

Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

**Деловое общение**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 42.02.01 РЕКЛАМА

Квалификация **Специалист по рекламе**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 129

Виды контроля в семестрах:  
зачеты с оценкой 3

в том числе:

аудиторные занятия 86

самостоятельная работа 43

контактная работа во время  
промежуточной аттестации (ИКР) 0

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		3 (2.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Неделя	19		16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	20	20	24	24	44	44
Практические	18	18	24	24	42	42
Итого ауд.	38	38	48	48	86	86
Контактная работа	38	38	48	48	86	86
Сам. работа	19	19	24	24	43	43
Итого	57	57	72	72	129	129

Программу составил(и):  
к.э.н., Доцент Черемисова Н.Ф.

Рецензент(ы):  
*Директор ООО «Особое приглашение», Степаненко Н.В.*

Рабочая программа дисциплины  
**Деловое общение**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 42.02.01 РЕКЛАМА (программа подготовки специалистов среднего звена). (приказ Минобрнауки России от 12.05.2014 г. № 510)

составлена на основании учебного плана:

42.02.01 РЕКЛАМА

утвержденного учёным советом вуза от 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры  
**Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**

Протокол от 31.05.2023 протокол № 10

Директор Грищенко М.А.

<b>1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ</b>	
1.1	Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 42.02.01 Реклама.
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	ОП
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Информатика
2.1.2	История
2.1.3	История изобразительного искусства
2.1.4	Русский язык и культура речи
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Выполнение рекламной продукции в материале
2.2.2	Квалификационный экзамен
2.2.3	Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.2.4	Проектная компьютерная графика и мультимедиа
2.2.5	Производственная практика
2.2.6	Производственная практика
2.2.7	Техника и технология рекламного видео
2.2.8	Техника и технология рекламной фотографии
2.2.9	Учебная практика
2.2.10	Экзамен по модулю
2.2.11	Менеджмент и экономические основы рекламной деятельности
2.2.12	Основы философии
2.2.13	Производственная практика
2.2.14	Экзамен по модулю
2.2.15	Безопасность жизнедеятельности
2.2.16	Документационное обеспечение управления (в т.ч. деловое письмо)
2.2.17	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.18	Интернет-реклама
2.2.19	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.20	Производственная практика
2.2.21	<b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)</b>
2.2.22	Экзамен по модулю
2.2.23	Экологические основы природопользования
<b>3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

### **3.1 Знать**

взаимосвязь общения и деятельности;  
цели, функции, виды и уровни общения;  
роли и ролевые ожидания в общении;  
виды социальных взаимодействий;  
психологические особенности деловых коммуникаций;  
механизмы взаимопонимания в общении;  
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  
этические принципы общения и деловой этикет;  
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### **3.2 Уметь**

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  
использовать полученные теоретические знания в различных видах деятельности.

<b>ОК 1.: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</b>
<b>ОК 2.: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</b>
<b>ОК 3.: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</b>
<b>ОК 4.: Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</b>
<b>ОК 5.: Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</b>
<b>ОК 6.: Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</b>
<b>ОК 7.: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</b>
<b>ОК 8.: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</b>
<b>ОК 9.: Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</b>
<b>ОК 10.: Владеть основами предпринимательской деятельности и особенностями предпринимательства в профессиональной деятельности.</b>
<b>ОК 11.: Обладать экологической, информационной и коммуникативной культурой, базовыми умениями общения на иностранном языке.</b>

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Введение</b>						
1.1	Введение /Тема/	2					
1.2	Цель, задачи и предмет изучения дисциплины. Связь дисциплины с другими научными дисциплинами. Содержание и порядок изучения дисциплины. Понятие общения. Роль общения в жизни человека и профессиональной деятельности. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.3	Провести самооценку коммуникативных качеств личности. /Ср/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		

	<b>Раздел 2. Психологические аспекты делового общения</b>						
2.1	Общение как социально-психологическая категория /Тема/	2					
2.2	Психическая структура личности. Психологические качества личности как субъекта общения. Психологические характеристики межличностного общения. Психологические проблемы взаимоотношений деловых партнеров. Психологические типы личности и особенности их взаимодействия в деловом общении. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.3	Психодиагностика /Пр/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.4	Эссе на тему «Роль общения в моей жизни и будущей профессиональной деятельности». /Ср/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.5	Темперамент. Характер. Акцентуации характера /Тема/	2					
2.6	Понятие темперамента. Психологическая характеристика типов темперамента. Направленность личности. Экстраверсия – интроверсия. Свойства темперамента, влияющие на эффективность делового взаимодействия. Понятие характера. Черты характера. Взаимосвязь темперамента и характера. Акцентуации характера. Характеристика особенностей поведения личности в зависимости от типов акцентуации. Учет психологических характеристик темперамента и характера в деловом общении. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.7	Психодиагностика /Пр/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.8	Подбор психодиагностических тестов для изучения социопсихотипов личности. Составить социопсихотип специалиста по рекламе. /Ср/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.9	Ролевое поведение. Социальные стереотипы /Тема/	2					

2.10	Детерминация поведения личности в деловом общении. Факторы детерминации. Макро- и микра среда. Динамика человеческого поведения. Социальная роль. Ролевое поведение. Социальная группа. Понятие социальных стереотипов. Манипуляции в общении. Защита от манипулятивного воздействия. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.11	Деловая игра на отработку социальных ролей. /Пр/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.12	Подготовка сообщений «Защита от манипуляций», «Манипуляции в рекламе». /Ср/	2	3	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
<b>Раздел 3. Деловое общение как вид организационной коммуникации</b>							
3.1	Общение: содержание, виды, функции /Тема/	2					
3.2	Общение как потребность. Основные функции общения. Виды общения. Содержание делового общения. Цель общения. Ситуация общения. Контроль общения. Основные формы общения. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.3	Коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения /Тема/	2					
3.4	Три стороны общения. Общение как коммуникация. Правила построения сообщений. Общение как взаимодействие. Восприятие партнера. Механизмы воздействия на партнера. Открытость и закрытость в общении. Перцептивная сторона общения. Идентификация. Эмпатия. Аттракция. Рефлексия. Каузальная атрибуция. Формирование первого впечатления. Фактор привлекательности для партнера. Самопрезентация в общении. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.5	Структура делового общения /Тема/	2					
3.6	Структурные компоненты делового общения. Социально значимая цель делового общения. Субъекты делового взаимодействия. Направленность действий деловых партнеров. Средства организационного общения. Формы управленческого общения. Этапы делового общения. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.7	Невербальные средства общения /Тема/	2					

3.8	Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства невербального общения. Коммуникативные, модальные, описательные жесты. Визуальный контакт. Такесические средства невербального общения. Проксемические особенности общения. Дистанция общения. Пространственная организация общения. Просодические средства. Межнациональные различия невербального общения. Роль невербальных средств в деловом общении /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.9	Упражнения в использовании невербальных средств общения. Представление презентации по теме «Особенности использования невербальных средств общения в рекламе». /Пр/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.10	Подготовка презентации по теме «Особенности использования невербальных средств общения в рекламе». /Ср/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.11	Вербальные средства общения /Тема/	2					
3.12	Умение говорить. Монологи, диалоги. Культура речи делового человека. Требования к публичной речи. Искусство публичного выступления. Выразительность речи. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Завершение публичного выступления. Техника и тактика аргументирования. Психологические приемы влияния на партнера. Спор, дискуссия, полемика. Внимание аудитории. Личность выступающего. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.13	Подготовка публичного выступления на тему «Реклама товара, продукта, услуги». /Ср/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.14	Деловое общение в рабочей группе /Тема/	2					
3.15	Особенности рабочей группы. Морально-психологический климат в коллективе. Структура коллектива. Лидерство и типы лидеров. Уровни общения в трудовом коллективе. Общение по вертикали и горизонтали. Особенности общения руководителя и подчиненных. Стили управления. Психологические проблемы руководства в организации. Личность руководителя. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		

3.16	Деловая игра на отработку общения на разных уровнях. Публичное выступление на тему «Реклама товара, продукта, услуги». /Пр/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.17	Сформулировать письменно правила и приемы повышения эффективности своего делового общения /Ср/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.18	Умение слушать /Тема/	3					
3.19	Умение слушать как фактор успешности и эффективности делового общения. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Техники эффективного слушания. Выяснение. Перефразирование. Отражение чувств. Резюмирование. Типичные ошибки слушания. /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.20	Упражнения для тренинга техники эффективного слушания. /Пр/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.21	Коммуникативные барьеры /Тема/	3					
3.22	Психологические барьеры. Социально-культурные различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, логический, семантический. Причины появления и преодоление коммуникативных барьеров. /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.23	Формы деловой коммуникации /Тема/	3					
3.24	Основные формы делового общения. Деловая беседа, деловое совещание, собрание, деловая встреча, конференция. Этапы деловой коммуникации. Переговоры как важнейшая форма деловой коммуникации. Особенности переговоров. Психологические аспекты переговорного процесса. Стратегии переговорного процесса. Организационные аспекты переговоров. Динамика переговоров. Процесс ведения переговорного процесса. Конструктивные переговоры. /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
3.25	Деловая игра «Деловые переговоры» /Пр/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		

3.26	Подготовка сообщения на тему «Национальные особенности проведения переговоров». /Ср/	3	5	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
<b>Раздел 4. Этика и этикет делового общения</b>							
4.1	Понятие этики делового общения /Тема/	3					
4.2	Этика – учение о морали. Нормы морали. Этика делового общения. Противоречие между этикой и бизнесом в современном деловом общении. Общие этические принципы в деловом общении. Профессиональная этика. Повышение уровня этики в организации. /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.3	Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали» /Тема/	3					
4.4	Этика делового общения «сверху-вниз» и «снизу-вверх». Этика делового общения «по горизонтали». Нравственные эталоны поведения. Этические нормы и принципы применительно к поведению руководителя. /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.5	Сформулируйте письменно свой «кодекс» общения руководителя и подчиненного. /Ср/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.6	Этикет и культура делового общения /Тема/	3					
4.7	Понятие этикета. Современный деловой этикет. Составляющие этикета. Правила этикета. Культура поведения делового человека. Практическое значение делового этикета. Понятие имиджа. Составляющие имиджа. Имидж делового человека. /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.8	Вербальный этикет /Тема/	3					
4.9	Культура речи: грамотная речь, верный тон общения, манера разговора, словарный запас, стандартные речевые обороты. Культура речи делового человека. Речевые и психологические правила. Этикетные приемы и правила общения. Искусство профессионального слушания. /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		

4.10	Представление презентации «Имидж» Деловая игра «Телефонные переговоры» /Пр/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
4.11	Подготовить презентацию по предложенным темам «Имидж». /Ср/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
<b>Раздел 5. Конфликты в организации</b>							
5.1	Конфликт: основные элементы, виды, причины возникновения. /Тема/	3					
5.2	Понятие конфликта и его социальная роль. Структурные элементы конфликта. Формулы возникновения. Этапы развития конфликта. Причины появления конфликтных ситуаций. Последствия конфликтов. Конфликтогены. Конфликтные личности в организации. Типология конфликтов. Формы завершения конфликта. Понятие циклического развития конфликта. /Лек/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.3	Решение кейса «Анализ конфликтной ситуации» /Пр/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.4	Подбор социально-психологических тестов и методик для измерения уровня конфликтности личности. Проведение самооценки конфликтности личности и стратегий поведения в конфликте по различным методикам /Ср/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.5	Позитивные и негативные функции конфликтов /Тема/	3					
5.6	Конфликт как элемент развития организации. Негативные функции конфликтов. Позитивные функции конфликтов. Оптимальный уровень конфликтности в организации. Конструктивные, деструктивные конфликты в организации. /Лек/	3	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.7	Решение кейса «Разрешение конфликтов» /Пр/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		

5.8	По предложенной ситуации провести анализ конфликта, применив метод картографии /Ср/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.9	Технологии управления конфликтом /Тема/	3					
5.10	Организационные конфликты. Понятие управления процессом протекания конфликта. Функции управления конфликтом в организации. Алгоритм управления конфликтами. Технологии регулирования конфликта. Факторы. Приводящие к негативным последствиям разрешения конфликтов. Структурные методы предотвращения и разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Тактики поведения в конфликте. Конструктивная модель поведения в конфликте. Роль руководителя в процессе управления протеканием конфликтного взаимодействия. /Лек/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.11	Решение кейса «Управление конфликтами в организации» /Пр/	3	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.12	Подготовка к дифференцированному зачету /Ср/	3	3	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		
5.13	/ЗачётСОц/	3		ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Входный тест

1. Общение включает:

- а) восприятие, познание и понимание партнеров по общению;
- б) обмен информацией;
- в) выработку единой стратегии взаимодействия.

2. Верно ли то, что отсутствие или недостаток общения может вызвать деформацию личности?

- а) да; б) нет.

3. Общение - это \_\_\_\_\_.

4. Каждому термину подберите соответствующее по смыслу значение;

- а) перцептивная сторона общения
- а) выработку единой стратегии взаимодействия
- б) интерактивная сторона общения
- б) обмен информацией

включает

в) коммуникативная сторона общения

в) выработку единой стратегии

включает

взаимодействия

5. Структуру общения составляют:

а) содержание;

б) цели;

в) средства.

6. Какие виды общения выделяют по содержанию?

а) материальное;

б) опосредованное;

в) кондиционное.

7. Верно ли то, что информация может передаваться с помощью телесных контактов?

а) да; б) нет.

8. Какие виды общения по средствам:

а) биологическое;

б) когнитивное;

в) социальное.

9. Общение осуществляемое с помощью треть

а) непосредственным;

б) опосредованным;

в) косвенным.

10. Средства общения связанные с прикосновениями называют:

а) тактильными;

б) ольфакторными;

в) экстралингвистическими.

11. Верно ли то, что у человека также как и у животных цели общения не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей?

а) да; б) нет.

12. Общение при помощи жестов, мимики и пантомимики называют

а) вербальным;

б) невербальным;

в) кондиционным.

13. Какой фактор обеспечивает реализацию следующей схемы?

а) фактор привлекательности;

б) фактор отношения к наблюдателю;

в) фактор превосходства.

14. На какой фактор оказывает влияние манера поведения?

а) фактор привлекательности;

б) фактор отношения к наблюдателю;

в) фактор превосходства.

15. Верно ли то, что партнеры по общению склонны систематически переоценивать различные качества тех людей, которые превосходят их по какому-то существенному для них параметру?

а) да; б) нет

Тестирование:

Тестирование

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да; б) нет; в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же?

Дайте три ответа:

а) когда качают головой;

б) когда кивают головой;

в) когда морщат нос;

г) когда морщат лоб;

д) когда подмигивают;

е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?  
а) ступни; б) ноги; в) руки; г) кисти; д) плечи.
6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:  
а) лоб; б) брови; в) глаза; г) нос; д) губы; е) уголки рта.
7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?  
а) как на вас сидит одежда;  
б) на прическу;  
в) на походку;  
г) на осанку;  
д) ни на что.
8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:  
а) ему есть что скрывать;  
б) у него некрасивые зубы;  
в) он чего-то стыдится.
9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?  
а) на глаза; б) на рот; в) на руки; г) на позу.
10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:  
а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) собранности.
11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?  
а) да; б) нет; в) не знаю.
12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:  
а) первый шаг всегда делают именно мужчины;  
б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;  
в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.
13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?  
а) словам; б) «сигналам»; в) он вообще вызовет у вас подозрение.
14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?  
а) просто фиглярство;  
б) они «заводят» публику;  
в) это выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?  
а) я смотрю совершенно спокойно;  
б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;  
в) закрываю глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику?  
а) да; б) нет; в) только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:  
а) глазами; б) руками; в) словами.
18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...  
а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;  
б) передаются из поколения в поколение;  
в) заложены в нас от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак:  
а) мужественности;  
б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;  
в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.
20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?  
а) да; б) нет; в) только у пожилых людей.

Форма проведения – опрос.

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.
7. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
8. Что дает людям умение слушать?
9. Каковы трудности эффективного слушания?
10. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
11. Перечислите «вредные привычки» слушания.
12. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
13. Каковы внешние помехи слушания?
14. В чем особенности направленного, критического слушания?
15. Какова специфика эмпатического слушания?

16. В чем особенность неререфлексивного слушания?
17. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
18. Почему важно понимать язык телодвижений?
19. Почему язык телодвижений неоднозначен?
20. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
21. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
22. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
23. Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности?
24. Какие вербальные сигналы выдают ложь?
25. Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи и неискренности?
26. Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру?
27. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров?
28. Что такое «манипуляции в общении»?
29. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
30. Как противостоять манипуляциям в общении?
31. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну.
32. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?
33. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?
34. Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?
35. Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?
36. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?
37. Какие значения имеет термин «критика»?
38. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
39. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
40. Вспомните характеристики позитивной критики.
41. Какова цель щадящей критики?
42. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
43. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
44. Прежде чем выступать с критикой, что необходимо сделать?
45. Каковы психологические издержки критики?
46. Как вести себя, если критикуют вас?
47. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
48. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
49. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
50. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
51. Что представляет собой комплимент?
52. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?
53. Зачем нужно делать комплименты?
54. Почему замеченные «не слишком заметные детали» вызывают больше положительных эмоций?
55. Как персонализировать комплимент?
56. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
57. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
58. Какие виды вопросов вы знаете?
59. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
60. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
61. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
62. Как отвечать на некорректные вопросы?
63. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?
64. Что такое коммуникативные барьеры?
65. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
66. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
67. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
68. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
69. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
70. Каковы требования к публичной речи?
71. Какой должна быть внутренняя структура речи?
72. Какие виды речей вы знаете?
73. Что влияет на эффективность речи?
74. Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?
75. Что такое ведущая репрезентативная система?
76. Какие приемы психологического присоединения вы знаете?
77. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать ведущий сенсорный канал?
78. Для чего необходимо знание психотипов партнеров?
79. Как использовать знания психотипов в работе с клиентами?
80. Как в работе рекламного агентства можно использовать информацию о психотипах людей?
81. Как использовать знание психотипов в управлении персоналом?
82. Можно ли программировать деловой контакт и прогнозировать его эффективность?

83. Каковы основные психологические характеристики поведения «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника»?
84. Дайте «невербальный портрет» «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника».
85. Каковы основные коммуникативные трудности общения с «квадратом», «треугольником», «кругом», «зигзагом», «прямоугольником»?
86. Как продать свой товар покупателю «квадрату», «треугольнику», «кругу», «зигзагу», «прямоугольнику»?
87. Дайте определение понятию «этикет».
88. Каков общий принцип использования этикетных средств?
89. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
90. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
91. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
92. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?
93. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
94. Что значит «отработать ход» беседы?
95. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
96. Что влияет на успех деловой беседы?
97. Каковы особенности делового телефонного разговора?
98. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
99. Что такое «тактика ведения переговоров»?
100. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

Форма проведения – тестирование.

1. Верно ли то, что отсутствие или недостаток общения может вызвать деформацию личности?
  - а) да; б) нет.
2. Общение - это \_\_\_\_\_.
3. Общение включает:
  - а) восприятие, познание и понимание партнеров по общению;
  - б) обмен информацией;
  - в) выработку единой стратегии взаимодействия.
4. Каждому термину подберите соответствующее по смыслу значение;
 

а) перцептивная сторона общения	а) выработку единой стратегии взаимодействия
включает	взаимодействия
б) интерактивная сторона общения	б) обмен информацией
включает	
в) коммуникативная сторона общения	в) выработку единой стратегии взаимодействия
включает	взаимодействия
5. Структуру общения составляют:
  - а) содержание;
  - б) цели;
  - в) средства.
6. Какие виды общения выделяют по содержанию?
  - а) материальное;
  - б) опосредованное;
  - в) кондиционное.
7. Верно ли то, что информация может передаваться с помощью телесных контактов?
  - а) да; б) нет.
8. Какие виды общения по средствам:
  - а) биологическое;
  - б) когнитивное;
  - в) социальное.
9. Общение осуществляемое с помощью третьего лица называется:
  - а) непосредственным;
  - б) опосредованным;
  - в) косвенным.
10. Средства общения связанные с прикосновениями называют:
  - а) тактильными;
  - б) ольфакторными;
  - в) экстралингвистическими.
11. Верно ли то, что у человека также как и у животных цели общения не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологические потребности?
  - а) да; б) нет.
12. Общение при помощи жестов, мимики и пантомимики называют
  - а) вербальным;
  - б) невербальным;
  - в) кондиционным.
13. Какой фактор обеспечивает реализацию следующей схемы?

- а) фактор привлекательности;  
б) фактор отношения к наблюдателю;  
в) фактор превосходства.
14. На какой фактор оказывает влияние манера поведения?  
а) фактор привлекательности;  
б) фактор отношения к наблюдателю;  
в) фактор превосходства.
15. Верно ли то, что партнеры по общению склонны систематически переоценивать различные качества тех людей, которые превосходят их по какому-то существенному для них параметру?  
а) да; б) нет.
16. Склонность приписывать негативные свойства своего характера, а также мотивы своего поведения другим называется:  
а) эффект проекции;  
б) эффект контраста;  
в) эффект ореола.
17. Процесс психологического влияния одного человека на другого при их совместной жизнедеятельности, которая осуществляется на основе восприятия, подражания, внушения, понимания друг друга называется:  
а) руководством;  
б) лидерством;  
в) все ответы верны.
18. Стремление усреднять оценки наблюдаемых процессов и явлений называется:  
а) гало-эффект;  
б) эффект центральной тенденции;  
в) эффект снисхождения.
19. Механизмом самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению является:  
а) рефлексия;  
б) эмпатия;  
в) идентификация.
20. Механизмом интерпретации поступков и чувств другого человека, стремление к выяснению причин поведения субъекта является:  
а) рефлексия;  
б) каузальная атрибуция;  
в) аттракция.
21. Способ познания другого человека, при котором предположение о внутреннем состоянии собеседника называется:  
а) аттракцией;  
б) каузальной атрибуцией;  
в) идентификацией.
22. Верно ли то, что причину успеха люди чаще всего приписывают себе, а неудачу - обстоятельствам?  
а) да; б) нет.
23. Человек, у которого преобладают в мышлении зрительные образы, который «специализируется» на зрительном внутреннем опыте, называется:  
а) визуалистом;  
б) аудиалистом;  
в) кинестетиком.
24. Верно ли то, что знание ведущего в данный момент сенсорного способа визуального поведения человека позволяет гармонизировать процесс общения с ним.  
а) да; б) нет.
25. Какая культура проистекает из ценностей, которые укореняются в индивидууме изо дня в день с момента рождения под влиянием семьи, школы и среды вообще?  
а) национальная культура;  
б) профессиональная культура;  
в) организационная культура.
26. Культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению, предпочитающие молча и спокойно слушать собеседника, осторожно реагируя на предложения другой стороны называются:  
а) моноактивные;  
б) полиактивные;  
в) реактивные.
27. Положительные и отрицательные оценки объектов окружающего мира, определяемые не их значимостью самих по себе, а их значением для человеческой деятельности, интересов, потребностей, социальных и личных отношений называются:  
а) ценности;  
б) нормы;  
в) символы.
28. Определенные объекты, звуки, жесты и образы, которые содержат специальные значения, называются:  
а) символ;  
б) язык;  
в) ценности.
29. Измерением культуры, которое доминирует в культурах, где люди заботятся только о себе и ближайших представителях

своей семьи в обмен на их верность является:

- а) коллективизм;
- б) индивидуализм;
- в) женское начало.

30. Наука, изучающая прикосновения в процессе общения, называется:

- а) кинесика;
- б) такесика;
- в) проксемика.

31. В рамках какой науки изучаются мимика, жестика и пантомимика:

- а) такесика;
- б) проксемика;
- в) кинесика.

32. Общение включает:

- а) восприятие, познание и понимание партнеров по общению;
- б) обмен информацией;
- в) выработку единой стратегии взаимодействия.

33. Структуру общения составляют:

- а) содержание;
- б) цели;
- в) средства.

34. Какой фактор обеспечивает реализацию следующей схемы;

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор отношения к наблюдателю;
- в) фактор превосходства.

35. Склонность приписывать негативные свойства своего характера, а также мотивы своего поведения другим называется:

- а) эффект проекции;
- б) эффект контраста;
- в) эффект ореола.

36. Механизмом самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером по общению является:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация.

37. Какая культура проистекает из ценностей, которые укореняются в индивидууме изо дня в день с момента рождения под влиянием семьи, школы и среды вообще.

- а) национальная культура;
- б) профессиональная культура;
- в) организационная культура.

38. Как называется зона дистанции в человеческом контакте, которая соблюдается во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях:

- а) персональная;
- б) социальная;
- в) публичная.

39. Посредством чего реализуется стремление одного человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками?

- а) деловые переговоры;
- б) деловые дискуссии;
- в) деловая беседа

40. Направлены на достижение разумного соглашения при наличии несовпадающих и даже противоположных интересов:

- а) деловые переговоры
- б) деловые дискуссии
- в) деловые беседы

41. Какие виды общения выделяют по содержанию?

- а) материальное;
- б) опосредованное;
- в) конедидиционное.

42. На какой фактор оказывает влияние манера поведения?

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор отношения к наблюдателю;
- в) фактор превосходства

43. Использование голоса и тела для передачи устного сообщения называется:

- а) манера одеваться;
- б) манера говорить;
- в) оба ответа верны.

44. Перефразирование, развитие идеи, резюме, сообщение о восприятии партнера относятся к:

- а) техникам, способствующим восприятию;
- б) техникам, не способствующим восприятию;
- в) промежуточным техникам.

45. Поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран относится к:
- функции беседы;
  - содержанию беседы;
  - оба ответа верны.
46. Максимально эффективной при ведении деловых переговоров является стратегия:
- «жесткого доминирования»;
  - «мягкой уступчивости»;
  - «принципиальных переговоров».
47. Верно ли то, что уважительное отношение к собеседнику должно выражаться в учете особенностей стиля темперамента и интеллекта собеседника при выборе способа и типа аргументации?
- да; б) нет.
48. Общение участников, обязательным условием которого является наличие ведущего называется:
- деловые переговоры;
  - деловая беседа;
  - деловые дискуссии.
49. Перефразирование, развитие идеи, резюме, сообщение о восприятии партнера относятся к:
- техникам, способствующим восприятию
  - техникам, не способствующим восприятию
  - промежуточным техникам
50. Поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран относится к:
- функции беседы;
  - содержанию беседы;
  - оба ответа верны.

### 5.2. Темы письменных работ

- Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
- Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
- Речевые аспекты переговорного процесса.
- Стили и особенности ведения деловых переговоров.
- Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
- Невербальные особенности делового общения.
- Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
- Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
- Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
- Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
- Детерминация поведения личности в деловом общении.
- Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
- Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
- Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
- Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
- Проблема лидерства и деловые отношения.
- Стресс и его влияние на процесс делового общения.
- Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
- Этикет и культура делового общения.
- Правила общения по телефону.
- Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
- Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
- Презентация как вид делового общения.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Тема 1.

Задание 1. Вопросы для обсуждения:

- Понятие и виды делового общения
- Правила построения и ведения деловой беседы
- Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров
- Правила подготовки делового совещания

Задание 2. Упражнение 1. Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор

Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Упражнение 2. Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

- Творчество подобно приготовлению торта.
- Творчество подобно падению в грязь.
- Творчество подобно любви.
- Творчество подобно починке протекающего крана.
- Творчество подобно заточке топора.

Упражнение 3. Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что \_\_\_\_\_ бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как \_\_\_\_\_ гнев.
3. Кран для \_\_\_\_\_ то же, что \_\_\_\_\_ для свободы.
4. Мой дом – это \_\_\_\_\_.
5. Моя работа – это \_\_\_\_\_.
6. Беспокойство – это \_\_\_\_\_.
7. Правда – это \_\_\_\_\_.
8. Власть – это \_\_\_\_\_.
9. Успех – это \_\_\_\_\_.
10. Счастье – это \_\_\_\_\_.
11. Любовь – это \_\_\_\_\_.
12. Идеалы – это \_\_\_\_\_.
13. Размышление – это \_\_\_\_\_.
14. Жизнь – это \_\_\_\_\_.

Упражнение 4. Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

- Чем пахнет слово «участвовать»?
- Каково на ощупь число «семь»?
- Какой вкус у голубого цвета?
- Как выглядит идея свободы?
- Какая форма у вторника?
- Каков вкус радости?

Упражнение 5. Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д. Каждый участник должен произнести не менее 3-5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что корабль поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Упражнение 6. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр. Эпизод первый: Заключение трудового соглашения:

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три шелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: Отношение работника к своим обязанностям:

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: Оплата труда, оговоренная соглашением:

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною». В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Упражнение 7. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

<p>Упражнение 8. Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.</p> <p>Упражнение 9. Продолжите фразы используя следующие слова: возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.</li> <li>· Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.</li> <li>· Моя тревога _____ с каждым днем.</li> <li>· Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.</li> </ul> <p>Упражнение 10. Подберите синонимы к слову сказал.</p> <p>Упражнение 11. Выразите мысль без канцеляризмов: Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.</p> <p>Упражнение 12. «Переведите» наукообразные фразы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.</li> <li>· Приступить к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).</li> </ul> <p>Задание 3. Тренинг 1. «Знакомство»</p> <p>Студентам предлагается задуматься о том, какая черта является существенной в характере каждого. Затем предлагается найти этому краткую форму выражения. Например: «Лед и пламень», «Тиха, печальна, молчалива...» и т.д. Можно представить себя в образе животного, птицы и т.д. После этого по кругу, по очереди начинается представление. Необходимо обсудить, чьи представления произвели наибольшее впечатление, были меткими, психологически верными.</p> <p>Тренинг 2. «Кто Я?!»</p> <p>Написать цифры в столбик от 1 до 5 и 5 раз ответить письменно на вопрос «Кто я?» используя характеристики, черты, интересы и чувства для описания себя. Каждое предложение начинается с местоимения «Я - ...!». Представить свое «Я» аудитории. Провести анализ.</p> <p>Тренинг 3. «Какой Я?!»</p> <p>У каждого человека есть своя теория, касающаяся того, что именно делает его уникальным, единственным в своем роде индивидом, отличает его от остальных людей. При этом возникает вопрос, разделяют ли окружающие его мнение о самом себе, видят ли его другие таким, каким он сам себя считает. Попробуем выяснить этот вопрос. Студентам предлагается разделить лист бумаги на три равные части по вертикали и в первой графе написать пять основных ответов на вопрос «Какой я?» Во второй графе необходимо ответить на тот же вопрос так, как, по вашему мнению, отозвались бы о вас ваши отец, мать или старшие родственники. Ответы в третьей графе должны написать по вашему выбору ваши однокурсники. Необходимо передать листочки избранныкам. После заполнения третьей графы проанализировать три набора ответов, выделить сквозное свойство, ответ, повторяющийся в каждой графе. Провести анализ ответов.</p> <p>Тема 2.</p> <p>Задание 1. Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические проблемы деловых отношений.</li> <li>2. Коммуникативная культура в деловом общении.</li> <li>3. Приемы общения.</li> </ol> <p>Задание 2. Упражнение 1. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?</p> <p>Упражнение 2. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?</p> <p>Упражнение 3. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?</p> <p>Упражнение 4. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.</p> <p>Упражнение 5. Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.</p> <p>Упражнение 6. Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.</p> <p>Задание 3. Тренинг «Представление» Разбиться на пары. Запастись визитной карточкой. Представиться своему партнеру. Представление – это начало разговора, поэтому после представления желательно сказать одну-две фразы. Женщине - комплимент, мужчине – ваше восхищение возможностью встретиться с ним. Можно оправиться о здоровье, поговорить о погоде, но пока ни слова о деле. Необходимо подготовить благоприятную почву для предстоящего разговора. Партнеру, представление которого доставило удовольствие, вручаете визитку, как бы вексель на предстоящее взаимопонимание. Кто наберет больше всех визиток, тот победитель. И самые коммуникабельные проводят показательные выступления - представление друг другу. Пользуясь визитными карточками, партнеры подходят к своим коллегам и продолжают разговор. Начало разговора во многом определяет успех. Не все главное понимается сходу, необходимо настроиться на предстоящий разговор. Расположить собеседника к себе, выработать у него эмоционально-положительное отношение.</p>
<b>5.4. Перечень видов оценочных средств</b>
<p>устный опрос тестирование дифференцированный зачет</p>

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>					
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>					
<b>6.1.1. Основная литература</b>					
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л1.1	Мунин А. Н.	Деловое общение: курс лекций	Москва: ФЛИНТА, 2021		
Л1.2		Деловое общение: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2019		
Л1.3	Сорокина Е. Г., Вдовина М. В.	Конфликтология в социальной работе: учебник	Москва: Дашков и К°, 2020		
Л1.4	Магомедова П. К., Шапиева А. С., Булуева Ш. И., Цамаева А. А.	Деловое общение: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021		
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>					
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л2.1	Кислицына И. Г.	Психология делового общения: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017		
Л2.2	Науменко Е. А.	Деловые коммуникации: хрестоматия	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016		
Л2.3	Сухов А. Н.	Социальная конфликтология: учебное пособие	Москва: Юнити, 2021		
<b>6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства</b>					
<b>6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>					
6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс				
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»				
<b>7. МТО (оборудование и технические средства обучения)</b>					
№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
47а	Лек.	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 16 шт., стул – 31 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	Лек