

Кафедра психологии и педагогики

д.ф.н. Ромм М. В.

“ ” _____ Г.

Факультет гуманитарного образования,

		Семестр
№	Вид деятельности	2
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	48
4	Лекции, час.	0
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	36
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	10
10	Самостоятельная работа, час.	96
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	ДЗ

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 37.04.01 Психология

ФГОС введен в действие приказом №1043 от 23.09.2015 г. , дата утверждения: 12.10.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 37.04.01 Психология

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

ПиП, протокол заседания кафедры №6 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета гуманитарного образования, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.псих.н. Кавун Л. В.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.псих.н. Тараканов А. В.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Тараканов А. В.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.3 готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала; в части следующих результатов обучения:	
у4. уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере	
Компетенция ФГОС: ОПК.1 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности; в части следующих результатов обучения:	
у3. владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	
у4. уметь выстраивать коммуникацию с учетом психологических, поведенческих и социальных характеристик партнера	
Компетенция ФГОС: ОПК.2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:	
з2. уметь организовывать совместную работу, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности членов коллектива	
Компетенция ФГОС: ПК.5 готовность к диагностике, экспертизе и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к тендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам; в части следующих результатов обучения:	
у5. уметь создавать программы, направленные на предупреждение и решение конфликтов в организации	
у6. уметь создавать программы, направленные на предупреждение профессиональной и производственной дезадаптации сотрудников в организации	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Деловое общение	
ОПК.1.у3 владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	
1.владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	Практические занятия; Самостоятельная работа
2.владеть навыками установления контакта в различных ситуациях общения;	Практические занятия
3.выделять все элементы делового общения	Практические занятия; Самостоятельная работа
4.применять техники активного слушания;	Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.1.у4 уметь выстраивать коммуникацию с учетом психологических, поведенческих и социальных характеристик партнера	
5.уметь выстраивать коммуникацию с учетом психологических, поведенческих и социальных характеристик партнера	Практические занятия
6.анализировать внешние (вербальные и невербальные) поведенческие характеристики участников взаимодействия с целью определения их эмоционального состояния и особенностей их взаимодействия;	Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.з2 уметь организовывать совместную работу, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности членов коллектива	
7.основные составляющие вербального и невербального компонентов общения;	Практические занятия
8.основные механизмы, законы восприятия человека человеком;	Практические занятия

9. психологические и коммуникативные барьеры общения, трудности и дефекты общения;	Практические занятия
10. способы поведения в конфликте, пути конструктивного решения конфликтов;	Практические занятия
11. основные правила ведения переговоров;	Практические занятия
ОК.3.у4 уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере	
12. анализировать межличностные отношения между участниками взаимодействия;	Практические занятия
13. оценивать с рефлексивной позиции собственные возможные перцептивные и когнитивные искажения при общении.	Практические занятия
ПК.5.у6 уметь создавать программы, направленные на предупреждение профессиональной и производственной дезадаптации сотрудников в организации	
14. навыками разработки коммуникативных тренингов, направленных на профилактику дезадаптации сотрудников в организации	Практические занятия
ПК.5.у5 уметь создавать программы, направленные на предупреждение и решение конфликтов в организации	
15. навыками разработки коммуникативных тренингов, направленных на развитие конфликтной компетентности сотрудников в организации	Практические занятия

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 2				
Дидактическая единица: Речевая культура делового общения				
1. Тема 1. Компоненты речевой культуры. Трудности современного русского языка. Заимствованная лексика.	2	2	7	Разбор речевых ситуаций
2. Тема 2. Деловая переписка. Виды делового письма. Специфика деловой письменной речи.	2	2	1, 11, 3, 9	Практическая работа по составлению делового письма
Дидактическая единица: Этико-психологическая культура делового общения				
3. Тема 3. Этикет и его место в деловом общении. Особенности русского, западного и восточного этикета. Этикетные нормы поведения.	2	2	12, 4, 5, 6, 8, 9	Деловая игра
4. Тема 4. Специфика делового этикета. Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного, коллег. Психологическая составляющая делового общения. Правила и прием позитивного общения. Стилль делового общения.	2	2	10, 12, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Дискуссия по теме
Дидактическая единица: Делового общения: виды и специфика				
5. Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые выступления	2	2	11, 3, 4	Студенты готовят доклады по теме и выступают с ними

6. Тема 6. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации. Техника аргументации. Контраргументация. Завершение беседы	4	4	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Деловая игра
7. Тема 7. Соблюдение принципов толерантности как обязательное условие деловой беседы.	2	2	14, 4, 8	Дискуссия по теме
8. Тема 8. Деловое совещание	4	4	12, 3, 5, 6, 7	Деловая игра "Как проводить деловые совещания"
9. Тема 9. Техника публичного выступления	4	4	5, 9	Тренинговое занятие
10. Тема 10. Специфика телефонного делового общения	4	4	1, 3, 7, 8, 9	Деловая игра
11. Тема 11. Конфликтные ситуации в деловом общении	4	4	1, 10, 15, 7, 9	Деловая игра
12. Тема 12. Невербальные средства делового общения: мимика, жесты	4	4	13, 5, 6, 7, 8, 9	Тренинговое занятие

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 2				
1	Контрольные работы	6	15	1
Подготовка и написание контрольной работы по пройденному материалу: Деловое общение : учебно-методическое пособие / [авт.-сост.: Е. Я. Букина, Е. В. Климакова] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 133, [1] с. : ил., фот.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205				
2	Подготовка к занятиям	3, 4	56	4
Подготовка докладов, самостоятельное дополнительное изучение литературы для подготовки к семинарским занятиям: Стороженко З. С. Мастерство делового общения: путь к успеху : [учебно-методический практикум] / З. С. Стороженко. - М., 2009. - 126 с.				
3	Подготовка к аттестации	1	25	5
Подготовка к сдаче зачета по курсу: Коротецкая Л. М. Деловое общение [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Коротецкая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2012]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175447 . - Загл. с экрана. Стороженко З. С. Мастерство делового общения: путь к успеху : [учебно-методический практикум] / З. С. Стороженко. - М., 2009. - 126 с. Деловое общение : учебно-методическое пособие / [авт.-сост.: Е. Я. Букина, Е. В. Климакова] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 133, [1] с. : ил., фот.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Социальные сети
Консультирование	e-mail; Социальные сети
Размещение учебных материалов	e-mail; Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 2		
<i>Контрольные работы:</i>	40	80
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Деловое общение : учебно-методическое пособие / [авт.-сост.: Е. Я. Букина, Е. В. Климакова] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 133, [1] с. : ил., фот.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vols000157205 "		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (тесты) приводятся в "Деловое общение : учебно-методическое пособие / [авт.-сост.: Е. Я. Букина, Е. В. Климакова] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 133, [1] с. : ил., фот.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vols000157205 "		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Зачет
ОК.3	у4. уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере	+	+
ОПК.1	у3. владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	+	+
	у4. уметь выстраивать коммуникацию с учетом психологических, поведенческих и социальных характеристик партнера	+	+
ОПК.2	з2. уметь организовывать совместную работу, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности членов коллектива	+	+
ПК.5	у5. уметь создавать программы, направленные на предупреждение и решение конфликтов в организации		+
	у6. уметь создавать программы, направленные на предупреждение профессиональной и производственной дезадаптации сотрудников в организации		+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва, 2012. - 463 с.
2. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва, 2009. - 527, [1] с.
3. Игебаева Ф. А. Деловое общение : практикум / Ф. А. Игебаева ; Башк. гос. аграр. ун-т. - Уфа, 2010. - 111 с. : табл. - Авт. на обл. не указан.
4. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001969-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260756> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Rogers J. Market leader : practice file : advanced business English / John Rogers. - [Harlow], 2006. - 95 p. : ill. + 1 CD-ROM.. - Пер. загл. : Лидер рынка : практический деловой английский.
2. Головина А. С. Деловые переговоры. Стратегия победы / А. Головина. - СПб. [и др.], 2007. - 188 с. : ил.
3. Деловое письмо : учебно-справочное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М., 2012. - 194, [1] с.
4. Кирсанова М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. - М., 2007. - 134, [1] с. : ил.
5. Колтунова М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет : учебное пособие для вузов / М. В. Колтунова. - Москва, 2005. - 308, [4] с.
6. Кузнецов И. Н. Бизнес-риторика / И. Н. Кузнецов. - М., 2008. - 405, [1] с.
7. Кузнецов И. Н. Современная деловая риторика / И. Н. Кузнецов. - М., 2007. - 318 с.
8. Меньшикова Л. В. Психология делового общения / Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 1998. - 69 с.
9. Самохина Т. С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств : [учебное пособие по профессиональной межкультурной коммуникации] / Т. С. Самохина. - М., 2005. - 215 с.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Деловое общение : учебно-методическое пособие / [авт.-сост.: Е. Я. Букина, Е. В. Климакова] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 133, [1] с. : ил., фот.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205
2. Стороженко З. С. Мастерство делового общения: путь к успеху : [учебно-методический практикум] / З. С. Стороженко. - М., 2009. - 126 с.

3. Коротецкая Л. М. Деловое общение [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Коротецкая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2012]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175447. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 DiSpace - среда электронного обучения НГТУ

2 Microsoft Office

3 Microsoft Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Презентационное оборудование необходимо для проведения практических занятий.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра психологии и педагогики

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФГО
д.ф.н., профессор М.В. Ромм
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Образовательная программа: 37.04.01 Психология, магистерская программа: Социальная и организационная психология

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Деловое общение приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.3 готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	у4. уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере	Тема 12. Невербальные средства делового общения: мимика, жесты Тема 3. Этикет и его место в деловом общении. Особенности русского, западного и восточного этикета. Этикетные нормы поведения. Тема 4. Специфика делового этикета. Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного, коллег. Психологическая составляющая делового общения. Правила и прием позитивного общения. Стиль делового общения. Тема 8. Деловое совещание	Контрольные работы	Зачет, вопросы 1-5
ОПК.1 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	у3. владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	Тема 10. Специфика телефонного делового общения Тема 11. Конфликтные ситуации в деловом общении Тема 2. Деловая переписка. Виды делового письма. Специфика деловой письменной речи. Тема 3. Этикет и его место в деловом общении. Особенности русского, западного и восточного этикета. Этикетные нормы поведения. Тема 4. Специфика делового этикета. Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного, коллег. Психологическая составляющая делового общения. Правила и прием позитивного общения. Стиль делового общения. Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые выступления Тема 6. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации. Техника аргументации. Контраргументация.	Контрольные работы	Зачет, вопросы 6-11

		Завершение беседы Тема 7. Соблюдение принципов толерантности как обязательное условие деловой беседы. Тема 8. Деловое совещание		
ОПК.1	у4. уметь выстраивать коммуникацию с учетом психологических, поведенческих и социальных характеристик партнера	Тема 12. Невербальные средства делового общения: мимика, жесты Тема 3. Этикет и его место в деловом общении. Особенности русского, западного и восточного этикета. Этикетные нормы поведения. Тема 4. Специфика делового этикета. Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного, коллег. Психологическая составляющая делового общения. Правила и прием позитивного общения. Стиль делового общения. Тема 6. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации. Техника аргументации. Контраргументация. Завершение беседы Тема 8. Деловое совещание Тема 9. Техника публичного выступления	Контрольные работы	Зачет, вопросы 13, 14, 16, 17
ОПК.2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	з2. уметь организовывать совместную работу, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности членов коллектива	Тема 1. Компоненты речевой культуры. Трудности современного русского языка. Заимствованная лексика. Тема 10. Специфика телефонного делового общения Тема 11. Конфликтные ситуации в деловом общении Тема 12. Невербальные средства делового общения: мимика, жесты Тема 2. Деловая переписка. Виды делового письма. Специфика деловой письменной речи. Тема 3. Этикет и его место в деловом общении. Особенности русского, западного и восточного этикета. Этикетные нормы поведения. Тема 4. Специфика делового этикета. Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного, коллег. Психологическая составляющая делового общения. Правила и прием позитивного общения. Стиль делового общения. Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые выступления Тема 6.	Контрольные работы	Зачет, вопросы 18-20

		Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации. Техника аргументации. Контраргументация. Завершение беседы Тема 7. Соблюдение принципов толерантности как обязательное условие деловой беседы. Тема 8. Деловое совещание Тема 9. Техника публичного выступления		
ПК.5/Пр готовность к диагностике, экспертизе и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к тендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам	уб. уметь создавать программы, направленные на предупреждение профессиональной и производственной дезадаптации сотрудников в организации	Тема 7. Соблюдение принципов толерантности как обязательное условие деловой беседы.		Зачет, вопрос 15
ПК.5/Пр	уб. уметь создавать программы, направленные на предупреждение и решение конфликтов в организации	Тема 11. Конфликтные ситуации в деловом общении		Зачет, вопрос 12

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 2 семестре - в форме дифференцированного зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.3, ОПК.1, ОПК.2, ПК.5/Пр.

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 2 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.3, ОПК.1, ОПК.2, ПК.5/Пр, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Деловое общение», 2 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в форме письменного тестирования.

Пример теста для зачета Вариант №1

Вопрос № 1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это...

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

Вопрос № 2. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцептивное
- д) диалогическое
- е) светское

Вопрос № 3. Виды общения:

- а) формальное
- б) деловое
- в) спор
- г) духовное
- д) светское

2. Критерии оценки

- Ответ на вопросы теста считается **неудовлетворительным**, если правильных ответов в работе менее 50%. Оценка составляет 0-9 баллов.
- Ответ на вопросы теста засчитывается на **пороговом** уровне, если количество правильных ответов составляет 50-70%. Оценка составляет 10-13 баллов.
- Ответ на вопросы теста засчитывается на **базовом** уровне, если количество правильных ответов составляет 71-85%. Оценка составляет 14-17 баллов.
- Ответ на вопросы теста засчитывается на **продвинутом** уровне, если количество правильных ответов составляет 90-100%. Оценка составляет 18-20 баллов.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по тестированию оставляет не менее 10

баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Деловое общение»

Вариант №1

Вопрос № 1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это...

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

Вопрос № 2. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцептивное
- д) диалогическое
- е) светское

Вопрос № 3. Виды общения:

- а) формальное
- б) деловое
- в) спор
- г) духовное
- д) светское

Вопрос № 4. Формула Лассуэлла включает:

- а) источник информации и передатчик
- б) каналы связи
- в) место назначения и приемник
- г) источник шума
- д) все ответы верны:
- е) все ответы неверны

Вопрос № 5. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование
- б) социальный статус
- в) внешний вид
- г) манера поведения
- д) манера поведения.

Вопрос № 6. По своему основному содержанию общение может быть:

- а) конвенциональным
- б) личностным
- в) интерактивным

Вопрос № 7. Непроизвольная обратная связь:

- а) дает информацию о сознательно закодированной информации
- б) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения

в) предоставляет отправителю малозначимую информацию

Вопрос № 8. Эффективность коммуникации определяется по:

- а) изменениям в знаниях участников общения
- б) изменениям поведения участников общения
- в) изменениям установок участников общения
- г) изменениям в самооценке участников общения
- д) все варианты возможны

Вопрос № 9. Этапы процесса коммуникации:

- а) канал
- б) декодирование
- в) отправитель
- г) сообщение

Вопрос № 10. Сколько сторон выделяют в процессе общения?

- а) 1
- б) 2
- в) 3

Вопрос № 11. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

Вопрос № 12. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов
- б) накопившиеся противоречия
- в) стечения обстоятельств
- г) все ответы верны

Вопрос № 13. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
- б) демонстрируйте свое превосходство
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером

Вопрос № 14. Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и

культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...

- а) демократичности
- б) либеральности
- в) регламентированности
- г) все ответы верны

Вопрос № 15. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется....

- а) нерелексивным

б) рефлексивным

Вопрос № 16. Внешняя сторона коммуникативного стиля отражает:

- а) экспрессивные характеристики стиля
- б) экспрессивные и интенсивные характеристики стиля
- в) интенсивные характеристики стиля
- г) способности к переживанию и сочувствию
- д) уровень собственного достоинства субъекта общения
- е) доминирующую мотивацию личности

Вопрос № 17. Какой тип по типологии А. Адлера в процессе общения проявляет себя активно,

напористо, желая удовлетворить свои личностные потребности?

- а) управляющий тип
- б) берущий тип
- в) избегающий тип
- г) социально-полезный тип

Вопрос № 18. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г) все ответы правильные

Вопрос № 19. К межличностным барьерам коммуникации не относят:

- а) барьеры восприятия
- б) искажение сообщения
- в) семантические барьеры
- г) невербальные барьеры

Вопрос № 20. Структура делового общения состоит из:

- а) коммуникативной стороны
- б) интерактивной стороны.
- в) перцептивной стороны
- г) субъективной стороны

Вариант №2

Вопрос № 1. Коммуникация-это...

- а) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности
- б) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач
- в) процесс передачи эмоций, переживаний от отправителя к получателю
- г) процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

Вопрос № 2. Сколько сторон выделяют в процессе общения?

- а) 1
- б) 2
- в) 3

Вопрос № 3. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»
- б) вербальное общение
- в) ролевое общение
- г) деловое общение
- д) невербальное общение

Вопрос № 4. Этапы процесса коммуникации

- а) канал
- б) декодирование
- в) отправитель
- г) сообщение

Вопрос № 5. Стили общения бывают:

- а) ритуальный
- б) манипулятивный
- в) иронический

Вопрос № 6. Формула Лассуэлла включает:

- а) источник информации и передатчик;
- б) каналы связи;
- в) место назначения и приемник;
- г) источник шума;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

Вопрос № 7. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом
- б) обе стороны обладают одинаковой властью
- в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
- г) когда иного выбора нет и терять уже нечего

Вопрос № 8. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу
- б) способствует коммуникативному процессу+
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- г) все ответы правильные

Вопрос № 9. Стил ь общения это:

- а) Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
- б) Индивидуально-типологические особенности между людьми.
- в) Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос № 10. Просодика-это:

- а) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
- б) название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара ния.
- в) зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию
- г) завершение беседы

Вопрос № 11. В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов

общения:

- а) интерактивное общение
- б) перцептивное общение
- в) коммуникативное

Вопрос № 12. Какой тип по типологии А. Адлера в процессе общения проявляет себя пассивно, не

желая удовлетворять свои личностные потребности.

- а) управляющий тип
- б) берущий тип
- в) избегающий тип
- г) социально-полезный тип

Вопрос № 13. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г) все ответы правильные

Вопрос № 14. Законы современной деловой риторики предписывают:

- а) учет таких особенностей собеседника, как его социальный статус, образованный, культурно-речевой уровень, особенности его личности
- б) ориентирование партнера в ходе деловых переговоров по принимаемым решениям через резюмирование
- в) демонстрация готовности к сотрудничеству
- г) воздержание от похвал и комплиментов в адрес собеседника
- д) дезориентирование партнера, манипулирование им
- е) соблюдение правил эффективной речевой коммуникации

Вопрос № 15. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой. ...

- а) полемикой
- б) интуицией
- в) встречей

Вопрос № 16. Деловое общение можно охарактеризовать следующими особенностями:

- а) формализованность
- б) стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения
- в) цель общения - само общение
- г) преобладание информационной составляющей над эмоциональной

Вопрос № 17. Основные этапы деловой беседы:

- а) планирование беседы
- б) информирование партнеров
- в) аргументирование выдвигаемых положений
- г) принятие решений

Вопрос № 18. Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:

- а) закрыта
- б) открытая

в) отстраненная.

Вопрос № 19. Какие признаки отличают деловое общение от личностного?

- а) цели общения лежат за пределами процесса общения и общение подчинено решению задач
- б) требуется наличие формально-деловой ситуации общения
- в) коммуниканты должны принадлежать к бизнес-среде

Вопрос № 20. Активное участие слушающего в речи собеседника, помощь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга?

- а) нерефлексивное слушание
- б) рефлексивное слушание

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Деловое общение», 2 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по всем темам дисциплины, включает 4 задания.

Выполняется письменно.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Контрольная работа считается **невыполненной**, если уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно. Оценка составляет 0-39 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы. Оценка составляет 40-50 баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно. Оценка составляет 51-70 баллов.

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Оценка составляет 71-80 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Пример варианта контрольной работы

Задание 1. Анализ ситуации общения - 10-15 минут из фильма: описание вербальной составляющей, невербальной составляющей, сопоставление вербальной и невербальной, вывод, рекомендации.

Задание 2. Составить кейс на оценку коммуникативных качеств соискателя, ребенка, супружеской пары и др. (выбрать кого-то): описание целевой группы, задания, вариантов решения кейса

Задание 3. Сформировать батарею тестов на оценку общения: 3 психодиагностических методики (надежных, валидных, достоверных) с кратким описанием (автор методики,

автор апробации, информация о шкалах, количестве вопросов, ссылка на используемый источник).

Задание 4. Психологический портрет человека, не имеющего отношения к психологии, составленный на основе психодиагностики по заданию 3. Основные компоненты: краткая информация об испытуемом (пол, возраст, род деятельности), результаты в таблице по всем шкалам всех методик, интерпретация результата, рекомендации.