

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Максимов Алексей Борисович

Должность: директор департамента по образовательной политике

Дата подписания: 30.09.2023 13:38:39

Уникальный программный ключ:

8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ
декан факультета
химической технологии
и биотехнологии
Ю.В. Данильчук /
«25» августа 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения»

Направление

20.04.01 «Техносферная безопасность»

Образовательная программа

"Надзорная и инспекционная деятельность в сфере труда"
(магистратура)

Квалификация (степень) выпускника

Магистр

Формы обучения

Заочная

Москва 2022 г.

Программа обсуждена и одобрена на заседании рабочей группы Федеральной службы по труду и занятости по внедрению системы целевой подготовки специалистов для нужд федеральной инспекции труда в системе высшего образования

Цели освоения дисциплины.

К **основным целям** освоения дисциплины «Психология делового общения» следует отнести:

- приобретение студентами теоретических знаний о сущности деловой коммуникации, ее функциях и видах, психологии делового общения, развитие коммуникативных способностей, необходимых для проведения деловых бесед и переговоров, касающихся обеспечения различных видов безопасности производственной деятельности, включая безопасность личности, общества и государства;

- формирование у магистров практических навыков деловой коммуникации, позволяющих эффективно взаимодействовать с другими людьми в профессиональной деятельности, реализовывать комфортно-психологическое общение, стратегии и тактики, способствующие достижению сотрудничества в ходе предотвращения или расследования несчастных случаев на производстве.

К **основным задачам** освоения дисциплины «Психология делового общения» следует отнести:

изучение студентами специфики делового общения, изучения бессознательных проявлений человеческой психики, особенностей межличностного восприятия в процессе коммуникации;

развитие практических навыков делового общения;

формирование адекватной самооценки и позитивного мышления; навыков применения в профессиональной деятельности методов ведения переговоров, приемов предотвращения или эффективного разрешения конфликтных ситуаций, технологии рационального поведения в конфликте.

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО магистратуры

Данная дисциплина (учебный курс) относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений (Б.1.2.8).

Дисциплины, учебные курсы, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины (учебного курса) – «Государственная служба Российской Федерации», «Организация и проведение расследования несчастных случаев и профессиональных заболеваний», а также в процессе организации собственного научного исследования и в практике профессиональной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
-----------------	---	---

УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • специфику поведения людей в ситуации назревающего и возникшего конфликта с учетом разнообразия культур ; • способы регулирования и профилактики конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • эффективно взаимодействовать с людьми на разных этапах их профессиональной деятельности с учетом разнообразия культур ; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами групповой работы с целью обеспечения благоприятного психологического климата и повышения эффективности работы
------	--	--

4. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, т.е. 72 академических часа (из них 36 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Психология делового общения» изучаются на втором курсе.

Третий семестр: лекции –10 часов, семинарские занятия – 26 часов, форма контроля - зачет.

Структура и содержание дисциплины «Психология делового общения» по срокам и видам работы отражены в Приложении 1.

Содержание разделов дисциплины.

1. Психология делового общения. Понятие общения, его значение, и виды.

Определение понятия общения. Содержание, цель и средства общения. Общение как феномен: передача информации, восприятие и взаимодействие. Схема коммуникативной цепи. Цели общения: функциональные и объектные. Виды делового общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое и др. Значение слушания в процессе делового общения. Общение как восприятие.

2. Структура, функции, этапы делового общения.

Коммуникативная функция общения. Вербальная коммуникация. Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение и написание; слушание и чтение. Речевые средства общения. Психотехнические приемы воздействия на партнера: воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания. Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач). Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация.

3. Невербальная коммуникация, невербальные средства общения.

Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая. Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность – неадекватность. Позы: открытые и закрытые. Соотношение вербальных и невербальных средств общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Проксемика – организация пространства общения. Взаимное расположение партнеров в процессе общения. Взгляд (деловой, светский, интимный): направление, выражение, продолжительность.

4. Уровни делового общения. Рекомендации по повышению эффективности общения.

Общение между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными. Общение с трудными собеседниками. Манипуляции в общении противодействие им. Признаки, манипуляции собеседником. Формы и методы уклонения от манипуляций в ходе общения. Рекомендации по бесконфликтному общению. Формы и методы преодоления коммуникативных барьеров.

5. Основные формы делового общения и их характеристики.

Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

6. Деловая беседа, ее виды. Подготовка и проведение беседы в ходе контрольно-надзорных мероприятий.

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Виды деловой беседы в зависимости от уровня делового общения. Деловая беседа между сотрудниками разных организаций. Деловая беседа между сотрудниками внутри организации. Деловая беседа между руководителем и подчиненными. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Этапы беседы по результатам деятельности. Особенности использования основных групп факторов влияния в процессе деловой беседы.

7. Переговоры: психологические аспекты переговорного процесса.

Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс. Социально-психологическая эффективность переговоров. Психологические ошибки при разработке альтернатив. Психологический климат во время переговоров. Техника парирования замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на собеседников. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация.

8. Конфликты в деловом общении, его социально-психологические особенности.

Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе делового общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликтов с ней.

9. Технологии рационального поведения в конфликте. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.

Технологии рационального поведения в конфликте. Этика деловых отношений. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.

10. Типология личности и деловая коммуникация.

Понятия экстраверсия, интроверсия, типы темпераментов, их диагностика. Значение учета индивидуальных особенностей для эффективного делового общения. Модели поведения людей с различным типом темперамента в процессе общения. Умение общаться с партнерами различных особых характеристик. Посредованное общение с другими людьми. Общение в экстремальной ситуации.

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Психология делового общения» и реализация компетентного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование модульного и интерактивного обучения:

- организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме самостоятельных, контрольных работ;
- использование метода разбора конкретных ситуаций.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации проводятся по следующим критериям:

- ответы студента на вопросы;
- разбор кейсов;
- выполнение докладов, эссе;
- выполнение рефератов.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

В процессе обучения используются следующие оценочные средства рубежного контроля успеваемости и промежуточных аттестаций: тестирование, контрольные работы, доклады, разбор кейсов и т.д.

Образцы дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов, темы докладов, рефератов, вопросов к зачету, тестов приведены в приложении 2.

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Психология делового общения» и реализация компетентного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- подготовка, представление и обсуждение рефератов по дисциплине;
- проведения семинаров с применением раздаточного материала, проведение деловых и ролевых игр, тренировочных упражнений психологического тренинга.
- организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме бланкового тестирования;
- проведение интерактивных занятий по процедуре подготовки к интернет-тестированию;
- использование интерактивных форм текущего контроля в форме аудиторного и внеаудиторного интернет-тестирования.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

- реферат по теме (индивидуально для каждого обучающегося);
- подготовка и выступление на семинарском занятии с презентацией и обсуждением (по темам индивидуально для каждого обучающегося);
- проходят 2 промежуточных тестирования.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового и (или) компьютерного тестирования, для контроля освоения обучающимися разделов дисциплины, защита рефератов.

Образцы тестовых заданий, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, вопросы к зачету приведены в приложении 2.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия				
Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
знать: специфику поведения людей в ситуации назревающего и возникшего конфликта; способы регулирования и профилактики с учетом разнообразия культур конфликтов	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: специфику поведения людей в ситуации назревающего и возникшего конфликта; способы регулирования и профилактики с учетом разнообразия культур конфликтов	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: специфику поведения людей в ситуации назревающего и возникшего конфликта; способы регулирования и профилактики конфликтов. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: виды, структура, стадии протекания конфликтов; предпосылки возникновения конфликта в процессе делового общения; стратегия поведения в конфликтной ситуации, но допускаются незначительные ошибки, неточности,	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: виды, структура, стадии протекания конфликтов; предпосылки возникновения конфликта в процессе делового общения; стратегия поведения в конфликтной ситуации; свободно оперирует приобретенными знаниями.

		значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	затруднения при аналитических операциях.	
уметь: эффективно взаимодействовать с людьми на разных этапах их профессиональной деятельности	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет эффективно взаимодействовать с людьми на разных этапах профессиональной деятельности	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: эффективного взаимодействия с людьми на разных этапах профессиональной деятельности Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду ситуаций, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: эффективно взаимодействовать с людьми на разных этапах их профессиональной деятельности. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: эффективно взаимодействовать с людьми на разных этапах их профессиональной деятельности Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
владеть: методами групповой работы с целью обеспечения благоприятного психологического климата и повышения эффективности работы	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет методами групповой работы с коллективом и обеспечения благоприятного психологического климата	Обучающийся владеет методами групповой работы с целью обеспечения благоприятного психологического климата и повышения эффективности работы в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей,	Обучающийся частично владеет методами групповой работы с коллективом с целью обеспечения благоприятного психологического климата и повышения эффективности работы, навыки освоены, но допускаются незначительные	Обучающийся в полном объеме владеет методами групповой работы с коллективом с целью обеспечения благоприятного психологического климата и повышения эффективности работы, свободно применяет полученные навыки в ситуациях

		Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	повышенной сложности.
--	--	---	--	-----------------------

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Психология делового общения»: выполнили реферат по теме, выступили на семинарском занятии с презентацией и обсуждением, успешно прошли 2 промежуточных тестирования.

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков, приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков, приведенных в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении 2 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

Литература

а) основная литература:

1. Ермакова, О.М. Психология переговорного процесса: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] / О.М. Ермакова, Г.Б. Молина. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 182 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63837>
2. Ефимова, Д.В. Психология делового общения. [Электронный ресурс] / Д.В. Ефимова, Л.И. Найдёнова, В.В. Белолипецкий. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ, 2013. — 232 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/62641>

б) дополнительная литература:

1. Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44292>
2. Панфилова, А.П. Мозговые штурмы в коллективном принятии решений. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2012. — 320 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/3751>
3. Сухов, А.Н. Успех, карьера и развитие: социально-психологический анализ. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 376 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/77013>

в) программное обеспечение и интернет-ресурсы:

Программное обеспечение не предусмотрено. Интернет-ресурсы включают учебно-методические материалы в электронном виде, представленные на сайте <http://mospolytech.ru> в разделе «Библиотека», а также следующие сайты по психологии:

<http://psychology.net.ru> – сайт Мир психологии.

<http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт Психология.

<http://psychologynn.chat.ru/konflikt/konflikt.htm> – сайт Психологическая консультация.

<http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт Теория и практика конфликтологии.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитории университета: столы, стулья, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студента — это вид учебной деятельности, предназначенный для приобретения знаний, навыков и умений в объеме изучаемой дисциплины, который выполняется студентом индивидуально и предполагает активную роль студента в ее планировании, осуществлении и контроле.

Основные цели самостоятельной работы студентов:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

- углубления и расширения теоретических знаний;

- формирования умений использовать научную и специальную литературу;

- развития познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа может быть представлена как средство организации самообразования и воспитания самостоятельности как личностного качества. Как явление самовоспитания и самообразования самостоятельная работа студентов обеспечивается комплексом профессиональных умений студентов, в частности умением осуществлять

планирование деятельности, искать ответ на непонятное, неясное, рационально организовывать свое рабочее место и время.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках данного курса:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам учебной и научной литературы) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх;
3. Выполнение контрольных работ;
4. Решение кейс - задач, упражнений;
5. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
6. Моделирование или анализ конкретной ситуации.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения данного курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по данному курсу имеют определенную специфику. Она заключается в том, что для выполнения некоторых заданий студенту необходимо отвлечься от собственных взглядов на различные психологические явления и встать на точку зрения другого человека. Такая транспозиция бывает нелегкой для некоторых личностей. Каждое задание имеет свою специфику, которую нужно учитывать при его выполнении. Именно такое внимательное отношение к выполнению предложенных заданий может обеспечить понимание им внутреннего мира другого человека.

В ряде заданий от студента требуется определенная наблюдательность. Наблюдая за поведением людей в различных ситуациях, вспоминая свой опыт взаимодействия с людьми, студент глубже проникает в суть тех психологических процессов, которые управляют такого рода взаимодействиями. Именно посредством наблюдения и сопоставления получаемых при этом данных со сведениями, полученными в рамках данного курса студент оказывается в состоянии диагностировать типы личности и уровни личностной организации.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

Одной из форм самостоятельной деятельности студента является написание докладов и рефератов. Выполнение таких видов работ способствует формированию у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

Реферат представляет собой письменную работу на определенную тему. По содержанию, реферат – краткое осмысленное изложение информации по данной теме, собранной из разных источников. Это также может быть краткое изложение научной работы, результатов изучения какой-либо проблемы. Темы докладов и рефератов определяются преподавателем в соответствии с программой дисциплины. Конкретизация темы может быть сделана студентом самостоятельно. Следует акцентировать внимание студентов на том, что формулировка темы (названия) работы должна быть: - ясной по форме (не содержать неудобочитаемых и фраз двойного толкования); - содержать ключевые слова, которые репрезентируют исследовательскую работу; - быть конкретной (не содержать неопределенных слов «некоторые», «особые» и т.д.); - содержать в себе действительную задачу; - быть компактной.

Выбрав тему, необходимо подобрать соответствующий информационный, статистический материал и провести его предварительный анализ.

К наиболее доступным источникам литературы относятся фонды библиотеки, а так же могут использоваться электронные источники информации (в том числе и Интернет).

Важным требованием, предъявляемым к написанию рефератов, является грамотность, стилистическая адекватность, содержательность (полнота отражения и раскрытия темы).

Еще одним из требований, предъявляемых к рефератам, является их объем: - краткое осмысленное изложение информации по данной теме, собранной из разных источников – 4,5 страниц машинописного текста (не считая титульного листа) - краткое изложение научной работы:

- а) статья до 5 печатных страниц свертывается в реферат из 125-200 слов;
- б) статья до 25 печатных страниц – в реферат из 250 и более слов;
- в) для более крупных документов – до 1200 слов.

Если оригинальный текст свернут в реферате до 1/8 его объема при сохранении основных положений, то такой реферат может считаться удовлетворительным, нормальным по объему.

Еще одним требованием является связанность текста. Предложения в тексте связаны общим смысловым содержанием, общей темой текста. Очень часто связность достигается благодаря различным специальным средствам. К наиболее распространенным относятся повторение одного и того же ключевого слова и замена его местоимениями.

Часто взаимосвязь предложений в тексте достигается с помощью наречий, местоименных наречий, которые употребляются вместо членов предложений, уточнения времени и места развития событий, о которых сообщалось в предыдущем предложении. Одним из специальных средств связности является порядок слов в предложении. Для обозначения тесной смысловой связи в тексте предложение может начинаться словом или словосочетанием из предыдущего предложения.

Реферат должен заключать такой элемент как выводы, полученные сделанные студентам в результате работы с источниками информации. Рефераты и доклады представляются строго в определенное графиком учебного процесса время и их выполнение является обязательным условием для допуска к промежуточному контролю.

Методические рекомендации для преподавателя

Программа предусматривает серию лекционных занятий, содержанием которых является изучение теоретического материала и отработка базовых теоретических положений посредством семинаров. Лекция - изложение основных теоретических положений психологии общения по определенным разделам и темам.

Семинарские занятия направлены на освоение основ теоретического анализа по обозначенным темам, накопление теоретической базы и практических навыков в русле профессионального развития.

Индивидуальная работа предусматривает консультации преподавателя в овладении навыками работы с различными литературными источниками, а также для решения задач в профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа направлена на овладение навыками работы с литературными источниками по обозначенной и интересующей студентов тематике, а также на отработку умений и навыков использования современных методов в психологии общения. Выполнение тестовых заданий – направлено на контроль усвоения материала в процессе его изучения.

Формы организации учебного процесса по данной дисциплине построены на сочетании лекционных и семинарских занятий с самостоятельной работой студентов. Самостоятельная работа студентов предусматривает более глубокую проработку актуальных вопросов, включенных в тематический план по данной дисциплине, при подготовке к практическим занятиям и контрольным работам.

Преподаватель способствует:

- развитию рефлексии, умению анализировать собственную учебную деятельность;
- созданию на занятиях творческой атмосферы, проявлению креативности студентов, развитию мышления, формированию навыков ведения дискуссии, развитию умения слушать оппонента, аргументировать свое выступление;

- повышению культуры речи: учению ясно и четко выражать мысль; понимать язык иносказания, в соответствии с ситуацией подбирать адекватную языковую форму для передачи смысла;

- формированию навыков публичного выступления;

- формированию навыков эффективной коммуникации и бесконфликтного общения, умения работать в группе, участвовать в принятии решения;

- развитию у студентов толерантности к другому мнению.

Изучение дисциплины завершается зачетом.

При изучении курса студент должен самостоятельно проработать следующие разделы:

1. Современные подходы к психологии общения.
2. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
3. Правила эффективной коммуникации в общении.
4. Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
5. Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Основные ошибки руководителя при проведении беседы с подчиненными.
8. Факторы успешности проведения беседы.
9. Правила выбора аргументации в процессе преодоления возражений в деловой беседе.
10. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления.
11. Особенности проведения различных типов совещаний.
12. Условия реализации делового общения.
13. Уровни делового общения.
14. Краткая характеристика форм реализации делового общения.
15. Виды психологического влияния в деловом общении.
16. Правила эффективной коммуникации в деловом общении.
17. Речевые конструкции, разрушающие доверие в процессе делового общения.
18. Речевые техники, помогающие понять собеседника и наладить с ним контакт.
19. Использование риторических приемов аргументации.
20. Манипулятивные приемы аргументации и противодействие им.
21. Стратегии взаимодействия в деловом общении.
22. Закономерности, эффекты и феномены межличностного взаимодействия в контексте делового общения.
23. Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
24. Приемы противостояния негативному влиянию партнера в процессе делового общения.
25. Этапы беседы руководителя о постановке цели.
26. Этапы беседы о решении возникшей проблемы.
27. Этапы беседы руководителя по результатам деятельности подчиненного.
28. Технологии, помогающие противостоять уловкам партнёра, вести переговоры в конструктивном русле.
29. Основные способы воздействия на аудиторию в процессе выступления. Структура убедительного текста выступления.
30. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе выступления.
31. Техника работы с вопросами и возражениями аудитории.
32. Управление процессом совещания.
33. Предупреждение конфликтных ситуаций.
34. Специальные приемы ведения собраний.
35. Роль участника совещания.
36. Проблема выявления ложной информации в процессе общения.
37. Социально-психологическая характеристика общения (структура процесса общения).
38. Общение как фактор формирования и развития личности.
39. Что управляет человеком: феномен сознания и бессознательного.
40. Характер и темперамент личности, их проявление в общении.
41. Механизмы психической защиты личности.
42. Стресс и антистрессовые методы.
43. Виды, функции и правила ролевого поведения личности.
44. Структура группы и проблема лидерства.

45. Психологический климат в коллективе и его роль в профессиональной деятельности.
46. Психозэтические механизмы саморегуляции в группе (общественное мнение, групповые нормы и типы установок, правила и реакции поведения, нравы и традиции).
47. Процессы групповой динамики, их роль в развитии и сплочении группы.
48. Психологические факторы профессиональной адаптации.
49. Взаимопонимание и его факторы в процессе делового общения.
50. Воздействие и манипуляция в деловом общении.
51. Техника психологической оценки делового партнера.
52. Психология карьеры.
53. Имидж делового человека.
54. Невербальное общение в сфере делового общения.
55. Конфликты и избегание и выход из них.
56. Этические принципы общения и механизмы их развития.
57. Деловой этикет.
58. Основные правила вербального этикета и культуры поведения.
59. Роль национальных и культурных традиций в общении.
60. Социально-психологические особенности проведения переговоров, деловых бесед, совещаний.
61. Культура ведения дискуссии, спора, полемики.
62. Искусство убеждения.

Программу составил:

заместитель начальника отдела реализации
федеральных программ в сфере занятости
населения Управления планирования,
взаимодействия с регионами и контроля
Федеральной службы по труду и занятости



/ Е.А. Чистова/

Программа рассмотрена, актуализирована и утверждена на заседании кафедры ЭБТС « 25 »
августа 2022 г., протокол № 1
Заведующий кафедрой

профессор, д.т.н.



/М.В. Графкина/

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Направление подготовки: 20.04.01

ОП (профиль): «Надзорная и инспекционная деятельность в сфере труда»

Форма обучения: очная

Вид профессиональной деятельности: надзорный и инспекционно-аудиторский

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Психология делового общения»

Состав:

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:

- Перечень тем для рефератов, докладов,
- Перечень деловых игр
- Задания для решения кейс-задач
- Фонд тестовых заданий
- Вопросы к зачету

Составитель: заместитель начальника отдела реализации федеральных программ в сфере занятости населения Управления планирования, взаимодействия с регионами и контроля Федеральной службы по труду и занятости Е.А. Чистова

Москва, 2022

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Психология делового общения					
ФГОС ВО 20.04.01 «Техносферная безопасность»					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технология	Форма	Степени уровней освоения компетенций
ИН-ДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
<i>В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общекультурные компетенции:</i>					
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • специфику поведения людей в ситуации назревающего и возникшего конфликта с учетом разнообразия культур; • способы регулирования и профилактики конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • эффективно взаимодействовать с людьми на разных этапах их профессиональной деятельности; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами групповой работы с целью 	Лекция, семинарское занятие, самостоятельная работа студентов	ДИ, К/Р, Т, К-З	<p>Базовый уровень: способен учитывать особенности поведения людей в ситуациях назревающего конфликта, способен к эффективному общению и построению партнерских отношений в коллективе.</p> <p>Повышенный уровень: способен организовать эффективное общение в коллективе, противостоять негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.</p>

** - Сокращения форм оценочных средств см. в приложении 2 к РП.

Перечень оценочных средств по дисциплине «Психология делового общения»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Деловая и/или ролевая игра (ДИ)	Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
4	Контрольная работа (К/Р)	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
10	Реферат (Р)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
11	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
14	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

**Структура и содержание дисциплины «Психология делового общения» по направлению подготовки
20.04.01 «Техносферная безопасность» (магистр)**

п/п	Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации		
				Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Реферат	К/р	Э	З	
	Третий семестр															
1.1	Введение. Психология делового общения. Понятие общения, его значение, и виды	3		0,25			3									
1.2	<i>Практическое занятие: приемы активного слушания.</i>	3			0,5		3									
1.3	Структура, функции, этапы делового общения.	3		0,25			3									
1.4	<i>Практическое занятие: техника вербального воздействия на собеседника.</i>	3			0,5		3									
1.5	Невербальная коммуникация, невербальные средства общения.	3		0,25			3									
1.6	<i>Практическое занятие : соотношение вербальных и невербальных средств общения</i>	3			0,5		3									
1.7	Уровни делового общения. Рекомендации по повышению эффективности общения.	3		0,25			3									
							3									

1.8	<i>Практическое занятие: манипуляции в общении и противодействие им.</i>	3			0,5		3								
1.9	Эффективное общение в профессиональной деятельности, контрольная работа. Выдача задания на реферат	3			0,5		3						+		
1.10	Основные формы делового общения и их характеристики.	3		0,5			3								
1.11	Деловая беседа, ее виды.	3		0,5			3								
1.12	<i>Практическое занятие: подготовка и проведение беседы в ходе контрольно-надзорных мероприятий, деловая игра.</i>	3			0,5		3								
1.14	Переговоры: психологические аспекты переговорного процесса	3		0,5			3								
1.15	Коллоквиум, защита рефератов (индивидуальная тематика)	3			0,5		3								
1.16	Конфликты в деловом общении, его социально-психологические особенности	3		0,5			3								
1.17	<i>Практическое занятие: стратегии поведения в конфликте, деловая игра.</i>	3			0,5		3								
1.18	Технологии рационального поведения в конфликте.	3		1			3								

1.19	<i>Практическое занятие: способы предупреждения и разрешения конфликтов.</i>	3			0,5		3								
1.20	Типология личности и деловая коммуникация.	3			0,5		3								
1.21	<i>Практическое занятие: модели поведения людей с различным типом темперамента в процессе общения, деловая игра.</i>	3			0,5		1								
1.22	<i>Обзорное практическое занятие</i>	3			0,5		1								
	Форма аттестации														3
	Всего часов по дисциплине В третьем семестре			4	6		62								

Примерный перечень вопросов к зачету:

- Понятие общения.
- Формы общения, стили.
- Виды общения (познавательное, убеждающее, экспрессивное, манипулятивное, ритуальное и др.).
- Особенности невербального общения
- Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.
- Общение как обмен информацией (коммуникативная цепь).
- Эффекты межличностного восприятия.
- Общение как взаимодействие.
- Способы организации взаимодействия.
- Время, как фактор успешности установления контакта.
- Деловая беседа: этапы и принципы проведения.
- Создание благоприятного психологического климата беседы.
- Создание благоприятного впечатления о себе.
- Поведение в эмоционально напряженных ситуациях: техники, снижающие и повышающие напряжение.
- Слушание в деловой коммуникации: возможные трудности, виды.
- Обратная связь в процессе слушания.
- Постановка вопросов и техника ответа на них.
- Логические правила аргументации.
- Способы опровержения доводов собеседника.
- Деловое совещание (цели, процедуры, правила конструктивного поведения).
- Групповые методы принятия решений: дискуссия, «мозговой штурм», интервью.
- Деловые переговоры: основные стадии, порядок ведения, методы ведения, типы, принимаемых решений.
- Характеристика вербальных средств коммуникации и основные коммуникативные барьеры.
- Виды критики.
- Правила позитивной критики.
- Классификация видов публичной речи.
- Этапы подготовки публичного выступления.
- Формально-логические и психологические основы убеждения.
- Технология сократовского спора.
- Составляющие элементы психологического климата коллектива.
- Психологическая структура общения.
- Функции общения.
- Информационная функция общения.
- Проблемы искажения и потери информации при вербальном общении.
- Типичные ошибки общения и их коррекция.
- Комплексное использование эмоционального и интеллектуального воздействия.
- Влияние межличностных отношений на формирование установок к различным явлениям.
- Роль социальной среды в формировании убеждения
- Основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь). Противодействие ей.
- Признаки словесного обмана
- Наиболее распространенные голосовые признаки обмана.
- Причины проявления голосовых признаков обмана.

Типы телодвижений, которые могут быть признаками обмана.

Позы как косвенный признак утечки информации или обмана.

Мимика как источник ложной информации.

Двойная роль лица в отражении произвольных и непроизвольных мимических реакций.

Информационные возможности лица по передаче различных оттенков эмоциональных переживаний.

Многообразие различных выражений лица и их отличия друг от друга.

Соотношение эмоций и выражения лица.

Способы передачи информации с помощью глаз.

Внешние изменения в лице, вызываемые высшей нервной деятельностью: румянец, бледность, испарина.

Проблемы расшифровки мимических признаков обмана.

Признаки фальсификации эмоций.

Меры предосторожности, необходимые при истолковании поведенческих признаков обмана.

Конфликт и его диагностика.

Стратегия сотрудничества в конфликте.

Посредничество в конфликте.

Умение разрешать психологические и этические конфликты

ТЕМЫ для подготовки рефератов, докладов

1.	Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
2.	Правила эффективной коммуникации в общении.
3.	Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
4.	Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.
5.	Стереотипы в деловом общении.
6.	Правила выбора аргументации в процессе преодоления возражений в деловой беседе.
7.	Уровни делового общения.
8.	Краткая характеристика форм реализации делового общения.
9.	Приемы противостояния негативному влиянию партнера в процессе делового общения.
10.	Основные правила вербального этикета и культуры поведения.
11.	Роль национальных и культурных традиций в общении.
12.	Значение конкретных жестов или комплексов жестов в различных регионах мира (например, Японии, Мексики, Болгарии).

Тест для определения уровня знаний

1 вариант

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- 1.транзакция
- 2.ролевые ожидания

3.социальная роль

- 4.психологический контакт

2. Основные качества манипулятора:

- 1.недоверие к себе и другим
- 2.лживость
- 3.примитивность чувств

4.все ответы верны

3. Особенность невербального общения:

- 1.его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- 2.отсутствие возможности подделать эти импульсы

3. все ответы верны

4. его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

4. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- 1.светское

2.ролевое

- 3.деловое

- 4.примитивное

5. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- 1.деловое

2.манипулятивное

- 3.светское

- 4.формально-ролевое

6. 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 ...

- 1.края

2 первичности

- 3 ореола

- 4 бумеранга

7. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- 1.самоактуализация

2.стереотипизация

3.идентификация

4 обобщение

8. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

1.незавершенного действия

2.бумеранга

3.новизны

4.ореола

9. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

1.использовании человека в корыстных целях

2.демонстрации своей позиции

3.в покровительственном отношении к человеку

10. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

1.эмпатия

2.рефлексия

3.экспрессивность

11. Общение – это:

1 процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;

2 процесс установления и развития контактов между людьми;

3 производство индивидами их общего;

12. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

1.проявление тревожности

2.демонстрацию креативного поведения

3 процесс формирования образа другого человека

13. Человеческая речь характеризуется:

1.наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции определенной логикой построения фраз

2.возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях

3.все ответы верны

14. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

1 смысловые

2 эмоциональные

3 физические

15. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

1 идентификации

2 эмпатии

3 рефлексии

16. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

1 личностным

2 деловым

3 ролевым

17. Существенный признак внушения:

1 некритическое восприятие информации

2 недоверие

3 критичность

18. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

1. понимание целей партнера

2. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

3. понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

4. знание индивидуальных особенностей партнера

19. К *монологическим видам* делового общения относятся:

1. приветственная речь

2. доклад

3. совещание

4. беседа

20. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

1. комплимент

2. лесть

3. критика

21. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

1. примитивное

2. закрытое

3. ролевое

4 открытое

22. Последовательность этапов делового общения (проставить цифрами)

1. установление контакта

2. выявление мотивов общения

3 взаимодействие

4. завершение общения

23. Основные механизмы познания другого человека:

1. эмпатия

2. все ответы верны

3 рефлексия

4 идентификация

24. Опосредствованное общение – это

- 1 прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- 2 общение, опосредствованное невербальной коммуникацией;
- 3 общение с использованием исключительно вербальных средств;
- 4 общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- 5 все ответы верны;
- 6 все ответы не верны.**

25. К невербальным видам коммуникации относятся:

- 1 оптико-кинетическая система знаков;**
- 2 паралингвистическая система знаков;**
- 3 экстралингвистическая система знаков;**
- 4 верны ответы 2 и 3;
- 5 верны ответы 1 и 2
- 6 все ответы верны.

26. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому называется:

- 1 соперничество;**
- 2 конкуренция;**
- 3) компромисс;
- 4 приспособление;
- 5 верны ответы 1 и 2;**
- 6 верны ответы 3 и 4.

27. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

- 1 сотрудничество;**
- 2 кооперация;
- 3 избегание;
- 4 компромисс;
- 5 альтруизм;
- 6 приспособление.

28. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:

- 1 инцидент;
- 2 противоречие;
- 3 конфликтная ситуация;
- 4 конфликт;**
- 5 конфликтные действия;
- 6 исходы конфликта.

29. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:

- 1 повышает психологическую напряженность;
- 2 снижает эффективность совместной деятельности;

3 обнаруживает существующие противоречия;

4 изменяет условия и обстоятельства общения;

5 верны ответы 1 и 2;

6 верны ответы 3 и 4.

30. Межличностные конфликты представляют собой:

1 столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов;

2 столкновение, не имеющее реальных противоречий между субъектами;

3 ситуацию столкновения интересов групп или социальных общностей;

4 столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент;

5 ситуацию, ведущим компонентом которой являются ее рациональные оценки участниками;

6 отражение социально-экономических проблем общества.

31. Манипулятивный стиль общения

1. имеет тайный характер намерений;

2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;

3. предполагает ясность внутренних приоритетов;

4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

32. Оптико-кинетические средства общения – это

1. жесты;

2. паузы;

3. логичность речи;

4. мимика.

33. Рефлексивное слушание – это:

1. уточнение.

2. внимательное молчание

3. перефразирование.

4. минимализация ответов.

5. отражение чувств.

6. ограниченное число вопросов.

34. С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:

1. цель общения – вне самого взаимодействия субъектов.

2. цель общения в нем самом.

3. цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

4. цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.

35. Кинесика включает:

1. походку

2. прикосновение

3. рукопожатие

4. жесты

5. наклоны тела

6. мимику

36. К лояльным приемам спора относят:

1. захват инициативы.

2. использование эмоционально окрашенных понятий.

3. подмена тезиса.

4. обращение аргументов оппонента против него самого.

5. умение держать в памяти весь спор.

6. предвзятая интерпретация.

37. Деловое общение можно охарактеризовать следующими особенностями (выберите 2 позиции):

1 формализованность;

2 стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения;

3 цель общения - самообщение;

4 преобладание информационной составляющей над эмоциональной.

38. Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:

1 закрытая

2 открытая

3 отстраненная.

39. Особенности коммуникативного стиля зависят от (выберите нужные варианты):

1 понимания и самоощущения человеком себя, своего места в мире, от системы его взглядов на отношения с людьми;

2 предшествующего опыта взаимоотношений;

3 от требований социальной и культурной среды, в которой формировалась личность;

4 все варианты верны

.

40. Какие из перечисленных признаков можно считать критериями эффективности общения?

1 изменения в знаниях и установках участников общения;

2 изменениям в самооценке и поведении участников общения;

3 варианты 1 и 2.

Перечень кейс-задач 1

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Перечень кейс-задач 2

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Ваши действия?

Ситуация 2

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. Ваши действия?

Ситуация 3

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Что Вы ему посоветуете?

Ситуация 4

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

Ситуация 5

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Ваши дальнейшие действия?

Ситуация 6

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

Ситуация 7

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь?

Ситуация 8

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

Ситуация 9

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

Ситуация 10

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Как вы ответите на звонок?

Ситуация 11

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

Ситуация 12

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха.

Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

Ситуация 13

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

Деловая игра «Консультация инспектора труда работника перед увольнением».

Цель деловой игры: развитие умений и навыков определения и распознавания чувств и эмоций собеседника с помощью невербальных средств общения в процессе разговора.

Задание: попробуйте проявить наиболее ярко указанные качества личности, чувства и эмоции посредством невербальных средств общения в общении инспектора с работником

Ситуация: на предприятии по сборке автомобилей, закрывают один цех и работникам этого выдали уведомление об увольнении. Инспекция труда организовала консультационный пункт в отделе кадров, где инспектор труда ведет прием работников и консультирует по вопросам соблюдения трудовых прав. На прием пришла женщина, воспитывающая одна 2 детей с целью получения информации о своих трудовых правах и возможных компенсациях и преференциях при увольнении. В процессе общения инспектор труда проявил к гражданке максимум внимания и разъяснил ей все интересующие ее вопросы.

Чувство симпатии к собеседнику (меньше дистанция, наклон туловища вперед, больше прикосновений, больше «глазного контакта», тело ориентировано к собеседнику, а не под углом и т. п.);

Демонстрация внимательного отношения к собеседнику, эмпатии, сочувствия (отсутствие закрытой позы, руки и ладони открыты и обращены к собеседнику, доброжелательное выражение лица, зрительный контакт, др.)

Проявление активности, восприимчивости по отношению к собеседнику (кивки головой, качания, активная жестикуляция, движения ног, ступней, активная мимика и т. п.);

Проявление признаков скрытности, неискренности (отведение взгляда, прикрывание рта рукой перед ответом, перекрещивание ног, частое прикосновение к лицу, стремление «спрятать руки», «игра» очками или другими предметами и т. п.) и так далее.

Проявленные качества личности, чувства и эмоции	Оцените степень выраженности чувств, эмоций от 0 до 5	Невербальные средства общения (поза, жесты, мимика, положение рук, ног, зрительный контакт) (выявить и зафиксировать)
Чувство симпатии к собеседнику		
Демонстрация высокомерия, превосходства, более высокого статуса, доминирующего положения		
Проявление активности, восприимчивости по отношению к собеседнику		
Проявление признаков скрытности, неискренности		
Проявление признаков лжи, введения в заблуждение		
Проявление агрессивности, негативного отношения к собеседнику		
Демонстрация беспомощности, неуверенности, слабости		
Демонстрация безразличия к собеседнику		
Демонстрация внимательного отношения к собеседнику, эмпатии, сочувствия		

Деловая игра «Интервью»

Цель: развить умение слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сокращать коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

Участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга.

Деловая игра "Сглаживание конфликта"

Цель: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Преподаватель информирует о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся коллег), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?