

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

Кафедра психологии и педагогики

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФГО

д.ф.н. Ромм М. В.

“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Психология делового общения

Образовательная программа: 37.03.01 Психология, профиль: Социальная психология

Курс: 3, семестр : 6

Факультет гуманитарного образования, очно-заочная форма обучения

		Семестр
№	Вид деятельности	6
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	29
4	Лекции, час.	0
5	Практические занятия, час.	0
6	Лабораторные занятия, час.	18
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	18
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	9
10	Самостоятельная работа, час.	79
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 37.03.01 Психология

ФГОС введен в действие приказом №946 от 07.08.2014 г. , дата утверждения: 15.10.2014 г.

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

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 37.03.01 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.5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать особенности делового и межличностного общения	
Компетенция ФГОС: ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать психологические технологии, позволяющие решать коммуникативные задачи в различных областях психологической практики	
з5. знать законы социальной перцепции	
у2. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров	
Компетенция ФГОС: ПК.12 способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества; в части следующих результатов обучения:	
з3. знать специфику коммуникации и психологического воздействия в просветительской работе	
Компетенция ФГОС: ПК.13 способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса; в части следующих результатов обучения:	
у4. уметь конструктивно взаимодействовать с людьми, отличающимися по физическим, культурным, конфессиональным, социальным, личностным, профессиональным и другим характеристикам	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Психология делового общения</i>	
ОК.5.з1 знать особенности делового и межличностного общения	
1. об особенностях, закономерностях, механизмах процесса общения;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
2. об основных подходах к проблеме эффективного общения в отечественной и зарубежной психологии;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОК.6.з1 знать психологические технологии, позволяющие решать коммуникативные задачи в различных областях психологической практики	
3. основные составляющие вербального и невербального компонентов общения;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОК.5.з1 знать особенности делового и межличностного общения	
4. факторы эффективной деловой коммуникации и конструктивного межличностного общения;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
5. функции общения при деловой и межличностной коммуникации	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОК.6.з5 знать законы социальной перцепции	
6. основные механизмы, законы восприятия человека человеком;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
7. психологические и коммуникативные барьеры общения, трудности и дефекты общения;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОК.6.у2 уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров	
8. психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОК.6.з5 знать законы социальной перцепции	

9.описывать внешние поведенческие реакции человека на языке внутренних психологических механизмов;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОК.6.у2 уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров	
10.анализировать внешние (вербальные и невербальные) поведенческие характеристики участников взаимодействия с целью определения их эмоционального состояния и особенностей их взаимодействия;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
11.применять способы снятия эмоционального напряжения своего и партнеров, владеть техникой "Я - высказывания";	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.13.у4 уметь конструктивно взаимодействовать с людьми, отличающимися по физическим, культурным, конфессиональным, социальным, личностным, профессиональным и другим характеристикам	
12.анализировать межличностные отношения между участниками взаимодействия;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
13.владеть навыками установления контакта в различных ситуациях общения;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОК.6.у2 уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров	
14.применять техники активного слушания;	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
15.оценивать с рефлексивной позиции собственные возможные перцептивные и когнитивные искажения при общении.	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.12.з3 знать специфику коммуникации и психологического воздействия в просветительской работе	
16.особенности психологии коммуникации при проведении просветительской работы	Лабораторные работы

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лабораторных работ	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				
Дидактическая единица: Общение как предмет научного знания				
1. Тема 1. Закономерности общения и взаимодействия. Общественные отношения и межличностные отношения. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Общение как восприятие людьми др. др. (перцептивная сторона общения). Механизмы восприятия человека человеком: идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация, децен-трация, эффект ореола, каузальная атрибуция, проекция, влияние прошлого опыта на восприятие другого человека.	2	2	1, 2, 5, 6	Студенты участвуют в обсуждении темы в режиме лекции-беседы и групповой дискуссии. Акцент направлен на изучение теоретических и методологических основ психологии делового общения и получение знаний о конкретных методах психологического исследования.
Дидактическая единица: Затрудненное общение.				

2. Тема 2 Барьеры общения. Понятие барьеров общения. Психологические барьеры: влияние установки на наше поведение и восприятие других людей; эффекты первичности, новизны, ореола, бумеранга; влияние имплицитной теории личности; барьеры темперамента, характера; барьер отрицательных эмоций; др. Коммуникативные барьеры: избегание, авторитет, непонимание. Способы преодоления барьеров общения. Роль децентрации в общении.	2	2	13, 3, 6, 7	Студенты анализируют особенности восприятия человека человеком. Актуализируют знания о влиянии установки, эффектов восприятия, первого впечатления на взаимодействие партнеров. Приобретают навыки установления раппорта (пристройка к дыханию, позы, движениям, жестам, ведущей репрезентативной системе партнера по общению).
Дидактическая единица: Эффективное общение.				
3. Тема 3. Стили поведения в общении. Коммуникативные стратегии. Прimitивный стиль общения. Конвенциональный стиль общения. Манипулятивный стиль общения. Актуализированный стиль общения. Коммуникативные стратегии (по Г.А. Ковалеву): императивная стратегия, манипулятивная стратегия, развивающая партнерская стратегия. Ориентация на взаимовыгодное решение проблемы и двустороннее развитие контакта.	2	2	1, 12, 15, 3, 4, 6, 7, 8, 9	Студенты участвуют в обсуждении темы в режиме лекции-беседы и групповой дискуссии. Акцент направлен на изучение теоретических и методологических основ психологии делового общения и получение знаний о конкретных методах психологического исследования.
Дидактическая единица: Общение как коммуникация				
4. Тема 4. Вербальное и невербальное общение.	2	2	10, 13, 3	Студенты анализируют соотношения вербального и невербального компонентов общения при восприятии другого человека. Отрабатывают навыки чтения невербальной информации (упражнения "Зеркало", "Разговор через толстое стекло"; ролевая игра "Мафия" и др.). Приобретают умения организовывать пространство в межличностном общении. Получают опыт анализа лицевой экспрессии, особенностей восприятия и выражения эмоций, а также значения жестов, поз, тактильных ощущений (касаний).

5. Тема 5. Оценка коммуникативных навыков.	2	2	12, 15, 3	Студенты оценивают собственные коммуникативные навыки с помощью метода самооценки и саморанжирования, специально анкеты. Знакомятся с характеристиками четырех драм общения (по Е.В. Сидоренко): драмы слушания, драмы понимания, драмы действия, драмы самовыражения.
Дидактическая единица: Технология пратнерского общения				
6. Тема 6. Технология партнерского общения. Ведение деловых переговоров. Концептуальная схема партнерского поведения по М. Форвергу, Т. Альберту. Фазы развития партнерских отношений. Установление контакта. Значение невербального поведения для установления контакта. Эмоциональное поддержание контакта. Фаза ориентации в позиции партнера. Виды реакции на сообщение партнера: игнорирование; эгоцентризм; выс-прашивание; угу-поддакивание; вербализация, ступень А; вербализация, ступень В, вербализация, ступень С. Учет не позиций, а интересов обеих сторон. Фаза аргументации. Фаза координации. Выход из контакта.	2	2	10, 12, 13	В процессе проведения групповой дискуссии студенты актуализируют и пытаются применить приобретенные навыки установления контакта, слушания, аргументации, децентрации.
Дидактическая единица: Конфликты в общении				
7. Тема 7. Конфликты: значение, пути разрешения. Понятие конфликта. Функции конфликта. Закономерности возникновения и развития конфликта. Классификация конфликтов. Способы поведения в конфликтах (конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Стратегия сотрудничества в конфликте.	1	1	11, 7, 8, 9	Студенты формулируют рабочее определение конфликта, определяют функции, положительные и отрицательные стороны конфликта. С помощью теста Томаса определяют свои ведущие способы поведения в кон-фликте. Сопоставляют эффективность этих способов. Вырабатывают на-выки "Я - высказываний" как метода социально приемлемого способа выражения чувств в конфликте.
Дидактическая единица: Техники коммуникации				

8. Тема 8. Умение слушать.	1	1	14, 4, 6	Студенты определяют свои качества слушателя с помощью теста "Умение слушать" а также с помощью игры "Испорченный телефон". В процессе игры и обсуждения результатов игры "Средства на открытие новой фирмы" осознают и вербализуют значения установки на качество слушания и оценку слушателя рассказчиком. Тренировка внимания (игра "Заблудившийся рассказчик").
9. Тема 9. Активное слушание (открытые - закрытые вопросы).	1	1	12, 14, 8, 9	Студенты знакомятся с концепцией активного слушания. Учатся формулировать открытые/закрытые вопросы (упражнения "пум-пум-пум", "кто этот человек?" и т.п.). Участвуют в ролевой игре на вскрытие мотива с использованием открытых вопросов ("претендент", "отказ", "дополнительный выигрыш" и др.).
10. Тема 10. Активное слушание (техники вербализации)	1	1	12, 14, 8, 9	Ознакомление с техниками вербализации (ступени "А", "Б", "В"). Отработка умений дословно передавать сказанное (вербализация А - упражнения "детектив", "и это хорошо, и это плохо"); передавать суть сказанного своими словами (вербализация Б - перефразирование); формулировать свои предположения о причинах и целях высказывания партнера (вербализация В - упражнение "интерпретация", ролевая игра "В чем дело?").

11. Тема 11. Регуляция эмоционального напряжения.	1	1	10, 11, 15, 9	Студенты получают представления о техниках регуляции эмоционального напряжения применительно к беседе. Отрабатывают техники подчеркивания общности (упражнения "список общих качеств", "благодарность", игры "Парижская выставка", "словарь эмоций"). Приобретают умения вербализовывать чувства (упражнения "почтительная вербализация", "метафорическая вербализация", "Петербургская художница", ролевые игры "разделение по признаку", "сделай это неправильно" и др.).
12. Тема 12. Манипулятивное и неманипулятивное общение. Техники влияния и противостояния влиянию	1	1	10, 12, 15, 16, 4, 7, 8	Студенты получают представления о способах определения манипулятивного общения. Знакомятся с техниками влияния и противостояния влиянию.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 6				
1	Контрольные работы	1, 10, 11, 2, 3, 6, 7, 8	39	6
Рефлексивный отчет по результатам практических занятий: Капустина В. А. Психология общения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Капустина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233594. - Загл. с экрана. Малинина М. Г. Язык и логика публичного выступления [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. Г. Малинина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=373. - Загл. с экрана. Искусство делового общения : учебно-методическое пособие / [авт.-сост. Е. Я. Букина, А. В. Кирилова, Е. Л. Плавская] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 70, [1] с. : ил.. - Режим доступа: http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/bukina.pdf Макаренко О. В. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. В. Макаренко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=697. - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	10, 12, 13, 14, 2, 6, 9	20	1

: Капустина В. А. Психология общения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Капустина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233594. - Загл. с экрана. Малинина М. Г. Язык и логика публичного выступления [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. Г. Малинина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: <http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=373>. - Загл. с экрана. Искусство делового общения : учебно-методическое пособие / [авт.-сост. Е. Я. Букина, А. В. Кирилова, Е. Л. Плавская] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 70, [1] с. : ил.. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/bukina.pdf> Макаренко О. В. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. В. Макаренко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: <http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=697>. - Загл. с экрана.

3	Подготовка к аттестации	1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	20	2
---	-------------------------	---	----	---

Подготовке к сдаче зачета: Капустина В. А. Психология общения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Капустина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233594. - Загл. с экрана. Малинина М. Г. Язык и логика публичного выступления [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. Г. Малинина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: <http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=373>. - Загл. с экрана. Искусство делового общения : учебно-методическое пособие / [авт.-сост. Е. Я. Букина, А. В. Кирилова, Е. Л. Плавская] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 70, [1] с. : ил.. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/bukina.pdf> Макаренко О. В. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. В. Макаренко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: <http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=697>. - Загл. с экрана.

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
Консультирование	e-mail; Портал НГТУ
Контроль	e-mail
Размещение учебных материалов	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: 6		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	20	30
<i>Контрольные работы:</i>	20	50

Зачет:	10	20
Контролирующие материалы (тесты) приводятся в "Капустина В. А. Психология общения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Капустина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233594 . - Загл. с экрана."		

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.5	з1. знать особенности делового и межличностного общения		+
ОК.6	з1. знать психологические технологии, позволяющие решать коммуникативные задачи в различных областях психологической практики		+
	з5. знать законы социальной перцепции	+	+
	у2. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров	+	+
ПК.12	з3. знать специфику коммуникации и психологического воздействия в просветительской работе		+
ПК.13	у4. уметь конструктивно взаимодействовать с людьми, отличающимися по физическим, культурным, конфессиональным, социальным, личностным, профессиональным и другим характеристикам		+

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. Доценко Е. Л. Психология общения : учебное пособие / Е. Л. Доценко ; Тюмен. гос. ун-т, Ин-т дистанц. образования, Ин-т психологии, педагогики, социал. упр. - Тюмень, 2011. - 295 с. : ил.

Дополнительная литература

1. Амельков А. А. Психологическая диагностика межличностного взаимодействия / А. А. Амельков. - Мозырь, 2006. - 107, [1] с. : табл.
2. Андриенко Е. В. Социальная психология : [учебное пособие для вузов] / Е. В. Андриенко; под ред. В. А. Сластенина ; Междунар. акад. наук пед. образования. - М., 2010. - 262, [1] с.
3. Батаршев А. В. Диагностика способности к общению / А. В. Батаршев. - СПб. [и др.], 2006. - 175 с. : табл.
4. Бодалев А. А. Психология о личности : [монография] / А. А. Бодалев. - М., 1988. - 187, [5] с.
5. Горянина В. А. Психология общения : [учебное пособие для факультетов социальной работы] / В. А. Горянина. - М., 2008. - 415, [1] с. : ил.
6. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - М., 2007. - 271, [1] с.
7. Немов Р. С. Психология. В 3 кн.. Кн. 1 : учебник для высших педагогических учебных заведений / Р. С. Немов. - М., 2008. - 687 с. : ил.

Интернет-ресурсы

1. Булгакова Е. Т. Лекции по культуре делового общения [Электронный ресурс] / Е. Т. Булгакова. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/15719/>. – Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. Колесникова Н. Л. Деловое общение = Business Communication : учеб. пособие / Н. Л. Колесников. – М. : Флинта, 2012. – 152 с. // Издательство «Лань» [Электронный ресурс] : ЭБС. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=2473. – Загл. с экрана.
4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
5. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
6. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
7. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Искусство делового общения : учебно-методическое пособие / [авт.-сост. Е. Я. Букина, А. В. Кирилова, Е. Л. Плавская] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 70, [1] с. : ил.. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/bukina.pdf>
2. Капустина В. А. Психология общения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Капустина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233594. - Загл. с экрана.
3. Макаренко О. В. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. В. Макаренко ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: <http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=697>. - Загл. с экрана.
4. Малинина М. Г. Язык и логика публичного выступления [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. Г. Малинина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: <http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=373>. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Windows
- 2 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Специальное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	КОМПЬЮТЕР Celeron 900	Демонстрация учебных материалов
2	Видеокамера SONY DCR-SR85E	Анализ невербальной составляющей общения
3	Музыкальный центр Samsung MAX -T 55Q	Анализ вербальной составляющей

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

Психология делового общения

Образовательная программа: 37.03.01 Психология, профиль: Социальная психология

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Психология делового общения 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.5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	з1. знать особенности делового и межличностного общения	Тема 1. Закономерности общения и взаимодействия. Общественные отношения и межличностные отношения. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Общение как восприятие людьми др. др. (перцептивная сторона общения). Механизмы восприятия человека человеком: идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация, децентрация, эффект ореола, каузальная атрибуция, проекция, влияние прошлого опыта на восприятие другого человека. Тема 12. Манипулятивное и неманипулятивное общение. Техники влияния и противостояния влиянию Тема 3. Стили поведения в общении. Коммуникативные стратегии. Примитивный стиль общения. Конвенциональный стиль общения. Манипулятивный стиль общения. Актуализированный стиль общения. Коммуникативные стратегии (по Г.А. Ковалеву): императивная стратегия, манипулятивная стратегия, развивающая партнерская стратегия. Ориентация на взаимовыгодное решение проблемы и двустороннее развитие контакта. Тема 8. Умение слушать.		Зачет, вопросы 1, 6, 11
ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные	з1. знать психологические технологии, позволяющие решать коммуникативные задачи в различных областях	Тема 4. Вербальное и невербальное общение. Тема 5. Оценка коммуникативных навыков.		Зачет, вопросы 2, 7, 12

и культурные различия	психологической практики			
ОК.6	з5. знать законы социальной перцепции	Тема 10. Активное слушание (техники вербализации) Тема 11. Регуляция эмоционального напряжения. Тема 12. Манипулятивное и неманипулятивное общение. Техники влияния и противостояния влиянию Тема 8. Умение слушать. Тема 9. Активное слушание (открытые - закрытые вопросы).		Зачет, вопросы 3, 8, 13
ОК.6	у2. уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров	Тема 10. Активное слушание (техники вербализации) Тема 11. Регуляция эмоционального напряжения. Тема 12. Манипулятивное и неманипулятивное общение. Техники влияния и противостояния влиянию Тема 4. Вербальное и невербальное общение. Тема 5. Оценка коммуникативных навыков. Тема 8. Умение слушать. Тема 9. Активное слушание (открытые - закрытые вопросы).		Зачет, вопросы 4, 9, 14
ПК.12/Пед способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества	з3. знать специфику коммуникации и психологического воздействия в просветительской работе	Тема 12. Манипулятивное и неманипулятивное общение. Техники влияния и противостояния влиянию		Зачет, вопросы 5
ПК.13/ОУ способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса	у4. уметь конструктивно взаимодействовать с людьми, отличающимися по физическим, культурным, конфессиональным, социальным, личностным, профессиональным и другим характеристикам	Тема 10. Активное слушание (техники вербализации) Тема 12. Манипулятивное и неманипулятивное общение. Техники влияния и противостояния влиянию Тема 4. Вербальное и невербальное общение. Тема 5. Оценка коммуникативных навыков. Тема 9. Активное слушание (открытые - закрытые вопросы).		Зачет, вопросы 10, 15

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 6 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.5, ОК.6, ПК.12/Пед, ПК.13/ОУ.

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.

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.5, ОК.6, ПК.12/Пед, ПК.13/ОУ, 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 «Психология делового общения», 6 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме, по тестам. В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Пример теста для зачета

Вопрос № 1. В структуру общения, выделяемой Г.М. Андреевой, входят (выберите несколько вариантов):

- **коммуникативная**
- **перцептивная**
- **интерактивная**
- аффективная
- деятельностьная

Вопрос № 2. На каком этапе общения происходит формирование первого впечатления? (выберите правильный вариант ответа)

- выбор партнера
- **предъявление себя партнеру**
- обмен мыслями, чувствами
- появление чувства общности и совместимости

Вопрос № 3. К методам воздействия в процессе общения, осуществляемым на неосознаваемом уровне психики, не относится (выберите правильный вариант ответа):

- **убеждение**
- заражение
- внушение
- подражание

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 всем заданиям теста 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 «Психология делового общения»

Вариант 1

Вопрос № 1. В структуру общения, выделяемой Г.М. Андреевой, входят (выберите несколько вариантов):

- **коммуникативная**
- **перцептивная**
- **интерактивная**
- аффективная
- деятельностьная

Вопрос № 2. На каком этапе общения происходит формирование первого впечатления? (выберите правильный вариант ответа)

- выбор партнера
- **предъявление себя партнеру**
- обмен мыслями, чувствами
- появление чувства общности и совместимости

Вопрос № 3. К методам воздействия в процессе общения, осуществляемым на неосознаваемом уровне психики, не относится (выберите правильный вариант ответа):

- **убеждение**
- заражение
- внушение
- подражание

Вопрос № 4. Общение как интеракция – это (выберите правильный вариант ответа):

- **взаимодействие людей в процессе непосредственной организации совместной деятельности**
- обмен информацией между людьми в целях совместного постижения предмета общения
- процесс восприятия и познания другого человека

Вопрос № 5. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека называется (выберите правильный вариант ответа):

- стереотипизацией
- **каузальной атрибуцией**
- аттракцией
- межличностной атрибуцией

Вопрос № 6. Общение как коммуникация – это (выберите правильный вариант ответа):

- взаимодействие людей в процессе непосредственной организации совместной деятельности
- **обмен информацией между людьми в целях совместного постижения предмета общения**
- процесс восприятия и познания другого человека

Вопрос № 7. Установите правильную последовательность типичного воздействия на

личность институтов социализации (установить последовательность):

1. Семья
2. Образовательные организации
3. Трудовой коллектив
4. СМИ

Вопрос № 8. Социальная дистанция – это (выберите правильный вариант ответа):

- **сочетание официальных и межличностных отношений, которое определяет близость общающихся, соответствующих социокультурным нормам общностей, к которым они принадлежат.**
- оптимальное сочетание психологических особенностей партнеров, способствующих оптимизации их общения и деятельности.
- специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.

Вопрос № 9. Какая из перечисленных особенностей относится к характеристикам сплоченной группы (выберите правильный вариант ответа):

- **готовность прийти на выручку друг другу**
- соперничество
- равнодушие
- плохая посещаемость собраний

Вопрос № 10. Обобщенная, упрощенная, сокращенная система представлений о социальных объектах называется (напишите правильный вариант ответа):

- **стереотип**

Вопрос № 11. Общение – это (выберите правильный вариант ответа):

- **процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь.**
- сложный составной образ или картина, включающая в себя совокупность представлений личности о себе самой вместе с эмоционально-оценочными компонентами этих представлений.
- процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего.

Вопрос № 12. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ... (выберите правильный вариант ответа):

- края
- **первичности**
- ореола
- бумеранга

Вопрос № 13. Проксемика – это (выберите правильный вариант ответа):

- **специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.**
- система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность.
- восприятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.

Вопрос № 14. Состояние межличностных и групповых связей в коллективе, отражающее деловой настрой, трудовую мотивацию и степень социального оптимизма персонала – это социально- психологический ... (напишите правильный вариант ответа):

- **климат**

Вопрос № 15. Специфический признак малой группы, отличающий ее от большой (выберите правильный вариант ответа):

- **общественные отношения в форме непосредственных личностных контактов**
- в малой группе всегда есть лидер
- члены группы объединены совместной деятельностью

Вариант 2

Вопрос № 1. Идентификация – это (выберите правильный вариант ответа):

- **осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению.**
- мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления.
- аккумуляция индивидом на протяжении жизни социальных ролей, норм, ценностей того общества, к которому он принадлежит.

Вопрос № 2. Перцептивная сторона общения включает в себя ... (выберите правильный вариант ответа)

- проявление тревожности
- демонстрацию креативного поведения
- **процесс формирования образа другого человека**

Вопрос № 3. Формы реализации делового общения (выберите несколько вариантов ответа):

- оперативка
- **переговоры**
- брифинг
- **совещания**
- **беседа**
- видеоконференция

Вопрос № 4. Последовательность этапов делового общения (установите правильную последовательность):

1. установление контакта
2. выявление мотивов общения
3. взаимодействие
4. завершение общения

Вопрос № 5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение (выберите правильный вариант ответа).

- светское
- **ролевое**
- деловое
- примитивное

Вопрос № 6. Процесс обмена информацией состоит из элементов (выберите несколько вариантов):

- **Отправитель (кодер)**
- **Сообщение**
- Беспроводная связь
- **Канал**
- Координатор
- **Шум**
- **Обратная связь**
- **Получатель (декодер)**
- Технологии
- Переводчик

Вопрос № 7. Социальный статус – это (выберите правильный вариант ответа):

- **положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющих его обязанности, права и привилегии.**
- изменение мнений, установок и поведения индивидов под влиянием окружающих.
- процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений.

Вопрос № 8. Для чего применяется в организации «мозговой штурм» (выберите правильный вариант ответа):

- чтобы помочь группе достичь согласия по принимаемому решению
- чтобы предотвратить панику
- **чтобы выработать новые, творческие подходы к решению проблемы**
- чтобы поддержать авторитет и власть руководства

Вопрос № 9. Рефлексивное слушание состоит из следующих компонентов (выберите несколько вариантов ответа):

- **Уточнение.**
- Внимательное молчание
- **Перефразирование.**
- Минимализация ответов.
- **Отражение чувств.**
- Ограниченное число вопросов.

Вопрос № 10. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение (выберите правильный вариант ответа).

- деловое
- **манипулятивное**
- светское
- формально-ролевое

Вопрос № 11. Коммуникативная сторона общения – это ... (выберите правильный вариант ответа):

- восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.
- **информационный обмен между людьми как активными субъектами.**

- непосредственная организация совместной деятельности людей, их взаимодействие.

Вопрос № 12. Социальная адаптация – это ... (выберите правильный вариант ответа):

- процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений.
- процесс влияния установок, норм, ценностей и поведения членов группы на мнения и поведение индивида.
- **процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды, а также результат этого процесса.**

Вопрос № 13. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры (выберите правильный вариант ответа):

- **смысловые**
- эмоциональные
- физические

Вопрос № 14. Кинесика включает следующие элементы (выберите несколько вариантов ответа):

- **походку**
- прикосновение
- рукопожатие
- **жесты**
- наклоны тела
- **мимику**

Вопрос № 15. Стиль взаимодействия, характеризующийся стремлением достичь альтернативы, путем взаимных уступок называется...(напишите правильный вариант ответа):

- **компромисс**

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Психология общения», 5 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 **0-19** 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 **20-30** 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 **31-40** 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 **41-50** 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) – максимум.

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.