

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

Кафедра «Педагогика, психология и социальная работа»



УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор

И.В. Макурин

02 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Психология делового общения»

основной профессиональной образовательной программы
подготовки (бакалавров)
по направлению (38.03.01) «Экономика»
профиль «Финансы и кредит»

Форма обучения (заочная)

Технология обучения (традиционная)

Комсомольск-на-Амуре 2018

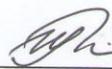
Автор рабочей программы
доцент кафедры ППСР, канд.
психол.наук, доцент



« 22 » 01 2018 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор библиотеки



« 24 » 01 2018 г.

Заведующий кафедрой «Педагогика,
психология и социальная работа»



« 26 » 01 2018 г.

Заведующий выпускающей кафедрой
«Экономика, финансы и бухгалтерский
учёт»



« 30 » 01 2018 г.

/ Декан факультета заочного и
дистанционного обучения



« 05 » 02 2018 г.

Начальник учебно-методического
управления



« 07 » 02 2018 г.

Введение

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 № 7, и образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 38.03.01 «Экономика» направленность (профиль «Финансы и кредит»).

1 Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Психология делового общения							
Цель дисциплины	Научить студентов построению системы отношений и деловых контактов с другими людьми, с окружающим миром; пониманию их влияния на эффективность совместной деятельности.							
Задачи дисциплины	– формирование целостных представлений о психологии делового общения; – обучение стратегии и тактике делового общения, освоение конкретных приёмов и навыков поведения; – обучение умениям определять наиболее эффективные пути, средства и методы достижения успеха в деловом общении.							
Основные разделы дисциплины	1 Основные характеристики общения 2 Правила деловых отношений 3 Общение и влияние на людей							
Общая трудоемкость дисциплины	2 з.е. / 72 академических часа							
	Семестр	Аудиторная нагрузка, ч				СРС, ч	Промеж уточная аттестация, ч	Всего за семестр, ч
		Лек ции	Пр. занятия	Лаб. работы	Курсовое проектирование			
6	4	4	-	-	60	4	72	
ИТОГО:		4	4	-	-	60	4	72

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

Дисциплина «Психология делового общения» нацелена на формирование компетенций, знаний, умений и навыков, указанных в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, знания, умения, навыки

Наименование и шифр компетенции, в формировании которой принимает участие дисциплина	Перечень формируемых знаний, умений, навыков, предусмотренных образовательной программой		
	Перечень знаний (с указанием шифра)	Перечень умений (с указанием шифра)	Перечень навыков (с указанием шифра)
ОК-5 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в том числе ОК-5-2 Умение выстраивать общение на деловой и конструктивной основе	31(ОК-5-2) Знать: Цели, функции, виды и уровни общения	У1(ОК-5-2) Уметь: Применять техники и приемы эффективного общения в коллективе	Н1(ОК-5-2) Владеть: Навыками разрешения конфликтных ситуаций
	32(ОК-5-2) Знать: Виды социальных взаимодействий, механизмы взаимопонимания в общении		
ОК-7 Способность к самоорганизации и самообразованию	31(ОК-7) Знать: Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	У1(ОК-7) Уметь: Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе общения	Н1(ОК-7) Владеть: Навыками самооценки, самоанализа и саморазвития деловых качеств личности

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина(модуль) «Психология делового общения» изучается на 3 курсе в 6 семестре.

Дисциплина «Психология делового общения» является базовой дисциплиной, входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к базовой части.

Дисциплина «Психология делового общения» совместно с дисциплиной «Теория и практика успешной коммуникации» участвует в

формировании компетенции ОК-5 и является основой для успешного изучения профильных дисциплин и прохождения «Государственной итоговой аттестации».

Дисциплина «Психология делового общения» формирует компетенцию ОК-7 и является основой для успешного изучения профильных дисциплин и прохождения «Государственной итоговой аттестации».

Входной контроль проводится в виде собеседования.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачётные единицы, 72 академических часа.

Распределение объема дисциплины (модуля) по видам учебных занятий представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего академических часов
	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего	8
В том числе:	
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	4
Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа, включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	60
Промежуточная аттестация обучающихся – зачет	4

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

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
Раздел 1 Основные характеристики общения					
Понятие и структура общения. Деловое общение и управление им	Лекция	2	Традиционная	ОК-5 ОК-7	З1(ОК-5-2) З1(ОК-7)
Общение как процесс взаимодействия	Практическое занятие	1	Практическая работа	ОК-5 ОК-7	З1(ОК-7) У1(ОК-7) У1(ОК-5-2) Н1(ОК-7)
	Самостоятельная работа обучающихся (изучение теоретических разделов дисциплины)	10	Чтение основной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию	ОК-5 ОК-7	З1(ОК-5-2) З1(ОК-7) У1(ОК-5-2) У1(ОК-7) Н1(ОК-7)
	Текущий контроль		Практическое задание 1		
Текущий контроль по разделу 1			Практическое задание 1	ОК-5 ОК-7	З1(ОК-7) У1(ОК-7) У1(ОК-5-2) Н1(ОК-7)
ИТОГО по разделу 1	Лекции	2	-	-	-
	Практические занятия	1	-	-	-
	Самостоятельная работа обучающихся	10	-	-	-
Раздел 2 Правила деловых отношений					
Ситуации делового общения	Лекции	1	Традиционная	ОК-5 ОК-7	З2(ОК-5-2)
Конфликтное общение	Практические занятия	1	Практическая работа	ОК-5 ОК-7	Н1(ОК-5-2) У1(ОК-5-2)
	Самостоятельная работа обучающихся	20	Чтение основной и	ОК-5 ОК-7	З1(ОК-5-2) З2(ОК-5-2)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
	(изучение теоретических разделов дисциплины)		дополнительной литературы, подготовка к тестированию		31(ОК-7)
	Текущий контроль		Тестирование		
	Самостоятельная работа обучающихся (подготовка к практическим занятиям)	10	Выполнение практического задания 1	ОК-5	Н1(ОК-5-2) У1(ОК-5-2)
	Текущий контроль		Практическое задание 1		
Текущий контроль по разделу 2			Тестирование Практическое задание 1	ОК-5 ОК-7	31(ОК-5-2) 32(ОК-5-2) 31(ОК-7) Н1(ОК-5-2) У1(ОК-5-2)
ИТОГО по разделу 2	Лекции	1	-	-	-
	Практические занятия	1	-	-	-
	Самостоятельная работа обучающихся	30	-	-	-
Раздел 3 <i>Общение и влияние на людей</i>					
Личность в процессе взаимодействия как субъект делового общения	Лекции	1	Интерактивная (презентация)	ОК-5	32(ОК-5-2)
Деловые переговоры	Практические занятия	1	Практическая работа	ОК-7	У1(ОК-7) Н1(ОК-7)
	Самостоятельная работа обучающихся (изучение теоретических разделов дисциплины)	10	Чтение основной и дополнительной литературы, подготовка к тестированию	ОК-5 ОК-7	31(ОК-5-2) 32(ОК-5-2) 31(ОК-7)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
	Текущий контроль		Тестирование		
	Самостоятельная работа обучающихся (подготовка к практическим занятиям)	10	Выполнение практического задания 3	ОК-7	У1(ОК-7) Н1(ОК-7)
	Текущий контроль		Практическое задание 3		
Текущий контроль по разделу 3			Тестирование Практическое задание 3	ОК-5 ОК-7	31(ОК-5-2) 32(ОК-5-2) 31(ОК-7) У1(ОК-7) Н1(ОК-7)
ИТОГО по разделу 3	Лекции	1	-	-	-
	Практические занятия	1	-	-	-
	Самостоятельная работа обучающихся	20	-	-	-
Промежуточная аттестация по дисциплине		4	Зачёт		
ИТОГО по дисциплине	Лекции	4	-	-	-
	Практические занятия	4	-	-	-
	Самостоятельная работа обучающихся	60	-	-	-
ИТОГО: общая трудоемкость дисциплины 72 часа, в том числе с использованием активных методов обучения 2 часа					

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

Самостоятельная работа обучающихся, осваивающих дисциплину «Психология делового общения», состоит из следующих компонентов: изучение теоретических разделов дисциплины и подготовку к тестированию; подготовка к практическим занятиям.

Для успешного выполнения всех разделов самостоятельной работы учащимся рекомендуется использовать следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Цевелева, И.В. Психология делового общения: учебное пособие / И.В. Цевелева. – Комсомольск-на-Амуре:Изд-во Комсомольского-на-Амуре

гос. техн. ун-та, 2013.

2. РД 013-2016 «Текстовые студенческие работы. Правила оформления».

Рекомендуемый график выполнения самостоятельной работы представлен в таблице 4.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы:

Время, которым располагает студент для выполнения учебного плана, складывается из двух составляющих: одна из них - это аудиторная работа в вузе по расписанию занятий, другая - внеаудиторная самостоятельная работа. Задания и материалы для самостоятельной работы выдаются во время учебных занятий по расписанию, на этих же занятиях преподаватель осуществляет контроль за самостоятельной работой, и оказывает помощь студентам по правильной организации работы.

Начиная работу, не нужно стремиться делать вначале самую тяжелую ее часть, надо выбрать что-нибудь среднее по трудности, затем перейти к более трудной работе. И напоследок оставить легкую часть, требующую не столько больших интеллектуальных усилий, сколько определенных моторных действий.

Следует правильно организовать свои занятия по времени: 50 минут - работа, 5-10 минут - перерыв; после 3 часов работы перерыв - 20-25 минут. Иначе нарастающее утомление повлечет неустойчивость внимания. Очень существенным фактором, влияющим на повышение умственной работоспособности, являются систематические занятия физической культурой. Организация активного отдыха предусматривает чередование умственной и физической деятельности, что полностью восстанавливает работоспособность человека.

Таблица 4 Рекомендованный график выполнения самостоятельной работы студентов

Вид самостоятельной работы	Часов в неделю																				Итого по видам работ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Изучение теоретических разделов дисциплины (Подготовка к тестированию)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
Подготовка к практическим занятиям	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
ИТОГО в 6 семестре	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60

**7 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Таблица 5 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
1 Основные характеристики общения	ОК-5 ОК-7 31(ОК-7-1) У1(ОК-7-1) У1(ОК-5-2) У1(ОК-7-1) Н1(ОК-7-1)	Практическое задание 1	Умеет применять полученные знания на практике: - полнота выполнения задания - правильность выполнения задания - способность ответить на вопросы по заданию, демонстрирующие понимание материала
2 Правила деловых отношений	ОК-5 ОК-7 31(ОК-5-2) 32(ОК-5-2) 31(ОК-7-1) Н1(ОК-5-2) У1(ОК-5-2)	Тестирование (Приложение А №1)	Уровень знаний, умений и навыков в рамках формируемых компетенций
		Практическое задание 2	Умеет применять полученные знания на практике: - полнота выполнения задания - правильность выполнения задания - способность ответить на вопросы по заданию, демонстрирующие понимание материала результатов
3 Общение и влияние на людей	ОК-5 ОК-7 31(ОК-5-2) 32(ОК-5-2)	Тестирование (Приложение А №2)	Уровень знаний, умений и навыков в рамках формируемых

	З1(ОК-7-1) У1(ОК-7-1) Н1(ОК-7-1)	Практическое задание 2	компетенций Умеет применять полученные знания на практике: - полнота выполнения задания - правильность выполнения задания - способность ответить на вопросы по заданию, демонстрирующие понимание материала результатов
--	--	------------------------	---

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 6).

Таблица 6 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
6 семестр <i>Промежуточная аттестация в форме зачёта</i>				
1	Практическое задание	В течение сессии – 3 задания	10/30 баллов	10 баллов - студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Предоставил подробную характеристику результатов. 5 баллов - студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Предоставил подробную, но неполную характеристику результатов. 2 балла - студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 0 баллов – студент не выполнил задание.
2	Тестирование	В течение сессии – 2 этапа	10 баллов/20 баллов	10 баллов - все задания выполнены правильно 8 баллов - выполнено 80% заданий без ошибок 5 баллов - выполнено 50% заданий без ошибок 3 балла – выполнено 30% заданий без ошибок 0 баллов – ни одного задания не выполнено
Текущий контроль:			50 баллов	
ИТОГО:			50 баллов	
Критерии выведения итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачёта: 0 – 74 % от максимально возможной суммы баллов – «не зачтено» (недостаточный уровень для промежуточной аттестации по дисциплине); 75 – 100 % максимально возможной суммы баллов – «зачтено».				

Задания для текущего контроля

Раздел 1 Основные характеристики общения

Практическая работа 1.

Практическое задание 1 – Выполните ряд упражнений и проанализируйте результаты

Задание 1.1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Подкрепите свои доводы аргументацией с примерами из реальной жизни и практики.

Задание 1.2

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 1.3

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 1.4

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 1.5

Прочитайте «Пять правил эффективного общения» и составьте конструктивный диалог с учётом этих правил:

Для того чтобы общение было более продуктивно, целесообразно придерживаться следующих правил:

1. При общении с другим человеком постарайтесь настроиться "на его волну", уловить его и свое эмоциональное состояние.

2. Не оценивайте личность собеседника, а принимайте его таким, какой он есть.

3. Учитывайте, что у вашего собеседника может быть иное мнение, отличное от вашего, и что он имеет на это полное право.

4. Направляйте общение на решение общих проблем. Пусть вашим противником будет общая проблема, а не человек, с которым вы общаетесь.

5. Выражайте собеседнику свои чувства, говорите о своих желаниях - не бойтесь их и не старайтесь спрятать.

Задание 1.6

Сокурсник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 1.7

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задание 1.8

Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Раздел 2 Правила деловых отношений

Практическая работа 2.

Практическое задание 2 – Используя опросник Томаса, выявить степень выраженности различных стратегий поведения в конфликтной ситуации. Охарактеризуйте оптимальный стиль поведения в конфликтной ситуации

Тест Томаса

Основные стили поведения

- Кооперация, которая возможна только при внимательном отношении человека к интересам других людей, находящихся в конфликте.
- Напористость, когда, прежде всего, защищаются свои интересы.

Способы реагирования в конфликте

Соответственно перечисленным стилям поведения выделяются следующие способы реагирования в конфликте:

- Соревнование (соперничество) — неэффективный, однако часто применяемый стиль поведения в конфликтах, это выражается в стремлении добиться своих интересов, не принимая во внимание интересы других.
- Приспособление — пренебрежение собственными интересами ради других.
- Компромисс — соглашение между конфликтующими сторонами, которое достигается путем взаимных уступок.
- Избегание — уклонение, как от кооперации, так и пренебрежение собственными интересами.
- Сотрудничество — альтернативное решение конфликта, которое полностью удовлетворяет интересы конфликтующих сторон.

Назначение теста

Тест адаптирован Н.В.Гришиной и используется для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

Инструкция к тесту: В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Тестовый материал

Ответ "А"	Ответ "Б"
1. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.
7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего.
8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. Я предлагаю среднюю позицию.	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. Если это сделает другого счастливым, я	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне

дам ему возможность настоять на своем.	навстречу.
19. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
21. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.	Я отстаиваю свои желания.
23. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.	Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. Я предлагаю среднюю позицию.	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.
29. Я предлагаю среднюю позицию.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Ключ к тесту

№	Соперн.	Сотрудн.	Компр.	Избег.	Приспособ.
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	

10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Обработка и интерпретация результатов теста

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

Раздел 3 Общение и влияние на людей

Практическая работа 3.

Практическое задание 3 – Определите свой стиль делового общения. Составьте алгоритм ведения деловых переговоров с учётом вашего стиля.

Методика: Ваш стиль делового общения

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно, то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест

построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладывания и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование ~ ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Деля что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.

38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Ключ

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, "духа работы в команде", понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

Тестирование

Типовые контрольно-измерительные материалы – Приложение А

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

8.1 Основная литература

1 Аминов, И. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Аминов И.И., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 287 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

2 Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

3 Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. – М. : ИД ФОРУМ : НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 304 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. – Загл. с экрана.

4 Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М. : Дашков и К, 2013. – 528 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. – Загл. с экрана.

8.2 Дополнительная литература

5 Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] / В.Н.Лавриненко. - 5-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

6 Павлова, Л. Г. Основы делового общения : учеб. пособие / Л. Г. Павлова; под ред. Л. А. Введенской. – 2-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 2009. – 311 с.

7 Поленова, Т.П. Школа эффективного общения: коммуникативные техники, которые всегда работают / Т. П. Поленова. - 2-е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 253с. - (Психологический практикум).

8 Самыгин, С. И. Деловое общение : учеб. пособие для вузов / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – М. : КноРус, 2013. – 436 с.

9 Чеховских, М. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

10 Шарухин, А. П. Психология делового общения : учебник для вузов / А. П. Шарухин, А. М. Орлов. – М. : Академия, 2012. – 240 с.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
2. Естественнонаучный образовательный портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://en.edu.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
3. Российский общеобразовательный портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.school.edu.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Наука и образование: электронный журнал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hayka.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
5. Психологический практикум: психологические тесты [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psylist.net/praktikum>, свободный. – Загл. с экрана.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Обучение дисциплине «Психология делового общения» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проводятся в форме лекций и практических занятий, предполагающих решение практических задач и упражнений.

Лекция – вид аудиторного учебного занятия, цель которого состоит в рассмотрении теоретических и проблемных вопросов в концентрированной, логической форме, а также в оценке практического использования теоретических концепций дисциплины. Лекционный материал является базовым, с которого необходимо начать освоение соответствующего раздела или темы. Написание конспекта лекций должно быть кратким, схематичным и последовательным, фиксировать основные положения, формулировки, выводы, пометать важные мысли. Выделять ключевые слова и термины. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой - в ходе подготовки к лабораторным занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Практическое занятие, предполагающее выполнение практических и исследовательских заданий, проходят в учебной аудитории. Задания

студенты получают непосредственно на занятии. Задания могут выполняться индивидуально, в парах и группах. Форму выполнения заданий предлагает преподаватель.

Самостоятельная работа студентов состоит в изучении тем дисциплины, которые не вошли в лекционный курс или были рассмотрены не в полном объеме, но имеют важное значение. Самостоятельная работа включает: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации. Самостоятельная работа включает: подготовку к практическим занятиям, подготовку к тестированию и изучение источников, представленных в пунктах 8 и 9.

Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа студентов в аудиторное время может включать: выполнение практических заданий. Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время может состоять из повторение лекционного материала; подготовки к практическим занятиям.

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

Освоение дисциплины «Психология делового общения» основывается на активном использовании Microsoft PowerPoint, Microsoft Office в процессе изучения теоретических разделов дисциплины и подготовки к практическим занятиям.

Перечень интерактивных средств:

- Средства мультимедиа (презентации, видео).
- Поисковые системы «Интернет».
- Возможность консультирования преподавателем обучающихся средствами сети «Интернет».

В целях подготовки презентаций рекомендуется использовать программу Microsoft Office PowerPoint. Лицензионный сертификат № 62159787 от 15.12.2014

С целью повышения качества ведения образовательной деятельности в университете создана электронная информационно-образовательная среда. Она подразумевает организацию взаимодействия между обучающимися и преподавателями через систему личных кабинетов студентов,

расположенных на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://student.knastu.ru>. Созданная информационно-образовательная среда позволяет осуществлять взаимодействие между участниками образовательного процесса посредством организации дистанционного консультирования по вопросам выполнения практических заданий.

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

Для реализации программы дисциплины «Психология делового общения» используется материально-техническое обеспечение, перечисленное в таблице 7.

Таблица 7 – Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория	Наименование аудитории (лаборатории)	Используемое оборудование	Назначение оборудования
С выходом в интернет + локальное соединение	Учебная аудитория (медиа)	1 персональный ЭВМ с процессором Core(TM) i3-3240 CPU @ 3.4 GHz; 1 экран с проектором EPSON EB-825V	Демонстрация презентаций.

Типовые контрольно-измерительные материалы

Типовой тест №1

1 В общении выделяют следующие стороны:

- 1) интерактивную
- 2) взаимодействие
- 3) управление впечатлениями
- 4) коммуникативную
- 5) восприятие людьми друг друга
- 6) передачу, обмен информацией
- 7) перцептивную
- 8) противодействие
- 9) коммуникативные барьеры
- 10) приспособление и оппозицию

2 Успешность работы фирмы зависит от _____ руководителя

- 1) вежливости
- 2) имиджа
- 3) деловых качеств
- 4) коммуникативных способностей

3 Из характерных черт: 1) краткость; 2) убедительность; 3) обязательность; 4) адресность, 5) известность отправителя – к общению

с помощью электронной переписки относятся:

1. 3,4,5 3. 2,3,4
2. 1,2,5 4. 1,4,5.

4 При невербальном общении средством передачи информации являются

- 1) трактуемые сообщения
- 2) интеллектуальные признаки
- 3) знаки
- 4) многозначные понятия

5 Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в

- 1) должностных инструкциях
- 2) управленческих рекомендациях
- 3) моральных (этических) кодексах
- 4) требованиях к подбору персонала

6 Определите лишнее:

- а) Размещение участников переговоров в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом: угловое, деловое, конкурирующее, оборонительное, независимое, позиционное.

б) существуют основные группы вопросов при переговорах: закрытые, ознакомительные, утверждающие вопросы, открытые, встречные, вопросы для ориентации, информационные, контрольные, однополюсные, альтернативные, вежливые вопросы.

7 Укажите, какие способы урегулирования конфликтов следует применять в следующих ситуациях:

- а) истинные интересы скрываются, но доводы одинаково убедительны;
- б) одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон;
- в) принятие решения должно быть быстрым, и Вы убеждены в своей правоте;
- г) конфликтная ситуация разрешится сама собой через определённое время.

Способы урегулирования конфликтов:

Соревнование (соперничество) – наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Приспособление (уступчивость) – означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Компромисс – соглашение между участниками конфликта, достигнутое путём взаимных уступок.

Избегание (уход) – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

8 Найдите соответствия следующим стилям руководства работой:

«разящие стрелы»- _____; «плывущий плот»- _____;

«возвращающийся бумеранг» - _____ (авторитарный, демократический, либеральный).

9 Какие черты стиля руководства работой характеризуют вышеназванные стили:

- 1 единолично определяет направления деятельности;
- 2 развитые самоуправление и инициатива;
- 3 пресекает всякую инициативу;
- 4 устраняется от работы;
- 5 неблагоприятный психологический климат;
- 6 подключает всех к активному участию в любой работе;
- 7 в отсутствие руководителя работа замедляется или прекращается;
- 8 опора руководителя на мнение коллектива;
- 9 основные формы взаимодействия: приказ, указание, инструкция, выговор;
- 10 доведенные до абсурда требования;
- 11 основные способы общения: просьба, совет, информация;
- 12 не вмешивается в жизнь коллектива.

10 Непосредственная передача партнеру информации в виде эмоционального заряда составляет суть ...

Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

1. эмпатии
2. внушения
3. заражения
4. сочувствия

Типовой тест №2

1 Согласно правилам вежливости первым приветствует:

- 1) Младший - старшего
- 2) Ожидающий - опаздывающего
- 3) Входящий – находящихся в помещении

2 Приведите пример уместного само титулирования.

3 Первым руку протягивает:

- 1) младший по возрасту – старшему
- 2) женщина – мужчине
- 3) старший по должности – нижестоящему по должностному статусу

4 Какие анонимные титулы принято использовать в настоящее время?

5 Что такое поклон?

6 Укажите вид, какая _____ этика направлена на совершенствование отношений, на развитие форм организации и стимулирования труда.

7 Профессиональные требования к подготовленности человека, к соблюдению им канонов своей профессии – это _____

8 Восстановите пропущенные элементы в схеме:

Этика руководителя	Этика администрирования	Культура от ношений в коллективе	Этика бизнеса, коммерции
Профессиональная этика	Служебная этика	Этика менеджмента	

9 Визитные карточки для неофициального общения:

- 1) Карточка организации или фирмы
- 2) Семейная карточка
- 3) Карточка с указанием ФИО
- 4) Карточка с указанием ФИО, профессии, почетных и ученых званий
- 5) Карточка с указанием ФИО, полного названия фирмы, должности

10 С помощью визитной карточки можно:

- 1) Представить кого-либо
- 2) Пригласить на прием

- 3) Использовать чужую визитную карточку для записей во время переговоров
- 4) Проставить дату знакомства, взять автограф
- 5) Проститься вместо личного визита

