

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.05.2026 09:11:24
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca1648403ba8cbb9c307a9931f60d

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

05.12.2025 г.
протокол № 15
Зав. кафедрой Рахмеева И.И.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель  Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психология делового общения
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2026
Разработана: Доцент, к.п.н. Лебедева Е.А.	

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	10
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	--

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения программы учебной дисциплины «Психология делового общения» является освоение теоретических знаний и овладение практическими навыками в деловых коммуникациях (личная коммуникативная культура, умение общаться с коллективом и т.д.), формирование умений, связанных с применением различных технологий в области деловых коммуникаций, формирование навыков эффективной деловой коммуникации. Формирование способности организации процесса обслуживания потребителей на основе применения клиентоориентированных технологий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Зачет	108	20	8	12	84	3

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии с ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: принципы разработки внутренних стандартов регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.

ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-2.ПК-5 Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
	ИД-3.ПК-5 Иметь навыки: организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 3		10					
Тема 1.	Социально-психологические аспекты общения	12	1		1	10	
Тема 2.	Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения,	14	3		1	10	
Тема 3.	Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения,	12	1		1	10	
Тема 4.	Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения,	12	1		1	10	
Тема 5.	Вербальные средства деловой коммуникации	11,5	0,5		1	10	
Тема 6.	Невербальные средства деловой коммуникации	11,5	0,5		1	10	
Тема 7.	Психологические особенности коммуникативных	14,5	0,5		2	12	
Тема	Имидж делового человека	16,	0,5		4	12	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного сред	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

Социально-психологические аспекты общения	тест 1(приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. тест	0-10
Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации	тест 2(приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по	0-10
Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации	тест 3(приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по	0-10
Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации	тест 4(приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ.	0-10
Вербальные средства деловой коммуникации	тест 5(приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ.	0-10

Невербальные средства деловой коммуникации	тест 6(приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе	0-10
Психологические особенности коммуникативных партнеров	тест 7(приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе	0-10
Имидж делового человека	тест 8(приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе	0-10
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
3 семестр (За)	Билеты	15 билетов, в каждом первый теоретический вопрос,	0-10

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответаи т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Социально-психологические аспекты общения Изучение теоретического материала по теме: Основные характеристики общения</p>
<p>Тема 2. Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 3. Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 4. Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 5. Вербальные средства деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Вербальные средства деловой коммуникации</p>
<p>Тема 6. Невербальные средства деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Невербальные средства деловой коммуникации</p>
<p>Тема 7. Психологические особенности коммуникативных партнеров Изучение теоретического материала по теме: Психологические особенности деловых партнеров</p>
<p>Тема 8. Имидж делового человека Изучение теоретического материала по теме: Имидж делового человека</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Стили общения. Коммуникативные барьеры в процессе общения. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная культура</p>
<p>Тема 3. Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Основные теории межличностного взаимодействия. Виды межличностного взаимодействия.</p>
<p>Тема 4. Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Эффекты межличностного восприятия. Особенности перцептивных процессов в управленческой деятельности. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания в деловом общении, деловой коммуникации</p>

<p>Тема 5. Вербальные средства деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Культура речи в деловом общении, деловой коммуникации. Официально-деловой стиль речи.</p>
<p>Тема 6. Невербальные средства деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Кинесические особенности невербального общения. Такесическиеособенности невербальной коммуникации. Проксемические особенности невербальнойкоммуникации. паралингвистические особенности невербальной коммуникации. О чём говорятпозиции за столом при общении. Невербальные средства повышения делового статуса.</p>
<p>Тема 7. Психологические особенности коммуникативных партнеров Вопросы для обсуждения: Структура психики делового партнера. Соматические и гендерно-возрастные параметры личности партнера. Способности в деловом общении</p>
<p>Тема 8. Имидж делового человека Вопросы для обсуждения: Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологииимиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения, деловойкоммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям потеме: Коммуникативная сторона делового отбщения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 3. Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения,деловой коммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям потеме: Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 4. Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения,деловой коммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям потеме: Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 5. Вербальные средства деловой коммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям потеме: Вербальные средства деловой коммуникации</p>
<p>Тема 6. Невербальные средства деловой коммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям потеме: Невербальные средства деловой коммуникации</p>
<p>Тема 7. Психологические особенности коммуникативных партнеров Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям потеме: Психологические типы деловых партнеров</p>

Тема 8. Имидж делового человека

Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме : Имидж делового человека

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
учебным планом не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
учебным планом не предусмотрено

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
учебным планом не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
учебным планом не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 320 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>

2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 304 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/1817807>

3. Соболев В. В., Костенко Н. А. Этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 202 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493416>

Дополнительная литература:

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету
по дисциплине «Психология делового общения»

1. Требования к коммуникации в деловой среде. Правила делового общения по вертикали и горизонтали.
2. Этические и нравственные нормы и ценности в бизнесе.
3. Раскройте понятие «общение». Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
4. Каковы цели, задачи и содержание делового общения?
5. Что такое коммуникативная сторона общения?
6. Приведите примеры классификации стилей общения. Дайте краткую характеристику каждому стилю общения
7. Что такое коммуникативная установка? Какие индивидуальные особенности человека мешают общению в профессиональной сфере?
8. Что такое коммуникативная культура личности? Какие качества определяют уровень коммуникативной культуры личности?
9. Раскройте понятие «интерактивная сторона общения». Назовите особенности интерактивной стороны делового общения
10. Какие основные теории к исследованию межличностного взаимодействия Вы знаете?
11. Какова основная идея теории обмена Дж. Хоманса и П. Блау?
12. Основная идея теории транзактного анализа Э. Берна. Дайте краткую характеристику каждому эго-состоянию, что для него характерно и в чем его особенность?
13. Раскройте понятие «конкуренция» и дайте краткую характеристику как виду взаимодействия

14. Раскройте понятие «кооперация» и дайте краткую характеристику как виду взаимодействия
15. Раскройте понятие «перцепция». Перечислите общие закономерности процесса восприятия
16. От чего зависит первое впечатление о человеке в процессе делового общения? Какие психологические особенности участников общения усиливают первое впечатление?
17. Раскройте понятие «вербальная коммуникация». Каковы основные особенности вербальной коммуникации?
18. В чем состоит различие понятий «язык» и «речь»?
19. Каковы основные функции языка в общении?
20. Каковы основные функции речи в общении?
21. Какие свойства речи можно выделить в деловом общении?
22. Что такое культура речи? Каковы основные показатели культуры речи в деловом общении?
23. Что такое официально-деловой стиль речи? Каковы его особенности?
24. Что такое коммуникативные барьеры?
25. Как сделать речевую коммуникацию успешной?
26. Раскройте сущность понятия «невербальные средства общения». Какие виды средств входят в группу невербальных?
27. Что такое невербальные языки и коды?
28. Каковы позиции за столом участников делового общения, о чем они могут нам сообщить?
29. Как определить ведущую репрезентативную систему партнера по общению?
30. Идентичны ли понятия «слушать» и «слышать»? Дайте краткую характеристику.
31. Что значит умение слушать? Каковы трудности эффективного слушания?
32. Каковы три уровня слушания по Маделин Беркли-Ален?
33. В чем специфика критического, оценивающего слушания?

34. Какова особенность активного рефлексивного слушания?
35. Что такое деловая беседа? Что входит в структуру деловой беседы?
36. Какие виды беседы выделяют по характеру обстановки?
37. Перечислите виды деловых бесед по характеру обсуждаемых вопросов
38. Какие правила нужно соблюдать в дисциплинарной беседе?
39. Какова цель организационных бесед? Что отличает их от творческих бесед?
40. Назовите этапы деловой беседы
41. Деловые переговоры. В чем отличие деловых переговоров от других форм делового общения?
42. Какие этапы выделяют в процессе ведения переговоров?
43. Каковы основные тактические приемы ведения деловых переговоров?
44. Что является показателем успешности переговоров?
45. Раскройте содержание понятия «конфликт». В чем Вы видите причины возникновения конфликтов в деловом общении?
46. Перечислите и дайте характеристику основным стадиям конфликта.
47. В чем отличия внутриличностного, межличностного и группового конфликтов?
48. Перечислите основные типы конфликтов в организации
49. Перечислите и дайте характеристику основным стратегиям поведения в конфликте
50. Раскройте понятие «имидж». Каковы основные составляющие имиджа делового человека?

7.3.2. Практические задания для самостоятельной подготовки к
зачету

Тема 1. «Социально-психологические аспекты общения»

1. Идентичны или нет понятия «общение» и «коммуникация». Аргументируйте Ваш ответ

2. О каких особенностях общения говорится в следующих поговорках?

Красно поле пшеном, а беседа умом.

Хорошую речь хорошо и слушать.

В чужой беседе всяк ума наберется.

Коня на вожжах удержишь, а слова с языка не воротишь.

Из пустого в порожнее переливать.

Глупые речи, что пыль на ветру.

Много наговорено, да мало сказано.

3. Что надо сделать в первую очередь, чтобы сформировать клиентоориентированную бизнес-культуру в организации?

1. выработать определенную модель поведения сотрудников страховой компании
2. изменить менталитет и отношения сотрудников, наладить бесперебойность процессов обслуживания, создать единый информационный поток
3. тщательно изучить нужды клиентов, их запросов, максимальное удовлетворение их потребностей
4. больше сотрудничать с партнерами по продвижению страхового бизнеса
5. тщательно проводить сегментацию клиентов и привлекать только заинтересованных лиц

4. Клиентоориентированность — это

1. умение вовремя определить потребности и желания клиентов, чтобы удовлетворить их с максимальной пользой
2. умение убедить клиента, навязать покупку

5. Различить здоровую и патологическую

клиентоориентированность поможет вопрос:

1. «Кто не наш клиент?»
2. «Чего хочет клиент?»

6. Как правило, привлечение новых клиентов обходится

1. дороже, чем удержание старых
2. дешевле, чем удержание старых
3. примерно одинаково по стоимости

7. Истинное или ложное выражение: «Прибыль растет, потому что клиентоориентированность увеличивает количество постоянных лояльных клиентов и снижает отток покупателей»

1. истинное
2. ложное

8. Истинное или ложное выражение: «Прибыль растет, потому что клиентоориентированность увеличивает количество постоянных лояльных клиентов и снижает отток покупателей»

1. истинное
2. ложное

Тема 2. «Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации»

1. **Раскройте понятия: коммуникативная культура, коммуникативные знания, коммуникативная свобода, коммуникативные умения, коммуникативные навыки. Как Вы их можете применить в своей профессиональной деятельности?**
2. **Какими качествами, по Вашему мнению, должен обладать деловой человек? Аргументируйте Ваш ответ**

Тема 3. «Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации»

1. **Дайте ответ и обоснуйте его, ответив на вопрос: Что такое психологическая совместимость деловых партнеров? Как она проявляется, в каких ситуациях? Перечислите уровни психологической совместимости.**

Тема 4. «Общение как познание людьми друг друга.

Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации»

1. При контакте с другим человеком в процессе осуществления профессиональной деятельности мы склонны подвергаться эффектам социальной перцепции, которые еще называются когнитивными искажениями. Это те эффекты, которые оказываются ошибками мышления, вследствие чего мы принимаем неточные решения и неправильно воспринимаем человека.

Раскройте эффекты и приведите примеры из своей профессиональной жизни.

- эффект ореола
- эффект новизны
- эффект первичности
- эффект присутствия
- эффект роли
- эффект авансирования
- презумпция взаимности

Тема 5. «Вербальные средства деловой коммуникации»

1. Персидский поэт и мыслитель XIII в. Саади сказал:

Умен ты или глуп,

Велик ты или мал,

Не знаем мы,

Пока Ты слово не сказал!

Можно ли по речи охарактеризовать человека, почему вы так считаете? Аргументируйте свой ответ

2. Раскройте в содержании пословиц, поговорок, какими качествами должен обладать собеседник, чтобы беседа приносила удовлетворение, радость общения, а какие качества будут мешать продуктивному общению?

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.

Петь хорошо вместе, а говорить порознь.

За словом в карман не полезет.

С тобой надо говорить гороху наевшись.

Говорить на разных языках.

Их разговор – разговор глухих.

С ним натощак не сговоришься.

Начал за здравие, а кончил за упокой.

Ты ему слово, а он тебе десять.

Я ему про Фому, а он мне про Ерему.

Рана от ножа залечивается, перед раной, нанесенной словом, врач бессилён.

Лучше ногою запнуться, нежели языком.

От одного слова – да на век ссора.

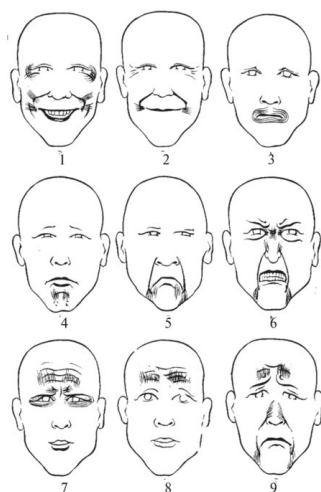
3. На какие личностные особенности вы можете обратить внимание у собеседника? Аргументируйте свой ответ

Тема 6. «Невербальные средства деловой коммуникации»

1. Какие жесты мешают восприятию собеседника в деловом общении и почему? Аргументируйте свой ответ.

2. «Чтение» мимики собеседника.

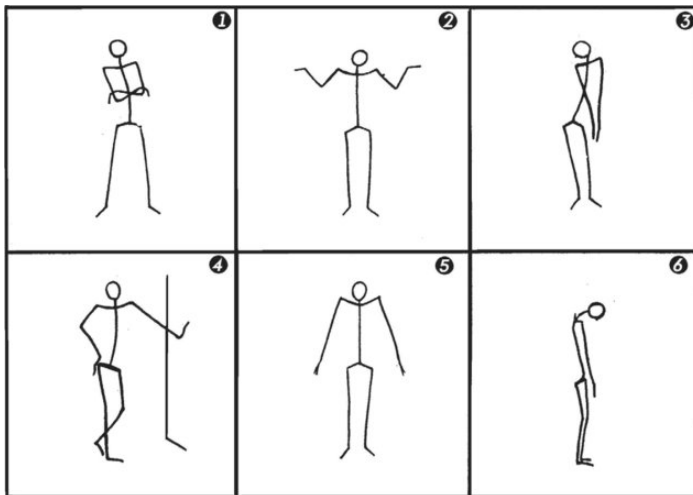
Внимательно посмотрите на рисунки и попробуйте определить эмоциональное состояние человека.



Ярость, замкнутость, сосредоточенность, презрение, внимание, удовольствие, ирония, удивление, радость

Номер позиции на рисунке	Эмоциональное состояние
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

3. Определите, какому состоянию человека, его отношению к другому человеку соответствуют эти позы. Результаты своего наблюдения занесите в таблицу: поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе изображений. Аргументируйте свой ответ.

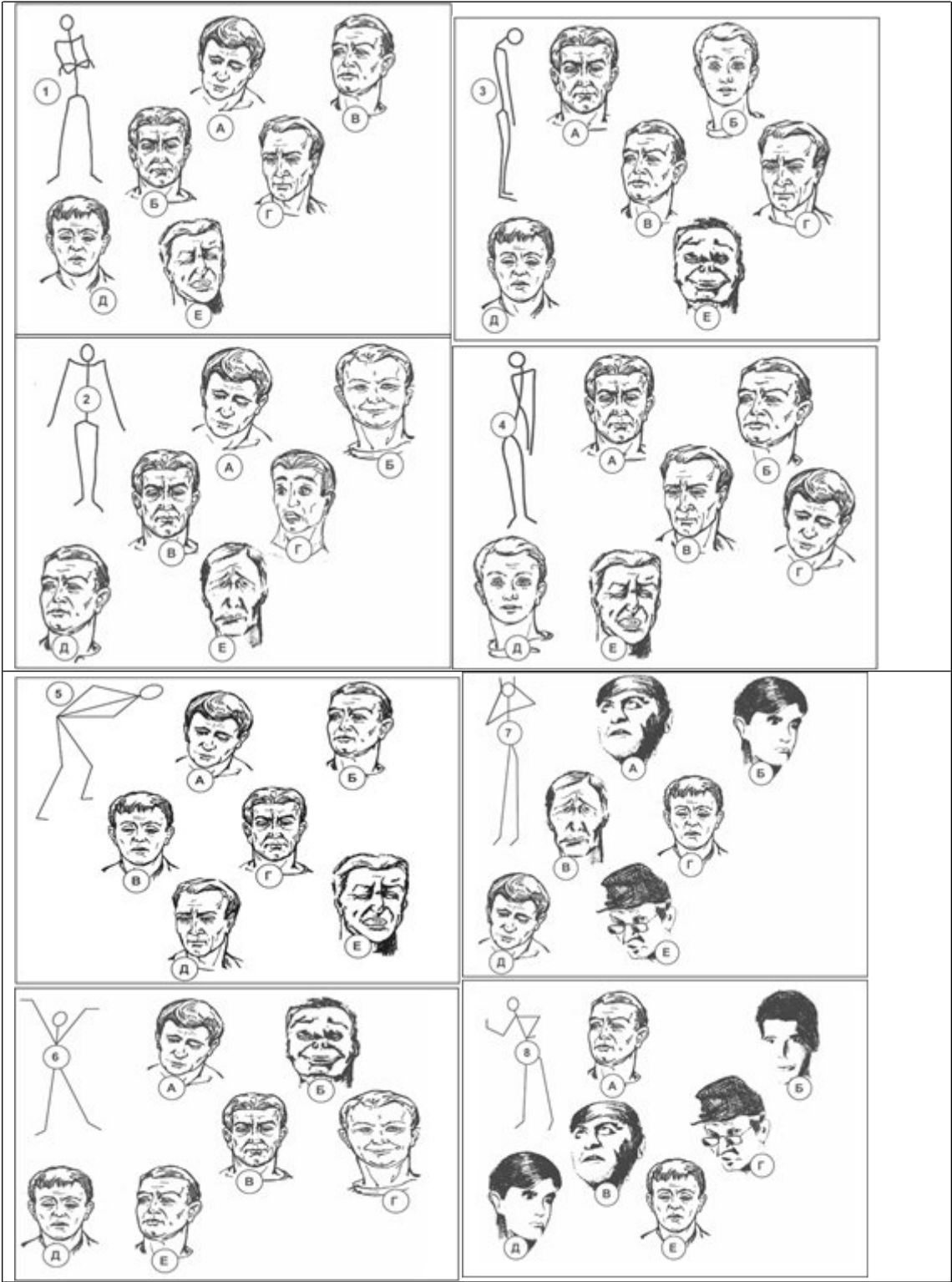


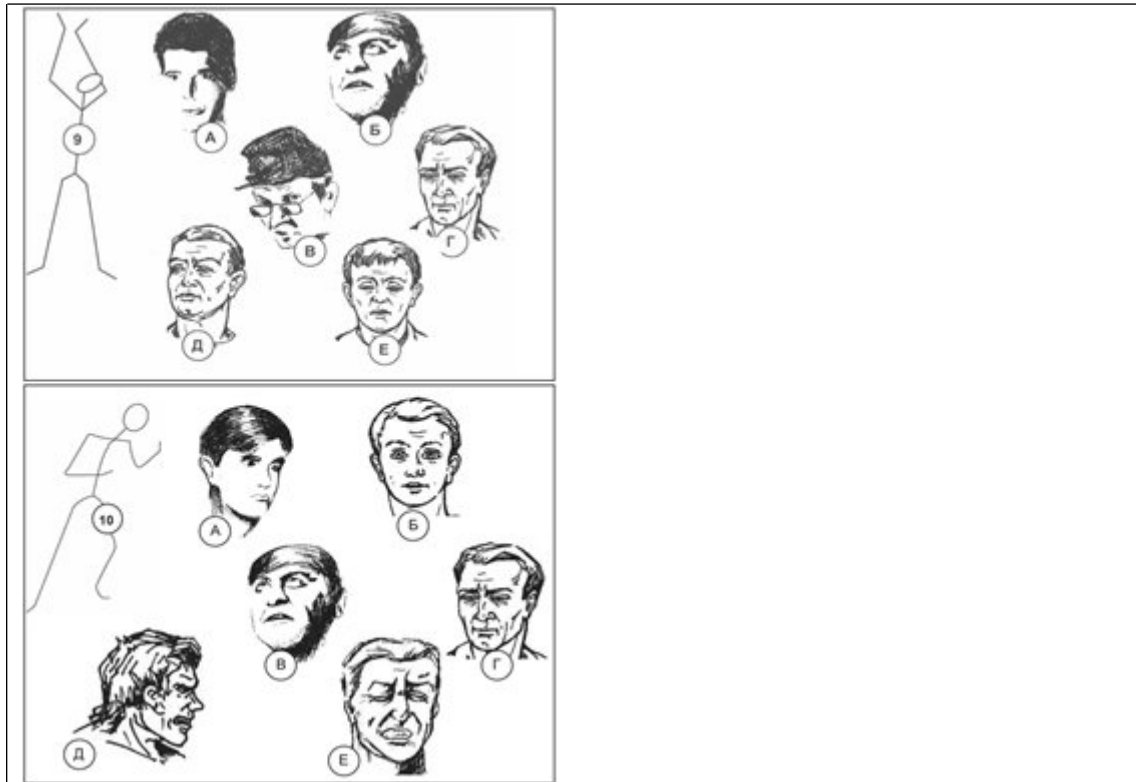
- Робкий виноватый, убитый горем
- Высокомерие, самоуверенность, пренебрежение
- Тревожность, ожидание, неуверенность
- Растерянность, непонимание, сомнение
- Смущение, застенчивость, печаль

Одному из рисунков дайте свою характеристику

Номер позиции на рисунке	Эмоциональное состояние
1	
2	
3	
4	
5	
6	

4. Проверка способности понимать внутренний мир собеседника, его мысли и чувства по невербальным признакам
Подберите к схематически изображенной позе соответствующее ей выражение лица (не более одного выбора).





5. Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?

1. настроение;
2. пантомимика;
3. мимика.

6. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:

6. зрительный контакт;
7. обонятельный контакт;
8. осязательный контакт.

Тема 7. «Психологические особенности коммуникативных партнеров»

1. Какие невербальные, вербальные сигналы могут помочь расположить собеседника высказаться в нерефлексивном слушании?

2. Сформулируйте правила пассивного (нерефлексивного) слушания.

3. Сформулируйте правила активного (рефлексивного) слушания.

4. Какие условия должен соблюдать хороший слушатель?

5. Подготовьте и проведите публичный спор. Продумайте аргументацию. Выберите ведущего.

Темы для публичного спора:

1. Нужна ли бесконфликтность?
2. Спор ищет истину или правого?
3. Конфликт между поколениями – объективная неизбежность или результат нашей общей невоспитанности?

6. Один из компонентов культуры делового общения является:

1. взаимная похвала;
2. служебный этикет;
3. столкновение интересов.

7. Тактичность в деловых отношениях – это:

1. поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
2. состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
3. распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации.

8. Как вы считаете, возможно ли бесконфликтное сосуществование людей? Аргументируйте свою точку зрения

9. Определите, в чем преимущество каждой стратегии поведения в конфликте, в каких ситуациях профессионального общения можно наиболее эффективно использовать одну из стратегий? Аргументируйте свою точку зрения.

сотрудничество	- решение проблемы очень важно для обеих сторон; - у вас дружеские, доверительные взаимоотношения; - у вас есть время поработать над проблемой; - обе стороны имеют одинаковую власть или хотят проигнорировать различия в обладании реальной властью.
----------------	---

соперничество	<ul style="list-style-type: none"> - когда результат очень важен и значим для вас; - когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью, имеете ресурс противостоять; - когда вы находитесь в критической ситуации, требующей молниеносно быстрого реагирования; - когда у вас нет другого выбора.
приспособление	<ul style="list-style-type: none"> - когда вы чувствуете, что, уступая партнеру, вы мало теряете, ничем особо не жертвуете; - когда надо смягчить ситуацию, расположить партнера к себе; - когда вы понимаете, что итог намного важнее для другого, чем для вас; - когда правда не на вашей стороне
избегание	<ul style="list-style-type: none"> - когда вы считаете, что у вас нет шансов удовлетворить ваши интересы; - когда избежать возможного разрыва важнее, чем добиться решения; - дать возможность людям остыть и вновь обрести перспективы; - когда вопрос тривиален и нужно решать другие вопросы; - когда собрать информацию важнее, чем немедленно принять решение; - когда другие могут разрешить конфликт более эффективно; - когда данный вопрос лишь симптом других проблем
компромисс	<ul style="list-style-type: none"> - когда у участников конфликта одинаковая власть и они имеют взаимоисключающие интересы; - когда требуется быстрое или временное решение; - когда другие подходы «не действуют», являются 69 неэффективными; - когда важно сохранить взаимоотношения и частично удовлетворить интересы.

10. Существует «Кодекс поведения в конфликте», разработанный Н.М. Власовой. Его основу составляют 12 правил. Изучите и проанализируйте этот кодекс и на его основе составьте свой кодекс поведения в конфликте. Дайте обоснование каждому пункту своего кодекса.

11. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно

направленных мнениях и суждениях:

1. деловой разговор;
2. столкновение интересов;
3. конфликт.

Тема 8. «Имидж делового человека»

1. Согласны ли Вы с утверждением Сервантеса: «Не всякая красота внушает любовь: иногда она радует взор, но не покоряет сердце»? Аргументируйте свой ответ.

2. Ш. Монтескье заявлял: «У женщины есть только одна возможность быть красивой, но быть привлекательной есть сто тысяч возможностей». Каково Ваше мнение по этому поводу? Как Вы считаете, это касается только женщин или может касаться и мужчин тоже? Аргументируйте свой ответ.

3. Охарактеризуйте свою модель поведения в деловом общении. Аргументируйте свой ответ.

4. Чего больше в стремлении к самоподаче – сознательного или бессознательного? Стоит ли целенаправленно обучаться этому искусству? Аргументируйте свой ответ.