием, групповая выработка стратегии межгруппового взаимодействия)

2. Концепция игры

В игре моделируется ситуация межгруппового взаимодействия, которая трактуется участвующими в этой игре группами как ситуация конкуренции/ кооперации в достижении групповых целей. Понимание ситуации как конкурентной или несущей возможности кооперации, а также используемые группами способы достижения групповых целей вырабатываются в процессе внутригруппового обсуждения. Процедура игры позволяет студентам отрефлексировать собственные (индивидуальные) особенности взаимодействия с другими членами группы, осознать свои «проблемы» и ресурсы в этом взаимодействии, получить новый (полезный) опыт как внутригруппового, так и межгруппового взаимодействия

3. Роли:

Две команды студентов, участвующих в межгрупповом взаимодействии, вырабатывающие в процессе группового обсуждения стратегию такого взаимодействия и соответствующие ей способы достижения результата.

4. Ожидаемый (е) результат (ы)

- закрепление у студентов теоретических знаний по теме;
- навыки командного взаимодействия, эффективного принятия групповых решений и выработки эффективных стратегий межгруппового взаимодействия;
- новый психологический опыт, необходимый для самосовершенствования студента.

Критерии оценки:

«зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в игре и в обсуждении ее результатов;

«не зачтено» выставляется, если студент устранился от участия в игре.

Деловая игра «Кораблекрушение» [ОК-6]

1. Тема (проблема) Управление группой. Командообразование (групповая динамика, управление групповым обсуждением проблем, принятием групповых решений)

2. Концепция игры

В игре моделируется ситуация группового поиска приемлемого для группы разрешения трудной ситуации. Не смотря на то, что проблема задается как игровая (ситуация кораблекрушения), сама ситуация группового обсуждения проблемы и поиска ее решения реальна. Игра позволяет студентам проявить и осознать собственные индивидуальные особенности взаимодействия с другими людьми в процессе группового решения, отрефлексировать групповые процессы, понять условия и факторы эффективности группового решения, получить новый психологический опыт.

3. Роли:

Студенты играют роль потерпевших кораблекрушение, оказавшихся вместе в шлюпке посреди Тихого океана с набором предметов, обладающих разной жизненной ценностью, и которые они должны проранжировать в соответствии с собственными приоритетами в этой ситуации. После индивидуальной работы со списком студентам предлагается обсудить собственное решение с другими членами группы и принять совместное решение.

4. Ожидаемый (е) результат (ы)

- закрепление у студентов теоретических знаний по теме;
- навыки командного взаимодействия, эффективного принятия групповых решений;
- новый психологический опыт, необходимый для самосовершенствования студента.

Критерии оценки:

«зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в игре и в обсуждении ее результатов;

«не зачтено» выставляется, если студент устранился от участия в игре.

Деловая игра «Мозговой штурм» [ОК-6]

1. Тема (проблема) Управление группой. Командообразование (групповая динамика, управление групповым обсуждением проблем, принятием групповых решений)

2. Концепция игры

В игре моделируется ситуация совместно-творческого взаимодействия, направленного на решение проблемы (задаваемой преподавателем или формулируемой группой). Не смотря на то, что проблема задается как игровая, сама ситуация группового обсуждения проблемы и поиска ее решения реальна.

3. Роли:

Студенты в качестве участников совместного поиска проходят последовательно этапы классического варианта технологии «мозгового штурма» («разогрев», этап формулирования проблемы, основной этап, экспертный этап, итоговый этап) с последующей рефлексией процесса и результата.

4. Ожидаемый (е) результат (ы)

- закрепление у студентов теоретических знаний по теме;
- навыки командного взаимодействия, эффективного принятия групповых решений;
- новый психологический опыт, необходимый для самосовершенствования студента.

Критерии оценки:

«зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в игре и в обсуждении ее результатов;

«не зачтено» выставляется, если студент устранился от участия в игре.

Психологическая мастерская «Самопознание» [ОК-6];

1. Тема (проблема) Интерактивная сторона общения (психологические типы партнеров по деловым коммуникациям)

2. Содержание мастерской: выполнение студентами психодиагностических заданий (в конфиденциальном режиме), позволяющих исследовать личностные особенности, определяющие поведение людей в деловом взаимодействии. Последующее обсуждение полученных результатов (с сохранением конфиденциальности индивидуальных данных) и индивидуальное консультирование студентов внеаудиторных занятий (при необходимости).

3. Ожидаемый (е) результат (ы)

- закрепление у студентов теоретических знаний по теме;
- формирование адекватной самооценки и получение лично значимой информации, необходимой для профессионально-личностного развития будущего.

Критерии оценки:

- «зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в мастерской и в обсуждении ее результатов;
- «не зачтено» выставляется, если студент отсутствует на занятии или устранился от участия.

Психологический (коммуникативный) тренинг

Тренинг «Конфликт-менеджмент»

1. Темы (проблемы) Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Конфликты и пути их разрешения в деловом общении (конструирование эффективного делового взаимодействия, в том числе в условиях конфликта). Два этапа тренинга: а) коммуникативный тренинг «Формирование коммуникативной компетентности» (формирование способности устанавливать и развивать эффективные деловые контакты с отдельным партнером в ситуациях различной степени формализованности и экстремальности, б) тренинг «конфликт-менеджмент (формирование способности эффективно взаимодействовать в условиях межличностного конфликта); в) тренинг публичного выступления.

2. Содержание тренинга: психотехнические упражнения и ролевые игры, направленные на формирование у студентов навыков эффективного взаимодействия с партнерами, развитие их способности к эффективному разрешению конфликтной ситуации*. Видеотренинг публичного выступления (выполнение студентами задания на импровизационное выступление перед аудиторией с последующим ретроспективным анализом выступления, соотнесением обратной связи, полученной от группы (впечатлениями и переживаниями, связанными с выступлением) с видеозаписью, обобщение и формулирование рекомендаций

3. Ожидаемый (е) результат (ы)

- закрепление у студентов теоретических знаний по теме;
- рефлексия индивидуальных особенностей межличностного взаимодействия и поведения в конфликтах, расширение репертуара коммуникативного поведения студентов;
- навыки самопрезентации, установления и развития делового контакта.

Критерии оценки:

- «зачтено» выставляется студенту, если он активно включается в процесс и в обсуждение результатов;
- «не зачтено» выставляется, если студент отсутствует на занятии или устранился от участия в тренинговом процессе.

** Психотехнический инструментарий и фабула ролевых игр не может быть унифицирована, так как выбор упражнений и ролевых заданий зависит от характеристик конкретной группы и предпочтений преподавателя, однако они должны отвечать основной цели коммуникативного тренинга – формирование и развитие способности студентов к эффективному взаимодействию с партнерами, в том числе в условиях конфликта.*

Задания для творческой контрольной работы студентов в аудитории в малых группах (5-7 человек)

Темы «Психологические аспекты переговорного процесса» и «Принятие эффективных групповых решений».

Вариант 1 «Разработка рекомендаций для говорящего и слушающего»

Вариант 2 «Разработка рекомендаций по организации эффективных групповых обсуждений проблемы»

Процедура выполнения работы в аудитории:

Первый этап. Контрольное задание выполняется студентами самостоятельно в индивидуальном порядке в течение 20 минут.

Второй этап. Студенты разбиваются на группы по пять - семь человек, в которых представляют в группе результаты индивидуального выполнения задания и на основе группового обсуждения вырабатывают общий продукт.

Третий этап. Каждая из малых групп озвучивает свой результат перед всей студенческой группой и на основе обсуждения этих результатов всей группой вырабатывает итоговый общегрупповой (для всей студенческой группы) продукт в виде рекомендаций по построению эффективного межличностного взаимодействия деловых партнеров и организации групповых обсуждений проблемы и принятия эффективных групповых решений.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в творческой коллективной работе (в малых группах) и

последующем обсуждении результатов этой работы;

- оценка «не зачтено» выставляется студентам, отсутствующим на занятии или уклонившимся от выполнения задания.

Темы докладов и рефератов

- Толерантность и деловое общение
- Виды и формы делового общения
- Переговоры: основные подходы и используемые методы
- Переговорный процесс: подготовка, этапы, стадии, оценка результатов
- Деловое совещание: подготовка и организация
- Публичные выступления: вербальные и невербальные аспекты публичной речи
- Публичные выступления: подготовка и проведение публичного делового выступления
- Беседа как форма делового общения
- Деловая переписка
- Деловое общение по телефону.
- Активное слушание в деловом общении
- Аргументирование в деловом общении
- Вербальные и невербальные средства делового общения
- Опосредованное деловое общение
- Коммуникативная компетентность и профессиональная успешность.
- Основы делового этикета
- Национальный этикет (*страна выбирается студентом*)
- Психологические типы партнеров по деловому общению.
- Деловые приемы
- Дресс - код в деловом общении
- Универсальные этические нормы и принципы делового общения
- Конфликты и их разрешение в деловом взаимодействии
- Управление стрессами в условиях делового взаимодействия

Критерии оценки реферата

1. Степень раскрытия темы:

соответствие содержания теме и плану доклада; полнота и глубина раскрытия основных понятий; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

2. **Обоснованность выбора источников:** - круг, полнота использования литературных источников по проблеме.

3. Соблюдение требований к оформлению.

«Зачтено» - выставляется при условии, если реферат соответствует вышеуказанным критериям, студент показывает хорошие знания учебного материала; логично и последовательно излагает, и интерпретирует

материал; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями.

Критерии оценки доклада

1. Степень раскрытия темы.
2. Правильная структурированность, логичность изложения материала, обоснованность выводов.
3. Свободное владение докладчиком понятийным аппаратом и культурой речи при изложении материала.
3. Наличие презентационных материалов (качество презентации).

«зачтено» (20 баллов по балльно-рейтинговой системе) - выставляется при условии, если доклад соответствует всем вышеуказанным требованиям;

«зачтено» (10 баллов по балльно-рейтинговой системе) - выставляется при условии, если доклад соответствует первым двум пунктам;

«не зачтено» (0 баллов по балльно-рейтинговой системе) - выставляется при условии, если доклад не соответствует требованиям.

Комплект тестовых заданий для текущего контроля освоения дисциплины

ОК-6 (способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия)

Знать:

21. Общение - это:
 - а) информационный обмен
 - б) взаимодействие людей в ходе выполнения совместной деятельности
 - в) взаимное восприятие партнеров по общению
 - г) и то, и другое, и третье
 - д) ни одно из определений не подходит
22. Для какого типа общения оптимально расстояние 45 (50)- 100 (120) см:
 - а) межличностное
 - б) социальное
 - в) публичное
 - г) интимное.
23. Негативизм - это
 - а) полное отрицание группы, ее норм и мнений
 - б) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
 - в) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
24. Групповая динамика - это:
 - а) совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов

и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы и его этапы

б) процессы и явления, характеризующие взаимодействие группы с внешней средой

25. Конфронтация - это:

а) противостояние;

б) соглашение;

в) компромисс;

г) все вышеназванное.

26. Групповая динамика- это:

а) взаимодействие социальных групп в ходе выполнения совместной задачи

б) Совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы (образование, функционирование, развитие, стагнацию, регресс, распад)

в) энергоинформационный потенциал группы, способствующий или препятствующий совместной деятельности

27. Социальная роль - это:

а) театральнй термин

б) поведение, ожидаемое от того, кто имеет определенный социальный статус

в) совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также действий, которые должен выполнять человек, занимающий данный статус в социальной системе

г) один из механизмов социализации

д) ни одно из определений не подходит

28. Причина конфликта - это:

а) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

б) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его

в) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

29. Кинесика - это:

а) расположение людей в пространстве при общении

б) включение в речь смеха, пауз, плача, вздохов и др.

в) вокальная мимика

г) жесты, мимика, пантомимика

30. Толерантность в условиях делового взаимодействия означает:
- а) терпимость к всевозможным вариациям мировоззрения, поведения и внешнего облика деловых партнеров, не смотря на то, что самому человеку подобные особенности несвойственны;
 - б) отсутствие сословных, культурных, корпоративных и этнических предрассудков, предубеждений против тех, кто на нас не похож по тем или иным параметрам
 - в) все вышесказанное правильно
31. Жесты какого типа имеют наибольшую культурную и национальную специфику:
- а) жесты-иллюстраторы;
 - б) жесты-регуляторы;
 - в) жесты-адаптеры;
 - в) жесты-символы
32. Конформизм означает
- а) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе
 - в) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
 - в) полное отрицание группы, ее норм и мнений
33. Механизмы воздействия в деловом общении:
- а) внушение;
 - б) убеждение;
 - в) подражание;
 - г) все вышеперечисленное.
34. Механизмы познания другого человека:
- а) идентификация;
 - б) эмпатия;
 - в) рефлексия;
 - г) все вышеперечисленное
35. Формальные группы - это группы, для которых характерно
- а) поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации
 - б) нечетко выражена цель совместной деятельности
 - в) ценности группы играют в жизни личности роль эталона
 - г) низкая зависимость от традиций
36. Нонконформизм - это:
- а) полное отрицание группы, ее норм и мнений
 - б) отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое

следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления
в) устойчивость к групповому давлению, сознательное самоопределение человека в группе

37. Групповая сплоченность проявляется

- а) в исполнении функций, которые выполняют члены группы
- б) в стремлении членов группы к сотрудничеству и сохранению группы при решении групповых задач

38. В каких формах реализуется деловое общение:

- а) беседа
- б) переговоры
- в) выступление
- г) все вышеперечисленное
- д) б) и в)
- е) а) и б)

39. Объект конфликта - это:

- а) то, что вызывает противодействие участников, является основой их спора;
- б) те, кто оспаривает мнения, интересы, цели друг друга;
- в) те, кто вступает в конфликт;
- г) организация.

40. Относятся ли руководство и лидерство к процессам групповой динамики

- а) да
- б) нет

41. Относятся ли нормообразование, распределение функций сплоченность и конфликты к процессам групповой динамики

- а) да
- б) нет

42. Социальная общность, формирующаяся на основе межличностных отношений и не имеющая официально утвержденного статуса, называется:

- а) неформальной группой
- б) диффузной группой

43. Референтная группа это

- а) реальная или условная социальная общность с которой человек соотносит себя как с эталоном и на нормы ценности и оценки которой он ориентируется в своей самооценке и поведении
- б) реальная социальная общность, к которой человек относится формально (официально), но нормы и ценности которой он не принимает

44. Неорганизованное скопление людей, имеющее кратковременные интересы и обладающее большой силой воздействия на общество:
- а) публика
 - б) толпа
 - в) малая социальная группа
45. К какой из трех сторон общения относится передача информации между общающимися партнерами:
- а) коммуникативной;
 - б) перцептивной;
 - в) интерактивной
46. Кооперация как психологический феномен - это:
- а) одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей.
 - б) отсутствие собственной позиции, некритическое следование общим тенденциям, авторитетам.
47. Толерантность как психологический феномен - это
- а) отсутствие или ослабление реагирования на некий неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию;
 - б) терпимость, спокойное отношение к всевозможным вариациям мировоззрения, поведения и внешнего облика других людей, не смотря на то, что самому человеку подобные особенности несвойственны;
 - в) отсутствие сословных, культурных, корпоративных и этнических предрассудков, предубеждений против тех, кто на нас не похож по тем или иным параметрам;
 - г) все вышесказанное правильно.
48. Какой эффект межличностного восприятия проявляется в распространении общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личных качеств (при этом информация, получаемая о человек, накладывается на тот его образ, который был создан ранее и существенно искажается).
- а) эффект стереотипизации;
 - б) эффект ореола;
 - в) эффект первичности;
 - г) эффект новизны.
49. Тенденция переносить общее благоприятное (неблагоприятное) впечатление о человеке на оценку его неизвестных качеств называется:

- а) эффектом стереотипизации;
- б) эффектом ореола;
- в) эффектом первичности

50. Технологии рационального поведения в конфликте - это:

- а) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
- б) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника
- в) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
- г) совокупность способов воздействия на оппонента, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте

51. Технологии эффективного общения в конфликте сводятся к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- а) овладеть инициативой в споре
- б) добиться убеждения соперника в своей правоте
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником

52. Амбивалентный внутриличностный конфликт - это:

- а) конфликт связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
- б) конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов;
- в) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье
- г) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере не привлекательными объектами

53. Эквивалентный внутриличностный конфликт - это

- а) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны
- б) конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов

54. Выберите вариант поведения в трансакции «Ребенок»:

- а) требует, рассуждает, анализирует
- б) проявляет чувство обиды, подчиняется, завидует
- в) одобряет, уточняет ситуацию, рассуждает, анализирует
- г) осуждает, учит, покровительствует

55. Конфликтное поведение группы, отличающееся нарастанием агрессивных проявлений, обусловленное снижением чувства персональной ответственности за происходящее называется:

- а) «эффект лидерства»

- б) «эффект толпы»
- в) «эффект социального одобрения»
- г) «эффект анонимности»

56. Что из нижеперечисленного относится к конфликтогенам:

- а) снисходительное отношение
- б) агрессия, обвинения, упреки
- в) демонстрация превосходства, насмешки
- г) нарушение этики
- д) все вышеперечисленное

57. Какие варианты финала конфликта соответствуют основному критерию его разрешенности?

- а) приостановка конфликта;
- б) устранение одной или обеих сторон;
- в) победа одной из сторон;
- г) согласие о правилах совместного использования объекта

58. К какой из трех сторон общения относится передача информации общающимися партнерами:

- а) коммуникативной;
- б) перцептивной;
- в) интерактивной

59. Группа, являющаяся высшей формой целостного, добровольного объединения общими целями людей, создающая благоприятные условия для развития личности и совместной деятельности называется:

- а) большая социальная группа
- б) коллектив
- в) форум
- г) этнос

60. Эффект установки в общении имеет отношение к:

- а) коммуникативной стороне общения;
- б) интерактивной стороне общения;
- в) перцептивной стороне общения

61. Поведение, проявляющееся в ситуации конфликта в активном отстаивании собственных интересов с учетом прав и интересов других, в готовности искать решения проблем, называется:

- а) ассертивным;
- б) агрессивным;
- в) агрессивно-пассивным.

62. Психологический подход к управлению стрессом включает в себя следующие элементы:

- а) изменение окружения, в котором существует стресс;
- б) изменение познавательной оценки окружения;
- в) изменение поведения для изменения окружения;
- г) верно а) и б)
- д) верно все

63. Что не может быть причиной конфликта?

- а) резкость и грубость в обращении с подчиненными;
- б) ложное понимание единоначалия и администрирование;
- в) черствость и равнодушие к нуждам подчиненных;
- г) психологическая совместимость.

64. Феномен социальной фасилитации заключается в:

- а) снижении эффективности деятельности человека в присутствии других;
- б) увеличении эффективности деятельности человека в присутствии других;
- в) давлении группы на человека;
- г) диффузии ответственности человека в группе.

65. Социальные нормы - это:

- а) правила, устанавливаемые социальными группами друг для друга при взаимодействии
- б) эталон, образец, регулирующий психологические механизмы деятельности
- в) совокупность требований, предъявляемых той или иной социальной группой к своим членам
- г) общие представления о желательном и нежелательном поведении членов группы

66. Социальная перцепция - это:

- а) способность индивида усваивать социальные нормы
- б) восприятие другого человека
- в) устойчивость, неизменность характеристик социальной группы

67. Когнитивный диссонанс - это:

- а) рассогласование взаимосвязанных знаний об объекте или явлении
- б) межличностный конфликт, обусловленный разными взглядами оппонентов
- в) противоречие между разумом и чувствами
- г) несовпадение точек зрения у партнеров по общению

68. Инцидент - это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- б) истинная причина конфликта

69. Исторически сложившиеся или установленные стандарты

поведения и деятельности, соблюдение которых выступает для индивида и группы необходимым условием их включения в определенное социальное целое, называется:

- а) групповые нормы
- б) групповые функции
- в) групповые ожидания

70. Социально-психологический климат - это

- а) корпоративная культура
- б) общее, характерное для всей группы, психологическое, эмоциональное состояние, преобладающее во всех взаимоотношениях и взаимодействиях членов группы;
- в) этические отношения в группе.

Уметь:

1. При стремлении выработать решение, удовлетворяющее обе стороны, какой используется способ разрешения конфликта?

- а) компромисса;
- б) принуждение;
- в) приспособление;
- 4) уклонение;
- г) сотрудничества.

2. Этап, на котором участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования - это:

- а) начало открытого конфликтного взаимодействия
- б) развитие открытого конфликта
- в) разрешение конфликта
- г) открытое заявление о своей позиции и выдвижение требований не связано с этапами развития конфликта.

3. Малая группа

- а) группа, состав которой меньше пяти-семи человек
- б) группа, где каждый знает остальных в лицо
- в) относительно небольшое число непосредственно контактирующих индивидов, объединенных общими целями и задачами.

4. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- а) К. Томас и Р. Киллмен
- б) Р. Фишер и У. Юри

5. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели- К. Томаса и Р. Киллмена:

- а) 1
- б) 3
- в) 5
- г) 7

6. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Родитель»:

- а) требует, рассуждает, анализирует
- б) проявляет чувство обиды, подчиняется, завидует
- в) одобряет, уточняет ситуацию, рассуждает, анализирует
- г) осуждает, учит, покровительствует

7. Каковы причины межличностных конфликтов в организации?

- а) недостатки, связанные с организацией труда, нормирования, использования моральных и материальных стимулов;
- б) трудности и напряженность, связанные с межличностными отношениями внутри коллектива;
- в) недоработки в сфере управленческой деятельности, подбора и расстановки кадров в соответствии с квалификацией и психологическими особенностям;
- г) все вышеназванные.

8. Что не может быть причиной конфликта?

- а) резкость и грубость в обращении с подчиненными;
- б) ложное понимание единоначалия и администрирование;
- в) черствость и равнодушие к нуждам подчиненных;
- г) психологическая совместимость.

9. В чем заключается стиль компромисса?

- а) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;
- б) стороны стараются выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- в) в стремлении к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов;
- г) в поиске путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех.

10. Что такое профилактика конфликта?

- а) проведение медицинских исследований среди подчиненных;
- б) своевременная помощь работника руководителю в его работе;
- в) своевременное осуществление мероприятий по ограничению вероятности конфликта и регулированию его развития в заданном направлении;
- г) заранее спланированное мероприятие по введению новых правил

работы и новых условий труда на производстве.

11. К какому виду относится конфликт, в котором участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого?
- а) межличностный;
 - б) смешанный;
 - в) вертикальный;
 - г) горизонтальный.
12. Основные виды конфликтов в организации.
- а) внутриличностный;
 - б) межгрупповой;
 - в) между личностью и группой;
 - г) межличностный;
 - д) все вышеназванные.
13. Объект конфликта - это:
- а) то, что вызывает противодействие участников, является основой их спора;
 - б) те, кто оспаривает мнения, интересы, цели друг друга;
 - в) те, кто вступает в конфликт;
 - г) организация.
14. Что не характеризует такой способ разрешения конфликта как сотрудничество?
- а) наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
 - б) необходимо интеграция точек зрения и сближение мнений сотрудников;
 - в) у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
 - г) представляется важным усилие личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности
15. Метод "Я - высказывание" - это:
- а) способ разрешения конфликта;
 - б) способ высказывания партнеру своего отношения к предмету разговора без провокаторов конфликта;
 - в) способ организации обратной связи в конфликтных ситуациях;
 - г) все вышесказанное;
 - д) прямое высказывание партнеру своих претензий и обвинений.
16. Конфликтное поведение группы, отличающееся нарастанием агрессивных проявлений, обусловленное снижением чувства персональной ответственности за происходящее называется:
- а) «эффект лидерства»

- б) «эффект толпы»
- в) «эффект социального одобрения»
- г) «эффект анонимности»

17. Как правильно поступить, если в процессе конфликтного взаимодействия вами пытаются манипулировать с помощью просьбы «войти в положение»?

- а) твердо дать понять, что он должен справиться с проблемой самостоятельно
- б) посочувствовать партнеру и уступить ему;
- в) не брать на себя обязательств;
- в) спросить о том, что именно затруднительно для партнера;
- г) отложить выполнение общей работы на более поздний срок.

18. Что из нижеперечисленного относится к конфликтогенам:

- а) снисходительное отношение
- б) агрессия, обвинения, упреки
- в) демонстрация превосходства, насмешки
- г) нарушение этики
- д) все вышеперечисленное

19. Какие варианты финала конфликта соответствуют основному критерию его разрешенности?

- а) приостановка конфликта;
- б) устранение одной или обеих сторон;
- в) победа одной из сторон;
- г) согласие о правилах совместного использования объекта

20. Ситуации, снижающие устойчивость личности к конфликтогенным воздействиям:

- а) разорванный темп работы и жизни;
- б) необходимость постоянно сдерживать себя;
- в) ситуации повышенной ответственности;
- г) ситуации неудовлетворенных стремлений;
- д) ситуации, вызывающие чувство досады и недовольство собой;
- е) все вышесказанное.

21. Как классифицируются конфликты по направленности?

- а) внутриличностные, межличностные, групповые;
- б) горизонтальные, вертикальные, смешанные;
- в) активные, пассивные, конструктивные;
- г) эмоциональные, психологические, нравственные.

22. Какой эффект межличностного восприятия проявляется в распространении общего оценочного впечатления о человеке на

восприятие его поступков и личных качеств (при этом информация, получаемая о человеке, накладывается на тот его образ, который был создан ранее и существенно искажается).

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

23. К способам демонстративного поведения сотрудника, имеющего акцентуацию характера по демонстративному типу, относятся:

- а) стремление добиться наилучшего результата в желании получить признание окружающих;
- б) самовосхваление;
- в) самооплакивание;
- г) все вышеперечисленное;
- д) только а) и б).

24. Ярко выраженная потребность Вашего партнера в доминировании, власти, лидерстве при желании всем нравиться, выраженной потребности в любви и одобрении, в положительных оценках могут сигнализировать о:

- а) наличии у него внутриличностного конфликта;
- б) акцентуации характера по демонстративному типу;
- в) может наблюдаться в обоих случаях;
- г) ни в одном из описанных случаев.

25. Локус контроля партнера по коммуникациям - это:

- а) его свойство приписывать свои успехи или неудачи только внутренним, либо только внешним факторам;
- б) воспринимаемый им источник управления собственным поведением;
- в) чрезмерная выраженность отдельных черт характера и их сочетаний, представляющая крайние варианты нормы
- г) верно а) и б)

26. Акцентуация характера партнера по коммуникациям - это:

- а) чрезмерная выраженность отдельных черт его характера и их сочетаний, представляющая крайние варианты нормы, с которой связана его избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим.
- б) стремление к успехам в различных видах деятельности.

27. Признаки профессионального «выгорания» Вашего партнера по коммуникациям:

- а) «уплощение», «притухание» эмоций, включая эмоциональное отношение

к близким;

- б) конфликты с коллегами, подчиненными и клиентами;
- в) утрата представлений о ценностях жизни;
- г) все вышеперечисленное;
- д) только б) и в).

28. Партнер по коммуникациям с высокой мотивацией достижения характеризуется:

- а) настойчивостью в достижении поставленных целей, неудовлетворенностью достигнутым;
- б) склонностью увлекаться работой и переживать радость от успеха в ней;
- в) потребностью изобретать новые приемы работы при выполнении обычных дел, неудовлетворенностью легким успехом;
- г) отсутствием духа нездоровой конкурентности, желанием, чтобы и другие достигли высоких результатов, готовностью принимать помощь и оказывать её другим;
- д) всем вышеперечисленным;
- е) всем, кроме г).

29. Что из нижеперечисленного относится к конфликтогенам в контексте делового взаимодействия:

- а) снисходительное отношение
- б) агрессия, обвинения, упреки
- в) демонстрация превосходства, насмешки
- г) нарушение этики
- д) все вышеперечисленное

30. Определите транзактную позицию Вашего партнера, который осуждает, учит и покровительствует (транзактный анализ):

- а) «Ребенок»;
- б) «Родитель»
- в) «Взрослый».

31. Какой из ниже предложенных ответов в описываемой ситуации Вы предпочтете, если Ваш партнер Вам говорит: «Я третий день вожусь с этой задачей! Она безумно сложная! Я все перепробовал, но у нее нет решения!». Варианты ответов:

- а) «Давай посмотрим вместе, в чем сложность»;
- б) «Да она такая легкая, тут даже думать не нужно, я тебе сейчас всё объясню!»;
- в) «Тебе просто не хватает для этого смекалки и знаний»;
- г) «Мне некогда заниматься этой ерундой».

32. Определите наиболее вероятный тип акцентуации Вашего партнера, для поведения которого характерны «самовосхваление» и

«самооплакивание»:

- а) ригидный;
- б) демонстративный;
- в) гипертимный.

33. Как Вы поступите, если в процессе конфликтного взаимодействия Вами пытаются манипулировать с помощью просьбы «войти в положение»?

- а) твердо дам понять партнеру, что он может справиться с проблемой самостоятельно;
- б) посочувствую партнеру и уступлю ему, даже если это ущемляет мои собственные интересы;
- в) спрошу о том, что именно затруднительно для партнера;
- г) отложу выполнение общей работы на более поздний срок.

34. Если Вы выбрали в конкретной ситуации взаимодействия позицию «Родителя», то какую из нижеприведенных фраз Вы предпочтете (не по содержанию, а по логике транзактной позиции):

- а) Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия;
- б) Каждый должен выполнять свой долг;
- в) Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

35. Определите наиболее вероятный тип Вашего партнера, который чутко реагирует на тон и интонации голоса партнеров, постоянно прислушивается к тону своего голоса, при принятии решений нуждается в озвучивании собственных мыслей:

- а) визуал;
- б) аудиал;
- в) кинестетик.

36. Готовясь к деловой беседе с интровертом Вы готовы к возможным затруднениям из-за:

- 1) его чрезмерной загруженности проблемами других людей;
- 2) трудностей переключения с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- 3) вспыльчивости и порой агрессивности;
- 4) излишней внешней эмоциональности.

37. Чтобы не создавать у посетителей Вашего кабинета впечатления Вашего доминирования над ними, Вы откажетесь от цветовой гаммы:

- а) зеленой;
- б) синей;
- в) бежевой;
- г) серой.

38. Психологический подход к управлению стрессом включает в себя следующие элементы:

- а) изменение окружения, в котором существует стресс;
- б) изменение познавательной оценки окружения;
- в) изменение поведения для изменения окружения;
- г) верно а) и б)
- д) верно все

39. Реализуя ассертивное поведение Вы:

- а) персонализируете свои чувства;
- б) избегаете употреблять язык конфронтации;
- в) избегаете контакта глаз;
- г) верно а) и б).

40. Что из нижеперечисленного относится к конфликтогенам:

- а) снисходительное отношение
- б) агрессия, обвинения, упреки
- в) демонстрация превосходства, насмешки
- г) нарушение этики
- д) все вышеперечисленное

41. Какие варианты финала конфликта соответствуют основному критерию его разрешенности?

- а) приостановка конфликта;
- б) устранение одной или обеих сторон;
- в) победа одной из сторон;
- г) согласие о правилах совместного использования объекта

42. Эквивалентный внутриличностный конфликт - это

- а) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны
- б) конфликт, связанный с выбором двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов

43. Выберите вариант поведения в трансакции «Ребенок»:

- а) требует, рассуждает, анализирует
- б) проявляет чувство обиды, подчиняется, завидует
- в) одобряет, уточняет ситуацию, рассуждает, анализирует
- г) осуждает, учит, покровительствует

44. Какой эффект межличностного восприятия проявляется в распространении общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личных качеств (при этом информация, получаемая о человеке, накладывается на тот его образ, который был создан ранее и существенно искажается).

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

45. К способам демонстративного поведения сотрудника, имеющего акцентуацию характера по демонстративному типу, относятся:

- а) стремление добиться наилучшего результата в желании получить признание окружающих;
- б) самовосхваление;
- в) самооплакивание;
- г) все вышеперечисленное;
- д) только а) и б).

46. Групповая сплоченность проявляется

- а) в исполнении функций, которые выполняют члены группы
- б) в стремлении членов группы к сотрудничеству и сохранению группы при решении групповых задач

47. В каких формах реализуется деловое общение:

- а) беседа
- б) переговоры
- в) выступление
- г) все вышеперечисленное
- д) б) и в)
- е) а) и б)

48. К какому виду относится конфликт, в котором участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого?

- а) межличностный;
- б) смешанный;
- в) вертикальный;
- г) горизонтальный.

49. Основные виды конфликтов в организации.

- а) внутриличностный;
- б) межгрупповой;
- в) между личностью и группой;
- г) межличностный;
- д) все вышеназванные.

50. Тенденция переносить общее благоприятное (неблагоприятное) впечатление о человеке на оценку его неизвестных качеств называется:

- а) эффектом стереотипизации;
- б) эффектом ореола;

в) эффектом первичности

Владеть:

1. Определите тип Вашего партнера, использующего в процессе общения с Вами выражения «У нас сжатые сроки», «Это - тяжелая ситуация», «У нас устойчивое положение», «Мы плотно занимаемся данным вопросом», «Я не почувствовал ничего нового в выступлении данного оратора»:

- а) визуал;
- б) аудиал;
- в) кинестетик.

2. Определите эго-состояние партнера по его высказыванию: «Ты что, не можешь посмотреть на свои часы?»

- а) родитель.
- б) взрослый
- в) заботящийся
- г) руководитель.

3. Если Вам звонит рассерженный чем-то деловой партнер, Вы:

- а) положите трубку, прервав разговор;
- б) прервете собеседника, указав на недопустимость тона разговора;
- в) выслушаете его до конца;
- г) прервете в подходящем месте (пауза) вопросом типа: «Чем я могу помочь?».

4. Определите транзактную позицию Вашего партнера, если в процессе взаимодействия он рассуждает, анализирует, констатирует (транзактный анализ):

- а) «Ребенок»;
- б) «Родитель»
- в) «Взрослый».

5. Определите характерный для Вашего партнера тип реагирования на трудные ситуации, если на возникшие в процессе Вашей совместной работы затруднения он реагирует выражениями « Я не виноват в том, что не получается найти решение», « Вы сами виноваты в том, что ...», « В том, что у нас получилось, никто не виноват», « Это из-за них .», «Я ошибся, но не специально.»:

- а) препятственно-доминантный тип;
- б) самозащитный тип;
- в) разрешающий (упорствующий) тип.

6. Определите транзактную позицию Вашего партнера, если в процессе взаимодействия он обижается и эмоционально протестует «Вы не

заставите меня это делать!» (трансактный анализ):

- а) «Ребенок»;
- б) «Родитель»

7. Если Вы замечаете изменения в поведении большинства членов Вашей группы, проявляющиеся в ранее не выраженных признаках гиперкритицизма, саморекламы, жесткого формализма, подобострастия, замыкания в себе или отсутствия вовлеченности, то предполагаете, что группа находится на:

- а) стадии нормирования;
- б) стадии формирования
- в) стадии брожения.

8. Если Вы замечаете, что у членов Вашей группы проявляется «Мы-чувство», то Вы делаете вывод:

- а) об углублении процессов межличностной аттракции;
- б) о развитии формальных отношений в группе;
- в) о переходе группы на уровень «брожения».

9. Если в группе, членом которой Вы являетесь, групповые решения принимаются методом «усреднения» точек зрения, Вы сделаете вывод о том, что:

- а) это группа высокого уровня развития;
- б) по уровню развития это диффузная группа;
- в) группа проходит стадию «нормирования».

10. Зная, что Ваша группа (команда) достигла высшего уровня развития, Вы внутренне готовы к принятию совместного решения в этой группе на основе принципа:

- а) единогласия; в) компромисса.
- б) единодушия.

11. От партнеров, придерживающихся «мягкого» подхода к деловым переговорам вы ожидаете:

- а) поиска единственного варианта, на который пойдут участники;
- б) поиска единственного варианта, тот, который нужен ему;
- в) разработки многоплановых вариантов выбора: решать позже

12. Вы информированы, что Ваши партнеры предпочитают «жесткий» подход к деловым переговорам, поэтому Вы готовы к тому, что их позиция:

- а) будет легко меняться;
- б) останется жесткой и неизменной;
- в) процесс обсуждения будет концентрироваться на интересах, а не на позиции.

13. Реализуя ассертивное поведение Вы:

- а) персонализируете свои чувства;
- б) избегаете употреблять язык конфронтации;
- в) избегаете контакта глаз;
- г) верно а) и б).

14. Определите тип Вашего партнера, часто использующего в процессе общения с Вами выражения «Представьте себе.», «Вообразите картину..», «Ясно, ясно.», «Я не усматриваю в докладе этого выступающего ничего нового.»:

- а) визуал;
- б) аудиал;
- в) кинестетик.

15. Определите наиболее вероятный тип акцентуации Вашего партнера, для поведения которого характерны излишняя требовательность, мнительность, обидчивость, злопамятность, подозрительность, мелочность?

- а) неуправляемый;
- б) демонстративный;
- в) ригидный;

16. От партнеров, придерживающихся «мягкого» подхода к деловым переговорам вы ожидаете:

- а) поиска единственного варианта, на который пойдут участники;
- б) поиска единственного варианта, тот, который нужен ему;
- в) разработки многоплановых вариантов выбора: решать позже

17. Вы информированы, что Ваши партнеры предпочитают «жесткий» подход к деловым переговорам, поэтому Вы готовы к тому, что их позиция:

- а) будет легко меняться;
- б) останется жесткой и неизменной;
- в) процесс обсуждения будет концентрироваться на интересах, а не на позиции.

18. Если Вам звонит рассерженный чем-то деловой партнер, Вы:

- а) положите трубку, прервав разговор;
- б) прервете собеседника, указав на недопустимость тона разговора;
- в) выслушаете его до конца;
- г) прервете в подходящем месте (пауза) вопросом типа: «Чем я могу помочь?».

19. Определите локус контроля делового партнера, уверенного, что все

происходящее с ним зависит от внешних обстоятельств, как правило, пассивного, предпочитающего работать в группе и не очень уверенного в себе.

- а) интернал;
- б) экстернал.

20. К способам демонстративного поведения сотрудника, имеющего акцентуацию характера по демонстративному типу, относятся:

- а) стремление добиться наилучшего результата в желании получить признание окружающих;
- б) самовосхваление;
- в) самооплакивание;
- г) все вышеперечисленное;
- д) только а) и б).

21. Ярко выраженная потребность Вашего партнера в доминировании, власти, лидерстве при желании всем нравиться, выраженной потребности в любви и одобрении, в положительных оценках могут сигнализировать о:

- а) наличии у него внутриличностного конфликта;
- б) акцентуации характера по демонстративному типу;
- в) может наблюдаться в обоих случаях;
- г) ни в одном из описанных случаев.

22. Определите транзактную позицию Вашего партнера, если в процессе взаимодействия он обижается и эмоционально протестует «Вы не заставьте меня это делать!» (транзактный анализ):

- а) «Ребенок»;
- б) «Родитель»

23. Если Вы замечаете изменения в поведении большинства членов Вашей группы, проявляющиеся в ранее не выраженных признаках гиперкритицизма, саморекламы, жесткого формализма, подобострастия, замыкания в себе или отсутствия вовлеченности, то предполагаете, что группа находится на:

- а) стадии нормирования;
- б) стадии формирования;
- в) стадии брожения.

24. Что не характеризует такой способ разрешения конфликта как сотрудничество?

- а) наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- б) необходимо интеграция точек зрения и сближение мнений сотрудников;
- в) у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

г) представляется важным усилие личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности

25.Метод "Я - высказывание" - это:

- а) способ разрешения конфликта;
- б) способ высказывания партнеру своего отношения к предмету разговора без провокаторов конфликта;
- в) способ организации обратной связи в конфликтных ситуациях;
- г) все вышесказанное;
- д) прямое высказывание партнеру своих претензий и обвинений.

26.Если в группе, членом которой Вы являетесь, групповые решения принимаются методом «усреднения» точек зрения, Вы сделаете вывод о том, что:

- а) это группа высокого уровня развития;
- б) по уровню развития это диффузная группа;
- в) группа проходит стадию «нормирования».

27.Зная, что Ваша группа (команда) достигла высшего уровня развития, Вы внутренне готовы к принятию совместного решения в этой группе на основе принципа:

- а) единогласия;в) компромисса.
- б) единодушия.

28.Малая группа

- а) группа, состав которой меньше пяти-семи человек
- б) группа, где каждый знает остальных в лицо
- в) относительно небольшое число непосредственно контактирующих индивидов, объединенных общими целями и задачами.

29. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- а) К. Томас и Р. Киллмен
- б) Р. Фишер и У. Юрии

30.Если Вы выбрали в конкретной ситуации взаимодействия позицию «Родителя», то какую из нижеприведенных фраз Вы предпочтете (не по содержанию, а по логике трансактной позиции):

- а) Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия;
- б) Каждый должен выполнять свой долг;
- в) Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

31.Определите наиболее вероятный тип Вашего партнера, который чутко реагирует на тон и интонации голоса партнеров, постоянно прислушивается к тону своего голоса, при принятии решений нуждается в озвучивании собственных мыслей:

- а) визуал;
- б) аудиал;
- в) кинестетик.

32.Готовясь к деловой беседе с интровертом Вы готовы к возможным затруднениям из-за:

- 1) его чрезмерной загруженности проблемами других людей;
- 2) трудностей переключения с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- 3) вспыльчивости и порой агрессивности;
- 4) излишней внешней эмоциональности.

33.К какому виду относится конфликт, в котором участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого?

- а) межличностный;
- б) смешанный;
- в) вертикальный;
- г) горизонтальный.

34.Основные виды конфликтов в организации.

- а) внутриличностный;
- б) межгрупповой;
- в) между личностью и группой;
- г) межличностный;
- д) все вышеназванные.

35.Тенденция переносить общее благоприятное (неблагоприятное) впечатление о человеке на оценку его неизвестных качеств называется:

- а) эффектом стереотипизации;
- б) эффектом ореола;
- в) эффектом первичности

36.Зная, что Ваша группа (команда) достигла высшего уровня развития, Вы внутренне готовы к принятию совместного решения в этой группе на основе принципа:

- а) единогласия;в) компромисса.
- б) единодушия.

37.От партнеров, придерживающихся «мягкого» подхода к деловым переговорам вы ожидаете:

- а) поиска единственного варианта, на который пойдут участники;
- б) поиска единственного варианта, тот, который нужен ему;
- в) разработки многоплановых вариантов выбора: решать позже

38.Какие варианты финала конфликта соответствуют основному критерию

его разрешенности?

- а) приостановка конфликта;
- б) устранение одной или обеих сторон;
- в) победа одной из сторон;
- г) согласие о правилах совместного использования объекта

39. Определите тип Вашего партнера, использующего в процессе общения с Вами выражения «У нас сжатые сроки», «Это - тяжелая ситуация», «У нас устойчивое положение», «Мы плотно занимаемся данным вопросом», «Я не почувствовал ничего нового в выступлении данного оратора»:

- а) визуал;
- б) аудиал;
- в) кинестетик.

40. Определите эго-состояние партнера по его высказыванию: «Ты что, не можешь посмотреть на свои часы?»

- а) родитель.
- б) взрослый
- в) заботящийся
- г) руководитель.

41. Если Вам звонит рассерженный чем-то деловой партнер, Вы:

- а) положите трубку, прервав разговор;
- б) прервете собеседника, указав на недопустимость тона разговора;
- в) выслушаете его до конца;
- г) прервете в подходящем месте (пауза) вопросом типа: «Чем я могу помочь?».

42. Определите транзактную позицию Вашего партнера, если в процессе взаимодействия он рассуждает, анализирует, констатирует (транзактный анализ):

- а) «Ребенок»;
- б) «Родитель»
- в) «Взрослый».

43. Ярко выраженная потребность Вашего партнера в доминировании, власти, лидерстве при желании всем нравиться, выраженной потребности в любви и одобрении, в положительных оценках могут сигнализировать о:

- а) наличии у него внутриличностного конфликта;
- б) акцентуации характера по демонстративному типу;
- в) может наблюдаться в обоих случаях;
- г) ни в одном из описанных случаев.

44. Определите транзактную позицию Вашего партнера, если в процессе взаимодействия он обижается и эмоционально протестует «Вы не

заставите меня это делать!» (трансактный анализ):

- а) «Ребенок»;
- б) «Родитель»

45. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Родитель»:

- а) требует, рассуждает, анализирует
- б) проявляет чувство обиды, подчиняется, завидует
- в) одобряет, уточняет ситуацию, рассуждает, анализирует
- г) осуждает, учит, покровительствует

46. Акцентуация характера партнера по коммуникациям - это:

- а) чрезмерная выраженность отдельных черт его характера и их сочетаний, представляющая крайние варианты нормы, с которой связана его избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим.
- б) стремление к успехам в различных видах деятельности.

47. Признаки профессионального «выгорания» Вашего партнера по коммуникациям:

- а) «уплощение», «притухание» эмоций, включая эмоциональное отношение к близким;
- б) конфликты с коллегами, подчиненными и клиентами;
- в) утрата представлений о ценностях жизни;
- г) все вышперечисленное;
- д) только б) и в).

48. От партнеров, придерживающихся «мягкого» подхода к деловым переговорам вы ожидаете:

- а) поиска единственного варианта, на который пойдут участники;
- б) поиска единственного варианта, тот, который нужен ему;
- в) разработки многоплановых вариантов выбора: решать позже

49. Ярко выраженная потребность Вашего партнера в доминировании, власти, лидерстве при желании всем нравиться, выраженной потребности в любви и одобрении, в положительных оценках могут сигнализировать о:

- а) наличии у него внутриличностного конфликта;
- б) акцентуации характера по демонстративному типу;
- в) может наблюдаться в обоих случаях;
- г) ни в одном из описанных случаев.

50. Какой эффект межличностного восприятия проявляется в распространении общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личных качеств (при этом информация,

получаемая о человек, накладывается на тот его образ, который был создан ранее и существенно искажается).

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он выполняет правильно 60-100% тестовых заданий;
- оценка «не зачтено» выставляется, если процент правильно выполненных тестовых заданий ниже 60%.

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

При определении процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования контролируемых в рамках дисциплины компетенций и при разработке ФОС по дисциплине, учитывались следующие обстоятельства:

1) формируемая компетенция представляет собой интегральное личностно-профессиональное качество, формирование, развитие и проявление которого связано не только с наличием некоторого комплекса знаний, но и со сложным взаимодействием всех (когнитивных, аффективных, поведенческих) структур личности, которые формируются и развиваются в течение всей её жизнедеятельности (индивидуальная траектория формирования указанных компетенций у студентов различна).

2) формирование указанной компетенции у студентов предполагает использование контекстной среды обучения (погружения студентов в профессиональный, коммуникативный и нормативный контекст их будущей деятельности). В процессе изучения дисциплины формируется «знаниевый» фундамент компетенции ОК-6, приобретает необходимый психологический опыт, формируются навыки межличностного и группового взаимодействия. Использование для оценки сформированности компетенции ОК-6 тестовых заданий, ограничено оценкой её знаниевого компонента (в отличие от математических или технических заданий составление тестов с единственным правильным решением применительно к коммуникативному поведению невозможно, поскольку самые полные их формулировки не могут в исчерпывающей мере отражать все многообразие условий и факторов, определяющих выбор оптимального поведения в конкретной ситуации делового взаимодействия).Сформированность навыков и умений, имманентных ОК-6, проявляется в ситуациях реального межличностного и

группового взаимодействия на практических занятиях.

2) В связи с вышесказанным в ФОС по учебной дисциплине «Деловое общение» выделяются два крупных блока:

а) оценочные средства для сформированности «знаниевой» базы формируемой компетенции и умения применять эти знания при анализе коммуникативной ситуации (тесты, контрольные работы на уровень освоения материала дисциплины; творческие групповые контрольные работы, рефераты);

б) средства контроля вовлеченности студентов в процесс при использовании активных (интерактивных) методов обучения (деловых игр, психологического тренинга и психологической мастерской).

Оценка результатов освоения дисциплины осуществляется по балльно-рейтинговой системе из расчета 100 баллов (в соответствии с рейтингом дисциплины). Для дисциплины «Деловое общение» соответствие результатов промежуточной аттестации («зачтено» - «не зачтено») рейтинговым баллам отражено ниже в таблице 1.

Таблица 1 - Соответствие результатов промежуточного контроля знаний, умений и навыков, формируемых в процессе изучения дисциплины «Деловое общение», рейтинговым баллам

	Рейтинговая оценка
Зачтено	45 и выше баллов
Не зачтено	менее 45 баллов

Таблица 2 - Распределение баллов рейтинговой оценки между видами текущего контроля

Форма промежуточной аттестации	Количество баллов, не более				
	Текущий контроль	Рубежный контроль	Итоговый контроль	Поощрительные баллы	всего
Зачет	40	30	20	10	100

Таблица 3 - Рейтинговый вес оценки, полученной при помощи разных средств контроля

Средства контроля	Рейтинговая оценка (максимальный балл)
Контроль посещения лекций	6
Контроль посещения практических занятий	10
Участие в интерактивных, контекстных формах работы на практических занятиях (деловые игры, психологический тренинг, психологическая мастерская)	24
Творческая контрольная работа в малой группе (рубежный контроль)	10
Доклады (презентации) по темам	20
Тестирование	20
Реферат по пропущенным темам	5 (в рамках текущего контроля)

Контрольная работа (традиционная) по пропущенным темам	5(в рамках текущего контроля)
Поощрительные баллы (публикация статей, олимпиады, индивидуальная творческая работа и т.п.)	10

«Автоматический» зачёт может быть выставлен студентам по суммарным результатам рубежного контроля и итогового тестирования при условии, что общая сумма баллов не менее 45. Возможно освобождение студента от итогового тестирования при условии, что необходимые для этого 45 баллов получены им по результатам рубежного контроля и за участие в интерактивных, контекстных формах работы на практических занятиях (предполагающих закрепление теоретического материала). **Оценка за «автоматический» зачет должна соответствовать итоговой оценке за работу в семестре.**

Студенты, рейтинговые показатели которых ниже 45 баллов, по их собственному выбору пишут рефераты или контрольную работу.

Балльно-рейтинговая оценка выполнения итогового теста:

15 баллов - 60 % правильных ответов

25 баллов - 61-84% правильных ответов

30 баллов - 85 -100% правильных ответов

Балльно-рейтинговая оценка творческой контрольной работы в малых группах осуществляется следующим образом:

10 баллов - выполнение творческой работы с последующим обсуждением её результатов в группе;

0 баллов - невыполнение работы.

Балльно-рейтинговая оценка доклада:

«зачтено» (20 баллов по балльно-рейтинговой системе) - выставляется при условии, если доклад соответствует всем нижеописанным требованиям;

- Полнота раскрытия темы.

- Правильная структурированность, логичность изложения материала, обоснованность выводов.

- Свободное владение докладчиком понятийным аппаратом и культурой речи при изложении материала.

- Наличие презентационных материалов (качество презентации).

«зачтено» (20 баллов по балльно-рейтинговой системе) - выставляется при условии, если доклад соответствует всем вышеуказанным пунктам;

- **«зачтено» (10 баллов по балльно-рейтинговой системе) выставляется при условии, если доклад соответствует только первым двум пунктам;**

«не зачтено» (0 баллов по балльно-рейтинговой системе) - выставляется

при условии, если доклад не соответствует всем требованиям.

Балльно-рейтинговая оценка работы студента на практических занятиях (с применением интерактивных, контекстных методов) осуществляется следующим образом:

- 2,75 балла - за сочетание активной включенности в процесс со способностью применить теоретические знания, полученные при изучении дисциплины, анализировать условия ситуации и устанавливать причинно-следственные связи поведения участников и его результатов, формулировать выводы на основе нового опыта и уже полученных знаний.
- 1,75 балла - активная включенность в процесс.
- 0 баллов - отстраненность, нежелание участвовать в процессе, наблюдение со стороны.

Балльно-рейтинговая оценка реферата осуществляется в соответствии с описанными на стр. 19 критериями:

- 5 баллов - соответствие всем вышеописанным критериям
- 3 балла неполное соответствие установленным критериям, но в целом раскрытая тема.

Баллы не начисляются при несоответствии реферата всем установленным критериям.

Преподаватель



В.М. Иванов

РЕЦЕНЗИЯ
НА РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

Дисциплина - «Деловое общение»

Направление подготовки – 38.03.07 «Товароведение»

Соответствие логической и содержательно-методической взаимосвязи данной дисциплины с другими частями ОПОП	Соответствует
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	ОК-6
Соответствие аудиторной и самостоятельной нагрузки учебному плану	Соответствует
Процент лекционных занятий от аудиторной нагрузки	50
Последовательность и логичность изучения модулей дисциплины	Соответствует
Наличие междисциплинарных связей с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	Присутствуют
Соответствие видов самостоятельной работы требованиям к выпускникам в ФГОС	Соответствует
Соответствие диагностических средств (экзаменационных билетов, тестов, комплексных контрольных заданий и др.) требованиям к выпускнику по данной ОПОП	Соответствует
Использование активных и интерактивных форм проведения занятий (указать конкретно)	психологический тренинг, деловая игра, психологическая мастерская
Учебно-методическое и информационное обеспечение	Соответствует
Материально-техническое обеспечение данной дисциплины	Соответствует

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Считаю, что вышеуказанная рабочая учебная программа соответствует указанному направлению подготовки 38.03.07 «Товароведение».

Рецензент:
ст. преподаватель кафедры
«Бухгалтерский учет и
финансы»

 И.Г. Яковлева

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Филиала университета

Хейдуллин Х.Х.

13 июня 2017 г.



ИЗМЕНЕНИЕ № 2

В положения о структурных подразделениях (СМК 03), положения о деятельности (СМК 04) и в должностные инструкции (СМК 05)

Дата введения 13.06.2017г.

В соответствии с приказом Министерства сельского хозяйства Российской Федерации от 01 июня 2017 года №271 Технологический институт - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ульяновская государственная сельскохозяйственная академия имени П.А. Столыпина» (сокращенное – Технологический институт – филиал ФГБОУ ВО Ульяновская ГСХА) переименован в **Технологический институт - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ульяновский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»** (сокращенное – Технологический институт – филиал ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ).

РАЗРАБОТЧИК

Ответственный за СМК
Филиала университета

Н.С. Семенова

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела кадров

М.П. Тимошенко

Лист переутверждения рабочей программы

Заседание кафедры	Заседание методической комиссии
Протокол №10 от 28.06.2016 г Зав. кафедрой <i>Ю.С. Холопова</i>	Протокол №10 от 29.06.2016 г Председатель методической комиссии <i>И.Г. Яковлева</i>
Протокол № 10 от 29.06.2016 г Зав. кафедрой <i>Ю.С. Холопова</i>	Протокол № 10 от 30.06.2016 г Председатель методической комиссии <i>И.Г. Яковлева</i>
Протокол № ___ от _____ Зав. кафедрой	Протокол № ___ от _____ Председатель методической комиссии
Протокол № ___ от _____ Зав. кафедрой	Протокол № ___ от _____ Председатель методической комиссии
Протокол № ___ от _____ Зав. кафедрой	Протокол № ___ от _____ Председатель методической комиссии
Протокол № ___ от _____ Зав. кафедрой	Протокол № ___ от _____ Председатель методической комиссии
Протокол № ___ от _____ Зав. кафедрой	Протокол № ___ от _____ Председатель методической комиссии