

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 24.10.2022 17:54:31

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

(наименование дисциплины)

Направление подготовки/Специальность 37.03.02 Конфликтология

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Конфликтология и медиация

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Психология делового общения» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1. Общие вопросы психологии общения

Тема 1.1. Общение как социально-психологический феномен.

Тема 1.2. Структура общения

Тема 1.3. Вербальные и невербальные системы.

Раздел 2. Основные проблемы психологии делового общения

Тема 2.1. Деловое общение: виды, тактики и стратегии организации.

Тема 2.2. Психологические основы деловых отношений.

Тема 2.3. Личность в организации

Тема 2.4. Проблемы повышения личностной эффективности в деловой коммуникации.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Раздел 1. Общие вопросы психологии общения

Лекция 1. Введение

1. Теоретические и практические основы психологии делового общения

2. Цели и задачи курса

Лекция 2. Общение как социально-психологический феномен.

1. Общение как социально-психологический феномен

2. Функции общения.

3. Виды общения.

Лекция 3. Вербальные и невербальные системы.

1. Проблема пространственно-временной организации общения.

2. Вербальная коммуникация

3. Этапы общения.

Лекция 4. Структура общения.

1. Структура общения.
2. Информационная сторона общения.
3. Коммуникативные барьеры в коммуникации.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.

Раздел 2. Основные проблемы психологии делового общения

Лекция 5. Личность в организации

1. Личность в организации.
2. Ролевое поведение. Типы ролей.
4. Феномен ролевого конфликта.
5. Социальные установки.
6. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.
7. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.

Лекция 6. Проблемы повышения личностной эффективности в деловой коммуникации.

1. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации.
2. Защитные механизмы.
3. Репрезентативные системы.

Лекция 7. Психологические основы деловых отношений.

1. Общение в организации.
2. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.
3. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента.
4. Критерии оценки коммуникативной структуры организации.
5. Виды коммуникативных потоков в организации.

Лекция 8. Деловое общение: виды, тактики и стратегии организации.

1. Виды делового общения.
2. Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы.
3. Тактики ведения переговоров.
4. Деловые совещания.
5. Убеждающая коммуникация.
6. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Семинарские занятия

Занятие 1. Общение как социально-психологический феномен

Вопросы для обсуждения:

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Средства общения.

Занятие 2. Вербальные и невербальные системы.

Вопросы для обсуждения:

1. Подструктуры невербальной коммуникации.
2. Виды общения по уровням,
3. Виды общения по типам взаимодействия.

Занятие 3. Вербальные и невербальные системы.

Вопросы для обсуждения:

1. Вербальные системы общения
2. Невербальные системы общения

Занятие 4. Личность в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, определяющие поведение человека в организации.
2. Типы ролей.
3. Феномен ролевого конфликта.
4. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.

Практические занятия

Занятие 1. Проблемы повышения личностной эффективности в деловой коммуникации.

1. Особенности когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации.
2. Репрезентативные системы.

Описать спектр профессиональных коммуникативных связей специалиста сферы Человек-Человек.

Проанализировать конфликтную ситуацию уровня: менеджер-менеджер, менеджер-работник, коллега-коллега, работник организации - клиент.

Занятие 2. Психологические основы деловых отношений.

1. Специфика общения в организации.
2. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.
3. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента.
4. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.

Провести диагностику и интерпретацию собственных социально-психологических компетенций и трудностей в сфере делового общения.

Занятие 3. Деловое общение: виды, тактики и стратегии организации.

1. Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы.
2. Тактики ведения переговоров.
3. Деловые совещания.
4. Дискуссии.

Описать психологически-сложную ситуацию профессионального взаимодействия и проинтерпретировать ее с позиций психологии делового общения.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Задания для самостоятельной работы

«Техники задавания вопросов в коммуникациях»

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- ориентационные вопросы (используются, чтобы знать придерживается ли партнер идей, высказанных ранее);
- подтверждающие вопросы (необходимы, чтобы добиться взаимопонимания);
- ознакомительные вопросы (используются для ознакомления с мнением собеседника);
- однополюсные вопросы (повторение вопроса собеседника, в знак того, что понятно, о чем идет речь и для того чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- встречные вопросы (необходимы для сужения темы разговора);
- направляющие вопросы (в случае отклонения от темы направляют беседу в нужное русло);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);
- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);
- вступительные вопросы (необходимы для формирования у партнера заинтересованности в разговоре);
- заключающие вопросы (необходимы для подведения итогов разговора);
- закрытые вопросы (наводящие вопросы, на которые можно коротко ответить);
- открытые вопросы (выявляют ключевые моменты беседы).

Вопросы для самоконтроля

1. Теоретические и практические основы психологии делового общения.
2. Цели и задачи курса.
3. Общение как социально-психологический феномен.
4. Функции общения.
5. Виды общения.
6. Проблема пространственно-временной организации общения.
7. Вербальная коммуникация.
8. Этапы общения.
9. Структура общения.
10. Информационная сторона общения.
11. Коммуникативные барьеры в коммуникации.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Виды взаимодействий. Основы транзактного анализа.

14. Перцептивная сторона общения.
15. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
16. Личность в организации.
17. Ролевое поведение. Типы ролей.
18. Феномен ролевого конфликта.
19. Социальные установки.
20. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.
21. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.
22. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации.
23. Защитные механизмы.
24. Репрезентативные системы.
25. Общение в организации.
26. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.
27. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента.
28. Критерии оценки коммуникативной структуры организации.
29. Виды коммуникативных потоков в организации.
30. Виды делового общения.
31. Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы.
32. Тактики ведения переговоров.
33. Деловые совещания.
34. Убеждающая коммуникация.
35. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1 - Способен вести процедуры медиации (без специализации), включая организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации, подготовку к процедуре медиации, ведение процесса выработки и согласования условий медиативного соглашения.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-1) Способен вести процесс медиации между конфликтующими сторонами	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-1) психологические основания работы с конфликтами в области делового общения требования к общению и поведению работников в организациях основы ведения процедуры медиации (без специализации), включая организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации, подготовку к процедуре медиации
	<i>владеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ПК-1) навыками делового поведения и общения в организациях навыками проведения исследований конфликта и мира, общими методами анализа и диагностики конфликта, ведения эффективные переговоры между конфликтующими сторонами
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-1 (ПК-1) ориентироваться в предметном поле современной психологии делового общения; грамотно подходить к организации и проведению деловых переговоров, осуществлять историко-философский анализ конфликтного взаимодействия с использованием понятийно-категориального аппарата конфликтологии, аргументированно обосновывать мировоззренческую позицию, вести процесс медиации между конфликтующими сторонами

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов (сообщений)

1. Теоретические и практические основы психологии делового общения.
2. Цели и задачи курса.
3. Виды общения.
4. Проблема пространственно-временной организации общения.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.
7. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа.
8. Перцептивная сторона общения.
9. Ролевое поведение. Типы ролей.
10. Феномен ролевого конфликта.
11. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.
12. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации.
13. Общение в организации.
14. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.
15. Критерии оценки коммуникативной структуры организации.
16. Виды коммуникативных потоков в организации.
17. Тактики ведения переговоров.
18. Деловые совещания.

Темы рефератов

1. Общение как социально-психологический феномен.
2. Функции общения.
3. Вербальная коммуникация.
4. Этапы общения.
5. Коммуникативные барьеры в коммуникации.
6. Интерактивная сторона общения.
7. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
8. Личность в организации.
9. Социальные установки.
10. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.
11. Защитные механизмы.

12. Репрезентативные системы.
13. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента.
14. Критерии оценки коммуникативной структуры организации.
15. Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы.
16. Тактики ведения переговоров.

Задания для контрольной работы по вариантам

Вариант №1. «Структура общения»

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.
7. Интерактивная сторона.
8. Виды взаимодействий.
9. Основы трансактного анализа.
10. Перцептивная сторона общения.

Вариант №2. «Психологические основы деловых отношений»

1. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
2. Защитные механизмы.
3. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
4. Общение в организации. Специфика общения в организации.
5. Особенности организации.
6. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
7. Поведение человека в организации.
8. Типы сотрудников.
9. Виды делового общения.

Вариант №3. «Проблемы повышения личностной эффективности в деловой коммуникации»

1. Особенности организации.
2. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
3. Убеждающая коммуникация.
4. Сопротивление убеждению.
5. Публичная (ораторская) речь.
6. Основы этикета в деловом общении.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список вопросов к зачету с оценкой

РО-1 ИД-1 (ПК-1) - знать

1. Психология делового общения. Предмет изучения и место ПДО в системе психологического и управленческого знания.
2. Понятия «общение» и «коммуникация». Функции общения.
3. Виды общения.
4. Средства общения. Знак, значение, символ.
5. Вербальная знаковая система.
6. Невербальная знаковая система. Общая характеристика. Подразделы.
7. Проблема пространственно-временной организации общения.
8. Информационная сторона общения.
9. Этапы общения.
10. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.
11. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия.
12. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
13. Репрезентативные системы.
14. Защитные механизмы.
15. Факторы, обуславливающие поведение человека в организации.
16. Социальные установки. Я-концепция.
17. Понятие роли. Феномен ролевого конфликта.
18. Ролевые теории. Виды ролей в организации.
19. Типы темпераментов. Личностные и профессиональные особенности их носителей.
20. Характерологические типы и специфика их поведения в профессиональной деятельности.
21. Школа научного менеджмента и представление о коммуникативной структуре организации в исследованиях Ф. Тейлора, А. Файоля, Г. Эмерсона.
22. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях школы человеческих отношений и школе социальных систем.
23. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Структура управленческой коммуникации.
24. Коммуникативная структура организации. Ее оценка.
25. Виды коммуникативных потоков в организации.
26. Виды делового общения.
27. Деловая беседа.
28. Основные этапы и психологические сложности этапов деловой беседы.
29. Деловые переговоры.
30. Тактика ведения переговоров.
31. Деловые совещания.

32. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Задания для промежуточной аттестации
РО-2 ИД-1 (ПК-1) - владеть

Задание №1

«Техники обратной связи»

Приведите деструктивный и конструктивный примеры для каждого правила обратной связи.

Составьте прогноз нарушений правил обратной связи в деловых коммуникациях.

Задание №2

Техники «Я-сообщения»

Составьте ситуации, для разных позиций в общении: «сверху», «снизу» и «на равных».

Составьте формулы Я сообщений для этих ситуаций. Инсценируйте эти ситуации в группе.

Задание №3

Решение ситуаций

Выберите и обоснуйте конструктивный вариант решения ситуаций. Дайте характеристику результатов действий в других вариантах.

Ситуация № 1.

Вы получили два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Необходимо срочно начать работу, времени для согласования сроков нет.

Варианты решения ситуации:

- А. Начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
- В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание непосредственного начальника.

Ситуация № 2.

Хозяин кабинета сказал: «Слушаю Вас», но сам при этом пишет. Какой вариант делового общения приемлем в данной ситуации:

- А. Поприветствовать руководителя.
- Б. Молчать и ждать.
- В. Громко кашлянуть.
- Г. Сказать, что придете в следующий раз.

Ситуация № 3.

Руководитель говорит женщине «бальзаковского» возраста, что он уже второй раз справляется о нужном документе. Она отвечает: «Я хочу сделать как можно лучше. Если я не устраиваю Вас, скажите прямо!».

Варианты ответов руководителя:

- А. Не нервничайте, не вижу повода.
- Б. Вам трудно работать со мной, может с возрастом у меня характер портится.
- В. Почему Вы делаете такие выводы?
- Г. Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен этот документ.

Ситуация № 4.

Вы – руководитель делегации, ведете переговоры по поводу получения крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?:

- А. Попросить сделать перерыв и во время перерыва переговорить с подчиненным.
- Б. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
- В. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
- Г. Признать правоту подчиненного и изменить свои планы.

Тест

РО-3 ИД-1 (ПК-1) - уметь

- 1. К видам компетентности не относят:**
 1. менеджерскую
 2. профессиональную
 3. коммуникативную
 4. квалификационную

- 2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:**
 1. общение
 2. восприятие
 3. взаимодействие
 4. идентификация

- 3. Результат А/затраты А = результат Б/затраты Б > 1 – это формула:**
 1. эффективного восприятия
 2. эффективного делового общения
 3. эффекта производственной деятельности организации
 4. нет правильного ответа

- 4. Характеристика делового общения:**
 1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
 2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
 3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
 4. все ответы правильные

- 5. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:**
 1. неформальное общение
 2. деловое общение
 3. конфиденциальное общение
 4. нет правильного ответа

- 6. Величина степени информированности в организации ($C_{и}$) должна быть:**
 1. $C_{и} > 1,0$

2. $C_{и}=1,0$
3. $C_{и}\leq 1,0$
4. $C_{и}\geq 1,0$

7. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие
2. коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

8. Информация (с точки зрения теории информации) – это:

1. целенаправленное знание
2. сведения, значимые для отправителя сообщения
3. сведения о системе, снижающие неопределённость её состояния
4. любые сведения, передаваемые от отправителя к получателю

9. Этапы процесса коммуникации:

1. канал
2. декодирование
3. отправитель
4. сообщение

10. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. все ответы правильные

11. Какой элемент коммуникационного процесса может присутствовать, а может отсутствовать?

1. сообщение
2. обратная связь
3. канал
4. отправитель

12. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

13. Самый эффективный процесс коммуникации:

1. с истинной обратной связью
2. без обратной связи

3. с неистинной обратной связи
4. все ответы правильные

14. Процесс приёма информации не включает этап:

1. восприятия
2. ощущения
3. адаптации
4. интерпретации

15. К требованиям, предъявляемым к эффективному процессу коммуникации не относят:

1. обоюдная заинтересованность отправителя и получателя информации в коммуникации
2. наличие истинной обратной связи
3. наличие дружеских отношений между субъектами коммуникации
4. субъекты коммуникации должны общаться на одном «языке»

16. К требованиям, предъявляемым к сообщению, не относят:

1. ясность
2. выразительность
3. полнота
4. корректность

17. Требования, предъявляемые к сообщению:

1. краткость
2. конкретность
3. ясность
4. все ответы правильные

18. Наличие истинной обратной связи – это требование, предъявляемое:

1. сообщению
2. процессу коммуникации
3. процессу приёма информации
4. процессу передачи информации

19. К коммуникации в организации не относят:

1. неформальные коммуникации
2. PR – коммуникации
3. вертикальные коммуникации
4. горизонтальные коммуникации

20. В организации наиболее эффективными являются коммуникации:

1. вертикальные восходящие
2. горизонтальные
3. вертикальные нисходящие
4. все ответы правильные

21. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

22. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

23. Способы обеспечения коммуникации:

1. слушание
2. чтение
3. письмо
4. все ответы правильные

24. К межличностным барьерам коммуникации не относят:

1. барьеры восприятия
2. искажение сообщения
3. семантические барьеры
4. невербальные барьеры

25. К организационным барьерам не относят:

1. неумение слушать
2. информационная перегрузка
3. неудовлетворительная структура
4. искажение сообщения

26. К умению говорить не относят:

1. ориентироваться в общении на реакцию собеседника
2. оценивать уровень мышления собеседника
3. точно формулировать свои мысли
4. использовать нерелексивное слушание

27. К основным принципам, на которых строится деловой разговор, не относят:

1. искусное использование методов внушения и убеждения
2. создание атмосферы взаимного доверия
3. умение заинтересовать собеседника
4. умение навязать свою точку зрения собеседнику

28. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:

1. аккуратность
2. обширные интересы
3. вежливость

4. отсутствие асертивности

29. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:

1. твёрдая память
2. эмоциональность
3. интроверсия
4. гибкий ум

30. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

31. Как произносить речи, не подчиняющие аудиторию:

1. поднявшись на трибуну, сразу начинайте
2. оратором может быть человек любого темперамента
3. пользуйтесь средствами невербальных коммуникаций
4. приводите во время выступления много интересных примеров

32. К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание

33. Виды слушания:

1. активный и пассивный
2. рефлексивный и нерефлексивный
3. уверенный и неуверенный
4. контактный и неконтактный

34. К рефлексивному слушанию не относят:

1. выяснение
2. резюмирование
3. перефразирование
4. молча внимательно слушать собеседника

35. Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника
4. не принимайте позы обороны

36. Как избавиться от агрессивности во время разговора?

1. сдерживайтесь в меру
2. если устали, извинитесь

3. задавайте вопросы
4. не спешите возражать

37. Как преодолеть пассивность во время беседы?

1. не отмалчивайтесь
2. уважайте желание оппонента говорить
3. старайтесь не перебивать собеседника
4. заранее не делайте выводов

38. Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу

39. Слушатель оценивает у оратора следующее:

1. Как вы держитесь на трибуне?
2. Как вы говорите?
3. Как вы одеты?
4. Все ответы правильные

40. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерелексивное слушание
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. релексивное слушание

41. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные

42. К параметрам речи в невербальных коммуникациях относят:

1. смех
2. кашель
3. вздох
4. все ответы правильные

43. К тактильному контакту в невербальных коммуникациях не относят:

1. поцелуй
2. рукопожатие
3. поглаживание
4. жест

44. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. параметры речи
2. тактильный контакт
3. рефлексивное слушание
4. движения тела человека и визуальный контакт

45. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. интимная
2. социальная
3. личная
4. публичная

46. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

1. публичная
2. социальная
3. интимная
4. личная

47. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

1. интимная
2. личная
3. социальная
4. публичная

48. В условиях скученности людей не рекомендуется:

1. разговаривать даже со знакомыми
2. проявлять эмоции
3. в упор смотреть на других
4. все ответы правильные

49. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м
2. 0...0,5 м
3. 0,51...1,2 м
4. 1,21...3,6 м

50. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м
2. 0,51...1,2 м
3. более 3,6 м
4. 1,21...3,6 м

51. В процессе общения ближе старается подойти к собеседнику:

1. экстраверт
2. лицо с более высоким должностным статусом
3. невысокий мужчина

4. высокая женщина

52. Самая удобная позиция для торгового агента во время презентации товара – это:

1. позиция сотрудничества
2. угловая позиция
3. позиция соперничества
4. независимая позиция

53. Позиции общающихся за прямоугольным столом:

1. независимая, зависимая, угловая, сотрудничества
2. угловая, независимая, сотрудничества, соперничества
3. сотрудничества, противоборства, зависимая, угловая
4. зависимая, интимная, социальная, угловая

54. К основным требованиям к речи как вербальному средству общения не относят:

1. говорить в среднем темпе
2. говорить разборчиво
3. сначала думать, а потом говорить
4. высказываться коротко

55. Упражнения для развития внятности речи:

1. «Выступалки»
2. «Шепталки»
3. «Притворялки»
4. все ответы правильные

56. К упражнениям для развития внятности речи не относят:

1. «Кричалки»
2. «Выступалки»
3. «Распевалки»
4. «Шепталки»

57. Речь спокойная, равномерная с остановками, без резко выраженных эмоций и мимики характерна для:

1. сангвника
2. холерика
3. флегматика
4. меланхолика

58. Речь громкая и отчётливая, часто сопровождаемая жестами и выразительной мимикой характерна для:

1. сангвника
2. холерика
3. флегматика
4. меланхолика

59. Речь часто слабая и тихая, иногда снижающаяся до шепота характерна для:

1. сангвиника
2. холерика
3. флегматика
4. меланхолика

60. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая
2. слишком громкая
3. слишком медленная
4. неразборчивая

61. Речь состоящая из длинных фраз:

1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего

62. Неразборчивая речь:

1. снижает интерес у собеседника
2. плохо воспринимается по смыслу
3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

63. Виды рукопожатий:

1. «перчатка»
2. доминирующее
3. «косточки трещат»
4. все ответы правильные

64. Мимика обеспечивает окружающих информацией об:

1. интеллектуальных способностях личности
2. эмоциональном состоянии индивида
3. волевых возможностях личности
4. нет правильного ответа

65. Мимика определяется различным сочетанием положения:

1. глаз
2. губ
3. бровей
4. все ответы правильные

66. Наиболее информативными для определения эмоционального состояния индивида являются:

1. морщины на лице и брови

2. брови и губы
3. веки и глаза
4. веки и губы

67. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. мимика
2. жесты
3. позы
4. жесты и позы

68. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
4. все ответы правильные

69. К жестам оценки не относят:

1. жесты с очками
2. пощипывание переносицы
3. потирание глаз
4. подбородок опирается на ладонь

70. К жестам ожидания не относят:

1. почёсывание руки
2. опора на стол с широко расставленными руками
3. подтирание ладоней
4. руки на спину, одна рука сильно сжимает запястье

71. К жестам подозрительности и скрытности не относят:

1. рука прикрывает рот
2. прикосновение к носу
3. пощипывание переносицы
4. почёсывание шеи и оттягивание воротника

72. Взгляд сверху вниз (при откинутой голове) – это:

1. чувство превосходства, высокомерие
2. признак инертности, равнодушия, скуки
3. скепсис, недоверие
4. нет правильного ответа

73. Суженный или прищуренный взгляд – это:

1. обнаруживает чувство превосходства
2. либо сконцентрированное пристальное наблюдение, либо коварность и хитрость
3. скепсис, недоверие
4. признак инертности, равнодушия

74. Почерк тела нагляднее всего проявляется в:

1. мимике
2. походке
3. жестах
4. позе

75. Равномерная походка (маршевый шаг):

1. волевая деятельность, стремление к цели
2. приподнятое настроение или радость
3. стремление вверх, вемое сильной потребностью
4. часто экстраверсия, целеустремлённость, предприимчивость, непринуждённость

76. Широкие шаги:

1. часто интроверсия, осторожность, расчёт
2. волевая деятельность, стремление к цели
3. часто экстраверсия, целеустремлённость, предприимчивость, непринуждённость
4. приподнятое настроение или радость

77. Твёрдая, угловатая «ходульная» походка:

1. часто экстраверсия, целеустремлённость
2. зажатость, недостаток контактов, робость
3. отказ от волевых усилий и стремлений
4. часто интроверсия, осторожность расчёт

78. Составляющими позы или пантомимики являются:

1. осанка человека
2. посадка человека
3. положение ног и ступней человека
4. все ответы правильные

79. К осанке человека не относят:

1. вялую
2. напряжённую
3. непринуждённую
4. закрепощённую

80. Хорошая восприимчивость и открытость, уверенность в себе соответствует:

1. вялой осанке
2. непринужденной осанке
3. напряженной осанке
4. нет правильного ответа

81. Стойка с широко расставленными ногами:

1. потребность в самоутверждении
2. подготовка к активному движению, действию, агрессивная установка

3. сильный, уравновешенный человек, умеющий осваиваться в любых ситуациях
4. нет правильного ответа

82. Изменчивая стойка при недостатке напряжения, частая смена основной опорной ноги и позиции ступней:

1. потребность в самоутверждении, широкие претензии, завышенная самооценка
2. недостаток твёрдости и дисциплинированности, ненадёжность и боязливость
3. подготовка к активному движению, действию, агрессивная установка, либо заносчивость
4. нет правильного ответа

83. Покачивание, приподнимание на носки:

1. потребность в самоутверждении
2. характерно для сильного, уравновешенного человека
3. подготовка к активному движению, действию, агрессивная установка
4. нет правильного ответа

84. Виды посадки на стуле:

1. закрытая посадка
2. открытая открытая посадка
3. посадка на кончике стула
4. все ответы правильные

85. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

86. Посадка при постоянной готовности вскочить (одна ступня под сидением стоит полностью, другая позади неё на носке):

1. человек готов бросить вызов, это лидер и возмутитель спокойствия
2. типичная позиция для нервно-боязливых и озлобленно-недоверчивых
3. характерна для скромных и застенчивых женщин
4. нет правильного ответа

87. Теория трансактного анализа:

1. объясняет поведение человека в различных жизненных ситуациях
2. позволяет преодолевать негативные моменты внутриорганизационного общения
3. позволяет овладеть тонкостями делового общения
4. все ответы правильные

88. Относительно устойчивая, осознанная система представлений о самом себе, на основе которой он строит своё взаимодействие с другими людьми и относится к самому себе – это:

1. кредо человека

2. я-концепция
3. характер личности
4. нет правильного ответа

89. Состояния человеческого Я:

1. детское Я
2. родительское Я
3. взрослое Я
4. все ответы правильные

90. К состояниям человеческого Я не относят:

1. взрослое Я
2. женское Я
3. детское Я
4. родительское Я

91. Единица взаимодействия партнёров по общению, сопровождающаяся заданием позиции каждого:

1. разговор
2. транзакт
3. беседа
4. диспут

92. Транзакт (в транзактном анализе) – это:

1. вопрос+ответ
2. стимул+реакция
3. утверждение+опровержение
4. причина+следствие

93. Трезво оценивает, логично мыслит, владеет собой – характерно для человека, с эго-состоянием:

1. Я-родитель
2. Я-дитя
3. Я-взрослый
4. нет правильного ответа

94. Учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает, покровительствует – характерно для человека, с эго-состоянием:

1. Я-родитель
2. Я-взрослый
3. Я-дитя
4. Я-мужчина

95. Капризничает, упрямствует, творит, протестует – это характерно для человека, с эго-состоянием:

1. Я-родитель

2. Я-взрослый
3. Я-дитя
4. Я-женщина

96. Взаимное пристраивание в общении на равных:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель
3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

97. Взаимное пристраивание сверху:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель
3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

98. Взаимное пристраивание снизу:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель
3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

99. Проявление превосходства в транзактном анализе:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель
3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

100. Проявление подчинения в транзактном анализе:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель
3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

101. Партнёрство в транзактном анализе:

1. родитель→дитя
2. дитя→родитель
3. взрослый↔взрослый
4. нет правильного ответа

102. Стратегии поведения в общении с точки зрения транзактного анализа:

1. пристройка сверху на фоне дружелюбия
2. пристройка снизу на фоне дружелюбия
3. пристройка на равных на фоне дружелюбия
4. все ответы правильные

103. Стратегии поведения в общении с точки зрения транзактного анализа:

1. пристройка на равных на фоне нейтральности
2. пристройка на равных на фоне дружелюбия
3. пристройка на равных на фоне враждебности
4. все ответы правильные

104. В транзактном анализе выделяют:

1. 7 стратегий поведения в общении
2. 9 стратегий поведения в общении
3. 3 стратегии поведения в общении
4. 12 стратегий поведения в общении

105. К формам транзактов не относят:

1. скрытые
2. перекрёстные
3. параллельные
4. диаганальные

106. Транзакты, которые могут продолжаться сколь угодно долго:

1. параллельные
2. скрытые
3. перекрестные
4. диаганальные

107. Транзакты, которые являются потенциальной базой для конфликтов:

1. параллельные
2. скрытые
3. перекрестные
4. диаганальные

108. Транзакты, которые осуществляются на социальном и психологическом уровнях:

1. параллельные
2. скрытые
3. перекрестные
4. диаганальные

109. Деловое общение должно происходить, как правило, на уровне:

1. родитель – дитя
2. взрослый – взрослый
3. дитя – родитель
4. нет правильного ответа

110. Не бывает хороших или плохих эго-состояний. Это утверждение:

1. не верно
2. верно

3. отчасти верно, отчасти не верно
4. нет правильного ответа

111. Только изменив своё поведение в общении, можно изменить поведение другого человека. Это утверждение:

1. верно
2. не верно
3. отчасти верно, отчасти не верно
4. нет правильного ответа

112. Восприимчивый стиль общения:

1. я выигрываю – ты выигрываешь
2. я выигрываю – ты проигрываешь
3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
4. ты выигрываешь – я выигрываю

113. Стиль утверждения себя:

1. я выигрываю – ты выигрываешь
2. я выигрываю – ты проигрываешь
3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
4. ты выигрываешь – я выигрываю

114. Пассивный стиль общения:

1. я выигрываю – ты выигрываешь
2. я выигрываю – ты проигрываешь
3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
4. ты выигрываешь – я выигрываю

115. Агрессивный стиль общения:

1. я выигрываю – ты выигрываешь
2. я выигрываю – ты проигрываешь
3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь
4. ты выигрываешь – я выигрываю

116. Способность индивидуума предъявлять требования и запросы во взаимодействии с социальным окружением и добиваться их осуществления – это:

1. уверенность в себе
2. самооценка
3. конгруэнтность
4. я-концепция

117. Способность разрешать себе иметь запросы и требования, осмеливаться их проявлять и обладание навыками их осуществления – это:

1. самооценка
2. конгруэнтность
3. я-концепция

4. уверенность в себе

118. Внутреннее психологическое состояние человека, определяющее стиль его поведения, указывающее на силу характера, определённую и надёжность человека – это:

1. конгруэнтность
2. я-концепция
3. уверенность в себе
4. самооценка

119. Перечень ситуации, когда не хватает уверенности:

1. сделать замечание, высказать недовольство
2. противостоять манипуляции
3. сказать комплимент
4. все ответы правильные

120. К перечню ситуаций, когда не хватает уверенности, не относят:

1. поблагодарить за обслуживание в ресторане
2. разрешить конфликт
3. отстаивать своё право на что-либо
4. не поддаваться уговорам приятных тебе людей

121. К факторам, которые мешают быть уверенным в себе человеком, не относят:

1. комплексы
2. плохая самопрезентация
3. адекватная самооценка
4. некомпетентность

122. К моделям поведения человека относительно его степени уверенности, не относят:

1. неуверенное поведение
2. агрессивное поведение
3. уверенное поведение
4. адекватное поведение

123. Испытывает чувство беспокойства, даёт возможность другим решать за себя. Это поведение:

1. неуверенного человека
2. агрессивного человека
3. уверенного человека
4. нет правильного ответа

124. Доволен собой, делает выбор для себя, ущемляет интересы других, решает за других. Это поведение:

1. неуверенного человека
2. агрессивного человека
3. уверенного человека

4. нет правильного ответа

125. К практикуму для шлифовки уверенного поведения не относят:

1. говорить комплименты всем, с кем общаешься
2. вовремя приходить на все мероприятия
3. попроситься выступить на собрании
4. поздороваться с пятью малознакомыми людьми

126. Пути выхода из неуверенности:

1. делать ошибки и быть ответственным за них
2. просить того, чего хочешь
3. быть независимым
4. все ответы правильные

127. К путям выхода из неуверенности не относят:

1. быть выслушанным и принятым всерьёз
2. действовать в стиле уверенного в себе человека
3. отвечать отказом на просьбы, не чувствуя себя виноватым
4. подвергать всё сомнению

128. К последствиям уверенного поведения не относят:

1. как правило оптимистичны
2. отношения с людьми складываются в желаемом направлении
3. труднее принимаете решение
4. чаще добиваетесь того, к чему стремитесь, чем не добиваетесь

129. Как стать уверенным в себе человеком?

1. развивайте в себе актёрские способности, разговаривайте с интонациями других людей
2. всегда учитывайте чувства, желания, позицию другого человека
3. убеждая или переубеждая кого-либо, делайте это тактично
4. все ответы правильные

130. К характеристике уверенной в себе личности не относят:

1. способность к импровизации
2. прямое и честное выражение собственного мнения
3. способность без стеснения выслушивать похвалу в свой адрес
4. не принимает других такими, как они есть

131. Ваше поведение нельзя назвать независимым, если:

1. у вас ровный тембр голоса, речь без долгих пауз с выделением ключевых слов
2. у вас напряженное выражение лица
3. вы всегда контролируете ситуацию
4. вы не избегаете прямого взгляда на собеседника, но и не разглядываете его в

упор

132. Признаки поведения человека с высокой самооценкой:

1. малое количество или отсутствие кумиров
2. низкая впечатляемость и влюбчивость
3. спокойное отношение к моде любого рода
4. все ответы правильные

133. Рецепты уверенного поведения:

1. живите в моменте
2. думайте творчески
3. расширяйте свою зону комфорта
4. все ответы правильные

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Зачет с оценкой. Критерии выставления оценок

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;

- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;

- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;

- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;

- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;

- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;

- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;

- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«**Хорошо**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«**Удовлетворительно**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Кислицына, И.Г. Психология делового общения / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.

2. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст : электронный.

3. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Текст : электронный.

Дополнительно:

1. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет», Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043> – Библиогр.: с. 143-145. – ISBN 978-5-9275-2848-6. – Текст : электронный.

2. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва : Издательство «Флинта», 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389> – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный.

3. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Текст : электронный.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>
2. Федеральный портал «Российское образование». <http://www.edu.ru/>
3. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
5. ЭБС IPR BOOKS - www.iprbookshop.ru

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-

наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.