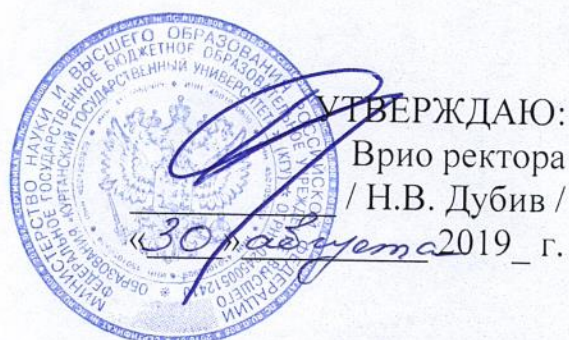


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Психологии»



УТВЕРЖДАЮ:
Врио ректора
/ Н.В. Дубив /
«30 августа» 2019_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 2019

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 «29» августа 2019 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психология» «29» августа 2019 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил
канд. биол. н., доцент

С.А. Хвостова

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Психология»

М.В. Чумаков

Заведующий кафедрой «Программное обеспечение
автоматизированных систем»

Т.Р. Змызгова

Специалист по
учебно-методической работе

И. В. Тарасова

Начальник управления
образовательной деятельности

С. Н. Синицын

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 коллективе (УК-6), (ОПК-9).
- Уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-6), (ОПК-9).
- Владеть: методами и приемами работы в коллективе (УК-6), (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 делового общения.	2	-
	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	-
2	Психология общения	-	-
3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	-	2
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	-	-
8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	-	-
Всего:		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. Синто-ническая 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

Но- мер раз- дела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практиче- ского занятия	Норматив времени, час.	
			Очная форма обучения	Заочная форма обучения
1	Психология как наука	Психология как наука	-	-
2	Психология общения	Психология общения	-	-
3	Предмет психологии де- лового общения	Понятие «общение» и труд- ность его дефиниций	2	2
4	Общение как коммуника- ция	Типология и модели обще- ния	-	-
	Рубежный контроль № 1		2	-
5	Общение как взаимодей- ствие.	Перцептивная и эмоцио- нальная стороны делового общения	-	-
6	Психологические основы деловых отношений.	Механизмы воздействия в процессе делового общения	-	-
7	Формы делового общения и психологические аспек- ты переговорного про- цесса	Переговорный процесс	2	-
8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Способы предупреждения конфликтов и их разрешения	-	-
	Рубежный контроль № 2		2	-
Всего:			8	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 допол-

нительной 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 взаимную оценку 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).

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	24	49
Психология как наука	3	4
Психология общения	3	4
Предмет психологии делового общения	3	4
Общение как коммуникация	3	8
Общение как взаимодействие.	3	8
Психологические основы деловых отношений.	3	8
Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	3	5
Барьеры и конфликты в деловом общении.	3	8
Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие)	2	1
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4	-
Подготовка к зачету	18	18
Всего:	48	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. Банк тестовых заданий.

4. Задания для практических занятий.
5. 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 – не зачтено; 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 (зачету) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические занятия.</p> <p>Для получения зачета «автоматически» студенту необходимо набрать следующее минимальное количество баллов:</p> <p style="padding-left: 20px;">- 61 для получения «автоматически» зачета.</p> <p>По согласованию с преподавателем студенту, набравшему минимум 61 балл, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры и выставлен зачет «автоматически».</p>					

	ние баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	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 – не зачтено; 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 (зачету) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические занятия.</p> <p>Для получения зачета «автоматически» студенту необходимо набрать следующее минимальное количество баллов:</p> <p>- 61 для получения «автоматически» зачета.</p> <p>По согласованию с преподавателем студенту, набравшему минимум 61 балл, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры и выставлен зачет «автоматически».</p>					

- 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:

3.Фрейд

- 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;
7. Активизация	б) побуждение к действию в заданном направлении;
8. Интердикция	в) рассогласование или нарушение некоторых автономных форм 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. Препятствия 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 27.03.04 «Управление в технических системах»:

- Жуйкова И.В. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Психология делового общения» (для студентов направления 27.03.04 «Системы и технические средства автоматизации и управления»). Курган: КГУ, 2019. – 16 с.

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

При чтении лекций используются слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader Pro версия 1.3.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория: мультимедийная установка МУ – 2010 Panasonic PT-L785 1 шт.

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), 4 (заочная формы обучения)

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.