

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Психология»



УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор
/ Т.Р. Змызгова /
Т.Р. Змызгова 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

09.03.03 – Прикладная информатика
Направленность (профиль):

Интеллектуальные информационные системы и технологии

Формы обучения: очная, заочная

Курган 2022

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата Прикладная информатика (Интеллектуальные информационные системы и технологии), утвержденными для очной, заочной форм обучения «30» августа 2022 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психология» «02» сентября 2022 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил
доцент, канд. псих. н.



И.В. Жуйкова

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Психология»



М.В. Чумаков

Заведующий кафедрой «Программное
обеспечение автоматизированных систем»



В.К. Волк

Специалист по
учебно-методической работе



И. В. Тарасова

Начальник управления
образовательной деятельности



И.В. Григоренко

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 2 зачетных единицы трудоемкости (72 академических часов)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		4
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	24	24
Лекции	16	16
Практические занятия	8	8
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	48	48
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	30	30
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	72	72

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		4
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	4	4
Лекции	2	2
Практические занятия	2	2
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	68	68
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	50	50
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	72	72

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психология делового общения» относится к обязательной части блока Б 1 «Дисциплины (модули)». Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин: философия, общая психология, психология личности, история психологии, основы консультативной психологии. Дисциплина «Психология делового общения» направлена на изучение психологии общения, его основных характеристик, процесса межличностного общения и межличностного взаимодействия, методов разрешения конфликтных ситуаций.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является повышение общей и психологической культуры делового общения.

Задачами освоения дисциплины являются:

1. Изучение особенностей психологии делового общения.
2. Освоение методов убеждения.
3. Приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров.
4. Знакомство с этикой и этикетом делового общения.
5. Развитие рефлексивных способностей студентов.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3).

- способность принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп (ОПК-9).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: формы и методы работы в команде (УК-3), виды профессиональных коммуникаций (ОПК-9).

- Уметь: организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3), реализовывать профессиональные коммуникации с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп (ОПК-9).

- Владеть: методами и приемами работы в команде (УК-3), виды профессиональных коммуникаций (ОПК-9).

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Очная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Психология как наука	2	-
	2	Психология общения	2	-
	3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	2	2
	4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	2	-
		Рубежный контроль № 1	-	2
Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны	2	-

		делового общения.		
	6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	-
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	2	2
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	2	-
		Рубежный контроль № 2	-	2
		Всего:	16	8

Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, Темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
		Лекции	Практич. занятия
1	Психология как наука	-	-
2	Психология общения	2	-
3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	-	1
4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	-	-
5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	-	-
6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	-	-
7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	-	1
8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	-	-
		2	2

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Психология как наука

Особенности психологии как науки. Научная и житейская психология. Проблема предмета психологии. Психические явления и психологические факты. Определение психологии как науки. Понятие о психике. Основные отрасли психологии. Методы исследования в психологии.

Тема 2. Психология общения

Понятие об общении. Общение как обмен информацией (коммуникация). Общение как взаимодействие (интеракция). Общение как восприятие человека человеком (социальная перцепция). Структура и функции общения. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Компоненты техники общения.

Тема 3. Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций

Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).

Тема 4. Общение как коммуникация. Типология и модели общения

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема 5. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Транзакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема 6. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения

Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.

Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Тема 7. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса

Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения

Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия Норматив времени, час	Норматив времени, час
			Очная форма обучения
Рубеж 1	1	Психология как наука	-
	2	Психология общения	-
	3	Предмет психологии делового общения	2
	4	Общение как коммуникация	-
	Рубежный контроль № 1		2
Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие.	-
	6	Психологические основы деловых отношений.	-
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	2

	8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Способы предупреждения конфликтов и их разрешения	-
		Рубежный контроль № 2		2
			Всего:	8

Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия Норматив времени, час	Норматив времени, час	
1	Психология как наука	Психология как наука	-	
2	Психология общения	Психология общения	-	
3	Предмет психологии делового общения	Понятие «общение» и трудность его дефиниций	1	
4	Общение как коммуникация	Типология и модели общения	-	
5	Общение как взаимодействие.	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	-	
6	Психологические основы деловых отношений.	Механизмы воздействия в процессе делового общения	-	
7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	Переговорный процесс	1	
8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Способы предупреждения конфликтов и их разрешения	-	
			Всего:	2

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций в конспекте рекомендуется отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественную подготовку к практическим занятиям.

В целях качественной подготовки к практическим занятиям необходима самостоятельная работа студентов, направленная на повторение материалов лекций, анализ дополнительной литературы по теме практического занятия. Рекомендуется подготовить вопросы, вызывающие затруднения и обсудить их с преподавателем перед проведением практического занятия.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому рекомендуется использовать групповой метод выполнения работы и защиты отчетов, а также самооценку и обсуждение результатов выполнения практических работ.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной формы обучения), подготовку к зачету.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы (очная форма обучения)

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	24
Психология как наука	3
Психология общения	3
Предмет психологии делового общения	3
Общение как коммуникация	3
Общение как взаимодействие.	3
Психологические основы деловых отношений.	3
Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	3
Барьеры и конфликты в деловом общении.	3
Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие)	2
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4
Подготовка к зачету	18
Всего:	48

Рекомендуемый режим самостоятельной работы (заочная форма обучения)

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	49
Психология как наука	7
Психология общения	6
Предмет психологии делового общения	6
Общение как коммуникация	6
Общение как взаимодействие.	6
Психологические основы деловых отношений.	6
Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	6
Барьеры и конфликты в деловом общении.	6
Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие)	1
Подготовка к зачету	18
Всего:	68

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ (для очной формы обучения).
2. Задания к рубежным контролям № 1, № 2.
3. Вопросы к зачету.

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

№	Наименование	Содержание					
Очная форма обучения							
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Распределение баллов					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Выполнение и защита отчетов по практическим занятиям	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Зачет
		Балльная оценка:	До 16	До 12	До 21	До 21	До 30
	Примечания:	8 лекций по 2 балла	До 6-и баллов за работу на каждом практическом занятии	На 2-ом практическом занятии	На 4-ом практическом занятии		
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	60 и менее баллов – незачтено; 61...100 - зачтено					
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	<p>Для допуска к промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 51 балла. В случае, если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается.</p> <p>Для получения зачета без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла.</p> <p>За академическую активность в ходе освоения дисциплины (модуля), участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30.</p>					

		<p>Основанием для получения дополнительных баллов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение дополнительных заданий по дисциплине (модулю); дополнительные баллы начисляются преподавателем; - участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.
4	<p>Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра</p>	<p>В случае если к промежуточной аттестации (зачету) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра.</p> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в письменной форме. Зачет проводится в устной форме.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Задание для рубежного контроля № 1 состоит из 10 вопросов, каждый из которых оценивается в 2,1 балла, для рубежного контроля № 2 – из 19, каждый из которых оценивается в 1,1 балла (для очной формы обучения).

Преподаватель оценивает в баллах результаты выполнения заданий каждым студентом по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета

Задание на рубежный контроль 1 (очная форма обучения)

1. Определите, какие виды психических явлений (процессы, свойства и состояния) проявляются в следующих ситуациях:

- а) Школьник сосредоточенно выполняет домашнее задание.
- б) Девушка, придя из кино, с восторгом рассказывает о нем матери.
- в) Начальник строг с подчиненными, грубо обращается с ними, раздражается по любому поводу.
- г) Мальчик очень огорчился, когда узнал, что их класс не идет в поход.
- д) Официант перечисляет посетителю все наименования имеющихся в ассортименте вин.

2. Определите, какие отрасли психологии решают следующие задачи:

- а) Определить факторы, влияющие на протекание кризиса подросткового возраста.
- б) Выявить причины снижения производительности труда на предприятии.
- в) Разработать способы привлечения внимания учащихся на уроке.
- г) Выявить лидера в коллективе и привлечь его к организации групповой работы.

- д) Определить темперамент человека по особенностям поведения.
- е) Изучить влияние суточных биоритмов человека на производительность его труда.
- ж) Установить объем кратковременной памяти у людей пожилого возраста.
- з) Разработать способы установления деловых взаимоотношений в формирующемся коллективе.
- и) Определить факторы, влияющие на психологические особенности безнадзорного подростка.
- к) Оказать помощь подросткам при выборе профессии.

3. Какие методы психологических исследований использовались в следующих ситуациях...

- а) Психолог предлагает испытуемому повторить 10 слов, которые он только что прочитал.
- б) Группе испытуемых необходимо письменно ответить на вопросы об их интересах.
- в) Психолог предлагает детям нарисовать несуществующее животное.
- г) На консультации у психолога посетитель рассказывает о беспокоящих его проблемах.
- д) Психолог предъявляет испытуемому «страшные» картинки и регистрирует возникающие при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току.
- е) Психолог, исследуя трудовую деятельность менеджера на предприятии, незаметно для него присутствует в помещении.
- ж) С целью изучения влияния нового психотропного препарата на поведение человека ученые делают инъекции крысам и собакам.
- з) Чтобы узнать особенности межличностных отношений, возникающих в группах туристов, следующих дальними маршрутами, психолог под видом обычного туриста вступает в одну из таких групп.
- и) Для проверки действенности разработанной учеными методики быстрого обучения иностранному языку организуется исследование, в ходе которого одну группу испытуемых обучают предложенным способом, а другую – традиционным. Затем результаты сравниваются.
- к) При отборе учеников в класс для одаренных детей психолог изучает их способности.

4. К психологическим фактам относятся:

- а) неосознаваемые процессы;
- б) стресс;
- в) познавательные процессы;
- г) психосоматические явления;
- д) факты поведения;
- е) темперамент.

5. Соотнесите содержимое трех столбцов таблицы.

1. Психические процессы	а) наиболее устойчивые и постоянно проявляющиеся особенности личности, обеспечивающие определенный качественно-количественный уровень поведения и деятельности, типичный для данного человека	А - активность, пассивность, бодрость, апатия и т.д.
2. Психические свойства	б) определенный уровень работоспособности и качества функционирования психики человека, характерный для него в каждый данный момент времени	Б - ощущение, восприятие, эмоции и воля и т.д.
3. Психические состояния	в) это психические явления, обеспечивающие первичное отражение и осознание человеком воздействий окружающей действительности	В - направленность, характер и способности и т.д.

6. Первую в истории экспериментальную психологическую лабораторию создал:

З.Фрейд
В.Вундт
Л.С.Выготский
В.М.Бехтерев

7. Коммуникативный аспект общения отвечает за:

восприятие людьми друг друга;
передачу информации;
взаимодействие людей друг с другом.

8. Побудительная информация рассчитана на стимулирование какого-то действия. Соотнесите виды стимуляции с их описанием.

1. Дестабилизация	а) побуждение, не допускающее, наоборот, определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности;
4. Активизация	б) побуждение к действию в заданном направлении;
5. Интердикция	в) рассогласование или нарушение некоторых автономных ферм поведения или деятельности.

9. Паралингвистическая система – это ...

система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность;
включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
пространственно-временная организация;
визуальный контакт.

10. Виды общения:

1. Непосредственное	а) - Привет, Курган!!! Сегодня я буду петь для вас свои самые лучшие песни!!!
2. Опосредованное	б) - Здравствуйте. Извините, я опоздал, можно войти? - Здравствуйте. Сначала объясните, почему вы опоздали - Видите ли, автобус, на котором я ехал, сломался. Мне пришлось ждать следующий. - Ваша причина уважительна. Проходите в класс
3. Массовое непосредственное	в) Алло, здравствуйте, а Миша дома? - Нет, к сожалению, он пошёл в магазин. А кто его спрашивает? - Владислав, его одноклассник. Пусть он перезвонит, как придёт, хорошо? - Да, до свидания. - До свидания.
4. Массовое опосредованное	г) Потолок обвалился в одной из квартир в Екатеринбурге. При том, что в доме сейчас проходят работы в рамках программы капитального ремонта. К счастью, во время обрушения в квартире никого не было, поэтому пострадавших нет, передает ГТРК "Урал".

Задания на рубежный контроль 2 (очная форма обучения)

1. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю (1), Взрослому (2) и Ребенку (3).

- а) скептицизм,
- б) жизнерадостность,
- в) бедность фантазии,
- г) недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней,
- д) авторитетный тон,
- е) импульсивность,
- ж) контроль над своими действиями,
- з) покровительство,

- и) безапелляционность,
- к) богатая фантазия,
- л) пугливость,
- м) скованность,
- н) догматизм,
- о) сознание собственного превосходства и права «качать»,
- п) неуверенность,
- р) любопытство,
- с) беспомощность,
- т) доверчивость,
- у) уверенность в своей правоте,
- ф) расчет действий,
- х) трезвость в оценках,
- ц) понимание относительности догм,
- ч) несдержанность.

2. Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами?

- а) помощник
- б) посредник
- в) третейский судья
- г) наблюдатель

3. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс;
- г) соперничество.

4. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

5. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.

6. Назовите термин, характеризующий процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработку рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий.

- а) Соглашение
- б) Медиация
- в) Фасилитация
- г) Разбирательство
- д) Требование

7. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

- а) Внутригрупповой конфликт
- б) Межгрупповой конфликт
- в) Межличностный конфликт
- г) Внутриличностный конфликт
- д) Личностно-групповой конфликт

8. Правилами управления конфликтами, используемыми руководителем, являются:

- а) все замечания делаются наедине, без свидетелей
- б) необходимо стремиться понять точку зрения оппонента
- в) ошибки подчиненного следует признавать быстро и решительно
- г) наличие свидетелей повышает эффективность замечания

9. Какой механизм З. Фрейд объявил главным средством поддержания сплоченности группы:

- а) Объективный конфликт интересов.
- б) Внутригрупповой фаворитизм.
- в) Межгрупповая враждебность.

10. Что означает деиндивидуализация взаимного восприятия.

- а) каждая из сторон видит другую обезличенной
- б) неадекватное социальное, групповое сравнение.
- в) позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой группы объясняется внутренними причинами.

11. Соотнесите содержимое двух столбцов:

Вариант конфликта	Возможные причины
1. Руководство организации персонал	а) Взаимная зависимость по выполняемым задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка
2. Администрация профсоюзы	б) Противоположность духовных интересов, ценностей; групповой экстремизм
3. Между подразделениями внутри организации	в) Неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата и т. п.
4. Конфликт между организациями	г) Нарушение договорных обязательств; борьба за ресурсы, сферы влияния, рынки сбыта и т. п.
5. между микрогруппами внутри коллектива	д) Нарушение трудового законодательства со стороны администрации; неудовлетворительные условия труда; низкая заработная плата и т. п.
6. Между неформальными группами в обществе	е) Противоположность интересов, ценностей, целей; амбиции лидеров

12. Как называется межгрупповое взаимодействие, при котором одна группа имеет существенное преимущество в самом важном:

- а) Соперничество
- б) Столкновение
- в) Доминация
- г) Уклонение
- д) Избегание
- е) Аккомодация
- ж) Ассимиляция

13. Назовите межгрупповое взаимодействие, в процессе осуществления которого одна группа (как правило, уступающая в могуществе, силе, богатстве и т.п. другой) стремится приспособиться к давлению более сильной социальной группы.

- а) Соперничество
- б) Столкновение
- в) Доминанция
- г) Уклонение
- д) Избегание
- е) Аккомодация
- ж) Ассимиляция

14. Соотнесите содержимое двух столбцов:

1. коммуникативная функция	а) значимость этой функции переговоров определяется тем, что невозможно прийти к взаимоприемлемому решению, не понимая сути проблемы, которая вызвала конфликт, не разобравшись в истинных целях, не уяснив точек зрения друг друга.
2. поиск совместного решения проблемы	б) конфликтующие стороны мало заинтересованы в совместном решении проблемы, поскольку решают совсем иные задачи.
3. «маскировочную» функцию	в) связанная с налаживанием и поддержанием связей и отношений конфликтующих сторон;
4. регулятивная	г) участники стремятся оказать влияние на общественное мнение с целью оправдания собственных действий, предъявления претензий оппонентам, привлечения на свою сторону союзников и т. п.;
5. информационная функция	д) это то, ради чего, собственно, и ведутся переговоры. Сложное переплетение интересов и неудачи в односторонних действиях могут подтолкнуть к началу переговорного процесса даже откровенных врагов, чье конфликтное противостояние насчитывает не один десяток лет
6. пропагандистская функция	е) регуляции и координации действий участников конфликта;

15. Какие из перечисленных особенностей ведения переговоров относятся к 1. позиционному торгу, а какие – 2. к переговорам на основе интересов:

- а) внимание концентрируется не на позициях, а на интересах конфликтующих сторон;
- б) участники переговоров стремятся к реализации собственных целей;
- в) участники совместно анализируют проблему и совместно ищут варианты ее решения;
- г) переговоры ведутся на основе первоначально выдвинутых крайних позиций;
- д) подчеркивается различие между конфликтующими сторонами, а сходство, даже если оно имеется, отвергается;
- е) достигнутое соглашение должно максимально учитывать интересы всех участников переговоров;
- ж) действия участников направлены, прежде всего, друг на друга, а не на решение проблемы;
- з) стороны стремятся скрыть или исказить информацию о существовании проблемы, своих истинных намерениях и целях;
- и) перспектива провала переговоров может подтолкнуть стороны к определенному сближению и попыткам выработать компромиссное соглашение, что не исключает возобновление конфликтных отношений при первом удобном случае;
- к) участники переговоров ориентированы на поиск взаимовыгодных вариантов решения;
- л) если конфликтующие стороны допускают участие в переговорах третьей стороны, то предполагают использовать ее для усиления собственной позиции;
- м) конфликтующие стороны стремятся использовать объективные критерии;
- н) в процессе переговоров люди и спорные проблемы разделяются.

16. В чем суть консультационного посредничества?

- а) получение от посредника предварительного согласия на то, что в том случае, если стороны не смогут найти решение проблемы, он выскажет свое мнение по нему в порядке консультации.
- б) стороны до начала процедуры посредничества договариваются о том, что в случае, если переговоры зайдут в тупик, посредник вынесет обязательное для исполнения решение по спорному вопросу.
- в) роль посредника принимает на себя один из менеджеров организации, который может и не являться руководителем ни одной из вовлеченных в конфликт сторон, либо, наоборот, являться им.

17. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

18. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

19. Соотнесите содержимое двух столбцов

А. Компромисс	а. сознательное уклонение от решения проблемы с надеждой на ее дальнейшее исчезновение
Б. Уход	б. процесс перевода психической энергии из неприемлемых в приемлемые формы
В. Переориентация	в. процесс наделения объекта, вызывающего внутренний конфликт, качествами и свойствами, на самом деле ему не присущими
Г. Сублимация	г. изменение элементов Я – концепции в направлении достижения адекватного представления о себе
Д. Идеализация	д. процесс подавления неприемлемых для индивида мыслей, воспоминаний и переживаний вплоть до полного изгнания их из сознания и перевода в сферу бессознательного
Е. Вытеснение	е. изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю причину
Ж. Коррекция	ж. попытка сделать выбор в пользу какого-либо варианта и приступить к его реализации

Вопросы к зачету

1. Особенности психологии как науки.
2. Проблема предмета психологии.
3. Основные отрасли психологии. Методы психологии.
4. Модель коммуникативного процесса, по Лассуэллу.
5. Коммуникативный барьер
6. Сущность и процесс коммуникации.
7. Виды коммуникации.
8. Коммуникационные сети.
9. Коммуникационные стили.

10. Преграды в межличностной коммуникации, пути совершенствования искусства общения.
11. Виды и уровни общения.
12. Специфика делового общения.
13. Понятие о конфликте: классификация, причины, функции.
14. Понятие о конфликте: структура, динамика.
15. Переговорная практика разрешения конфликтов.
16. Этапы организации и осуществления переговоров.
17. Стратегии ведения переговоров.
18. Посредничество как форма разрешения конфликтов.
19. Стадии посредничества.
20. Управление конфликтом.
21. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
22. Методы профилактики конфликтов.

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. : - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - (Университетская серия) – Доступ из ЭБС «znanium.com»
2. Методология организационной психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Под ред. В. И. Жога. : - М. : Прометей, 2013. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
3. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования [Электронный ресурс] / Сост. Е.И. Рогов.: - М. : ВЛАДОС, 2007. – 447 с. – (Учебник для вузов) - Доступ из ЭБС «Консультант студента»

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О.З. Муштук, А.Ю. Деев, О.С. Которова и др.; под общ. ред. О.З. Муштука.: - М.: МФПА, 2011. - 320 с. - (Университетская серия). - Доступ из ЭБС «znanium.com»
2. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебное пособие для вузов / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. ; Под ред. профессора В.И. Новосельцева.: - М. : Горячая линия - Телеком, 2015. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
3. Общая психология. Тексты: В 3 т. Т. 1: Введение. Книга 1 [Электронный ресурс] / Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов.: - М. : Когито-Центр, 2013. – 640 с. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
4. Общая психология. Тексты: В 3 т. Т. 2: Субъект деятельности. Книга 2 [Электронный ресурс] / Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов.: - М. : Когито-Центр, 2013. – 664 с. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»

5. Общая психология. Тексты: В 3 т. Т. 3: Субъект познания. Книга 4 [Электронный ресурс] / Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов.: - М. : Когито-Центр, 2013. – 640 с. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»

6. Психология управленческого взаимодействия [Электронный ресурс] / Журавлев А.Л. : - М.: Институт психологии РАН, 2004. - Доступ из ЭБС «Консультант студента»

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Методические указания по проведению практических занятий для студентов направления 09.03.03 «Прикладная информатика»:

- Жуйкова И.В. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Психология делового общения» (для студентов направления 09.03.03 «Интеллектуальные информационные системы и технологии»). Курган: КГУ, 2020. – 16 с. (электр.)

9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<http://koob.ru/>

<http://www.psylib.myword.ru/>

<http://www.library.ru/>

<http://www.mywold.ru/>

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Консультант студента»
3. ЭБС «Znanium.com»
4. Гарант – справочно-правовая система

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе

12. ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2. либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся.

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Психология делового общения»

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

09.03.03. Прикладная информатика

Направленность (профиль):

Интеллектуальные информационные системы и технологии

Трудоемкость дисциплины: 2 з.е. (72 академических часа)

Семестр: 4 (очная, заочная)

Форма промежуточной аттестации: зачет

Содержание дисциплины

Психология как наука. Психология общения. Предмет психологии делового общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Психологические основы деловых отношений. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса. Барьеры и конфликты в деловом общении.