

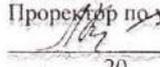
Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

ФАКУЛЬТЕТ ЮРИСПРУДЕНЦИИ И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ И ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н.Костина

_____.20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология межличностных отношений»

Направления подготовки: 09.04.03 «Прикладная информатика»
38.04.01 «Экономика»
38.04.02 «Менеджмент»
38.04.03 «Управление персоналом»
38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»
38.04.08 «Финансы и кредит»
39.04.02 «Социальная работа»

Магистерские программы: «Экономика фирмы (по видам экономической деятельности)», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»
«Производственный менеджмент»,
«Стратегическое управление в международном бизнесе»
«Международный менеджмент»
«Стратегический маркетинг и бренд-менеджмент»
«Логистика», «Менеджмент организаций»,
«Корпоративное управление и стратегическое развитие бизнеса», «Стратегическое управление», «Управление в сфере экономической конкуренции»
«Региональное управление и местное самоуправление»
«Государственная и муниципальная служба»
«Управление проектами»
«Инновационный и проектный менеджмент»
«Управление интеллектуальной собственностью»
«Финансы и кредит»
«Финансы государственного сектора»
«Банки и банковская деятельность»
«Налоги и налогообложение»
«Технологии социальной работы»

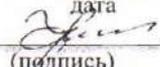
Донецк
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология межличностных отношений» для студентов 1 курса образовательного уровня «магистр» направлений подготовки 09.04.03 «Прикладная информатика» очной формы обучения; 38.04.02 «Менеджмент» (магистерские программы: «Корпоративное управление и стратегическое развитие бизнеса», «Стратегическое управление в международном бизнесе», «Международный менеджмент», «Стратегический маркетинг и бренд-менеджмент», «Логистика») очной и заочной формы обучения; 38.04.02 «Менеджмент» (магистерская программа: «Производственный менеджмент») очной формы обучения; 38.04.03 «Управление персоналом» очной формы обучения; 38.04.08 «Финансы и кредит» (магистерские программы: «Финансы и кредит», «Финансы государственного сектора») заочной формы обучения; для студентов 2 курса образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.04.01 «Экономика» (магистерские программы: «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», «Экономика фирмы (по видам экономической деятельности)») очной и заочной формы обучения; 38.04.02 «Менеджмент» (магистерская программа: «Менеджмент организаций») очной и заочной формы обучения; 38.04.02 «Менеджмент» (магистерская программа: «Стратегическое управление», «Управление в сфере экономической конкуренции») очной формы обучения; 38.04.02 «Менеджмент» (магистерская программа: «Производственный менеджмент») заочной формы обучения; 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы: «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба», «Управление проектами», «Инновационный и проектный менеджмент», «Управление интеллектуальной собственностью») очной формы обучения; направления подготовки 38.04.08 «Финансы и кредит» (магистерские программы: «Финансы и кредит», «Финансы государственного сектора») очной формы обучения; направления подготовки 38.04.08 «Финансы и кредит» (магистерские программы: «Банки и банковская деятельность», «Налоги и налогообложение») очной и заочной формы обучения; направления подготовки 39.04.02 «Социальная работа» (магистерская программа: «Технологии социальной работы») очной формы обучения; для студентов 3 курса образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» (магистерские программы: «Региональное управление и местное самоуправление», «Государственная и муниципальная служба», «Управление проектами», «Инновационный и проектный менеджмент», «Управление интеллектуальной собственностью») заочной формы обучения.

Автор(ы). профессор, д.гос.упр., профессор М.Л. Братковский
 разработчик(и): старший преподаватель Е.В. Гаврилова
 должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

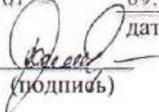
Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры «Психологии и педагогики»

Протокол заседания ПМК от 08.06.2017 г. № 10

Председатель ПМК  А.И. Филиппов
 (подпись) (инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры «Философии и психологии»

Протокол заседания кафедры от 09.06.2017 г. № 13

Заведующий кафедрой  И.В. Сабирзянова
 (подпись) (инициалы, фамилия)

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Психология межличностных отношений», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель изучения дисциплины «Психология межличностных отношений», формирование компетенций, необходимых для эффективного профессионального общения и конструктивных межличностных отношений с другими людьми в разных сферах социальной жизни и в условиях современного общества.

Код соответствующей компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: основную систему категорий и методов, необходимую для конструктивного взаимодействия; свои возможности и ограничения в сфере общения.</p> <p>Уметь: ориентироваться в ситуации общения; распознавать невербальное поведение партнеров по общению; анализировать коммуникационные процессы; ориентироваться в разнообразных коммуникативных технологиях.</p> <p>Владеть: навыками построения конструктивного общения и способностью к саморазвитию в области коммуникации.</p>
ОПК-2	Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: основы межличностного общения, барьеры межличностной коммуникации и способы их преодоления; специфику делового общения в различных группах и ситуациях; правила и современные технологии эффективной коммуникации.</p> <p>Уметь: анализировать эффективность общения, обнаруживать оптимальные условия общения, устанавливать адекватные межличностные отношения в разных ситуациях общения; адаптироваться к разным социокультурным реальностям; проявлять толерантность к национальным, культурным и религиозным различиям.</p> <p>Владеть: приемами эффективного профессионального и межличностного общения в условиях современного общества.</p>
ПК-19	Способность организовывать и проводить переговоры с представителями заказчика и профессиональные консультации на предприятиях и в организациях	<p>Знать: правила ведения деловых переговоров; правила вербального этикета; правила общения по телефону; правила деловой переписки; национальные особенности ведения деловых переговоров.</p> <p>Уметь: устанавливать адекватные межличностные отношения в разных ситуациях переговорного процесса.</p> <p>Владеть: основными технологиями эффективной коммуникации; приемами ведения переговоров, дискуссии и полемики.</p>
ПК-26	Способность организовывать процессы корпоративного обучения на основе информационных технологий и развития корпоративных баз зна-	<p>Знать: педагогические подходы к корпоративному обучению на основе информационных технологий и развития корпоративных баз знаний.</p> <p>Уметь: выбирать и обосновывать на основе приобретенных педагогических знаний оптимальные виды и формы корпоративного обучения на основе информаци-</p>

	ний	онных технологий и развития корпоративных баз знаний в условиях профессиональной деятельности. Владеть: педагогическими приёмами, способами, средствами применения корпоративного обучения на основе информационных технологий и развития корпоративных баз знаний с учетом специфики профессиональной деятельности.
--	-----	---

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Психология межличностных отношений» относится к вариативной части дисциплин общенаучного цикла учебного плана по направлению подготовки 09.04.03 «Прикладная информатика».

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Студентами первого курса дисциплина изучается в первом семестре и опирается на знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплин бакалавриата.

2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Психология межличностных отношений», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых учебными дисциплинами профессионального цикла и дисциплины «Педагогика высшей школы».

3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента.

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		0	3	Очная	Заочная
				1 семестр	
Общая трудоемкость	2	72		Количество часов на вид работы:	
Виды учебной работы, из них:					
Аудиторные занятия (всего)				36	
В том числе:					
Лекции				18	
Семинарские занятия / Практические занятия				18	
Самостоятельная работа (всего)				36	
Промежуточная аттестация					
В том числе:					
зачет /экзамен				зачет	

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Раздел 1. Особенности межличностных отношений										
Тема 1.1. Понятие, виды и средства общения.	4		4	5	13					
Тема 1.2. Восприятие партнера по общению.	2		2	5	9					
Тема 1.3. Коммуникативный процесс.	2		2	5	9					
Тема 1.4. Общение как взаимодействие. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.	2		2	5	9					
Тема 1.5. Поведение в конфликтах.	2		2	4	8					
Итого по разделу:	12		12	24	48					
Раздел 2. Психология деловых коммуникаций										
Тема 2.1. Этапы делового общения. Распознавание партнера в деловом общении.	2		2	4	8					
Тема 2.2. Национальные особенности ведения деловых переговоров.	2		2	4	8					
Тема 2.3. Этикет и культура поведения делового человека.	2		2	4	8					
Итого по разделу:	6		6	12	24					
Всего за семестр:	18		18	36	72					

4.2. Содержание разделов дисциплины:

Таблица 4.2.

Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Содержание разделов дисциплины (модуля)	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Раздел 1. Особенности межличностных отношений				
Тема 1.1. Понятие, виды и средства общения.	Общественные отношения и межличностные отношения. Роль общественных отношений в развитии индивидуального самосознания личности. Понятия общения. Значение общения в жизни человека. Стороны общения. Основные виды общения. Характеристика уровней общения. Характеристика вербальных способов общения. Структура невербальных способов общения. Понятие о проксемике. Мимика как способ общения. Жесты как способ коммуникации.	Семинарское занятие №1	2	
		1. Понятие, функции и значение общения в деловых отношениях.		
		2. Виды общения. Особенности делового общения.		
		Семинарское занятие №2	2	
		1. Вербальные средства общения.		
		2. Невербальные средства общения.		
Тема 1.2. Восприятие партнера по общению.	Понятие «социальная перцепция». Механизмы познания другого человека: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга. Эффект стереотипизации в общении. Эффект установки в общении. Эффект ореола в общении. Эффект «первичности» и «новизны» в общении. Механизм каузальной атрибуции. Виды атрибуции.	Семинарское занятие №3	2	
		1. Понятие о "социальной перцепции". Эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга.		
		2. Механизмы познания другого человека.		
		3. Каузальная атрибуция и ее виды.		
Тема 1.3. Коммуникативный процесс.	Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы комму-	Семинарское занятие №4	2	
		1. Модель коммуникативного процесса.		
		2. Барьеры в общении.		

Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Содержание разделов дисциплины (модуля)	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
	<p>никации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.</p> <p>Модель коммуникативного процесса. Характеристика элементов коммуникативного процесса.</p>	3.Целенаправленное коммуникативное воздействие.		
Тема 1.4. Общение как взаимодействие. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.	<p>Общение как взаимодействие, его виды, стадии контактного взаимодействия. Трансактный анализ Э. Берна. Транзакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура.</p> <p>Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского.</p> <p>Механизмы влияния в процессе общения. Убеждение как способ влияния на поведение человека.</p> <p>Подражание как социально-психологическое явление. Понятие конформизма. Заражение как способ влияния на поведение человека. Внушение как способ влияния на поведение человека. Понятие о способах манипуляции.</p>	Семинарское занятие №5	2	
		1. Понятие и виды общения как взаимодействия.		
		2. Виды межличностных транзакций (по Э.Берну).		
		3. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.		
Тема 1.5. Поведение в конфликтах.	<p>Характеристика социально-психологического конфликта. Понятие конфликта, их структура и причины возникновения. Формула конфликта. Типология конфликтов и управление конфликт-</p>	Семинарское занятие №6	2	
		1.Виды и формулы конфликтов.		
		2.Стратегии поведения в		

Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Содержание разделов дисциплины (модуля)	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
	ной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Методы преодоления конфликтов.	конflikте.		
Раздел 2. Психология деловых коммуникаций				
Тема 2.1. Этапы делового общения.	Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Социально-психологические характеристики общения.	Семинарское занятие №7	2	
		1. Особенности ведения деловых переговоров.		
		2. Специфика деловой беседы.		
		3. Психологические особенности деловых совещаний.		
		4. Правила проведения деловых дискуссий.		
Тема 2.2. Национальные особенности ведения деловых переговоров.	Особенности национального характера представителей разных стран. Форма приветствия, принятого в разных странах. Особенности подготовительного этапа к переговорам в разных странах. Национальные особенности дистанции на переговорах. Специфика переговорного процесса	Семинарское занятие №8	2	
		1. Особенности подготовительного этапа к переговорам в разных странах.		
		2. Национальные особенности дистанции на		

Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Содержание разделов дисциплины (модуля)	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
	в разных странах. Особенности ведения деловых переговоров во Франции, в Германии, в Америке, в Японии, в Китае и других странах.	переговорах.		
		3.Специфика переговорного процесса в разных странах.		
Тема 2.3. Этикет и культура поведения делового человека.	Исторические виды этикета и культуры поведения. Виды этикета: придворный этикет, дипломатический этикет; воинский этикет; общегражданский этикет. Международный этикет. Культура поведения делового человека. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Работа с деловой корреспонденцией.	Семинарское занятие №9	2	
		1.Этикет в деловом общении.		
		2.Культура поведения делового человека		

5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник. – 5-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект - Пресс, 2005.
2. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей. Учебное пособие. – М.: Изд-во ЭКСМО-пресс, 2001.
3. Горянина В.А. Психология общения: Учеб пособие для студентов высших учебных заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2002.
4. Душкина М.Р. Психология влияния. – СПб: Питер, 2004.
5. Кричевский Р.Я., Дубовская Е.М. Психология малых групп. – М., Аспект пресс, 2001.
6. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций – М.: Омега, 2003.
7. Платонов Ю.П. Основы социальной психологии. – СПб: Речь, 2004.
8. Психология и этика делового общения. Учебник / Под ред. В.Н.Лавриненко. – М.: Издательское объединение «ЮНИТИ», 1996.
9. Семечкин Н.И. Социальная психология: Учебник. – Ростов н/Д: «Феникс», 2003.
10. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления / Л.Д. Столяренко – Ростов на Дону: ФЕНИКС, 2001.-357 с.

Дополнительная литература:

1. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: Прайм – Еврознак, 2004.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Пер.с англ. – М.: Фаир-Пресс, 1999.
3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М.: Педагогика, 1982.
4. Большакова А.Н. Социальная психология для менеджеров: Учебное пособие. – Ростов - н/Д: Феникс, 2004.

5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - СПб: Речь, 2003.
6. Назаретян А.П. Психология стихийного массового поведения: толпа, слухи, политические и рекламные кампании: Уч. Пособие. – 2-е изд. – М.: Академия, 2005.
7. Нартова – Бочавер С. Психология личности и межличностных отношений. – М.: Эксмо – Пресс, 2001.
8. Ойстер К. Социальная психология групп. Эффективная работа с людьми. – СПб: Прайм – Еврознак, 2004.
9. Психология влияния. Хрестоматия. – СПб.: Питер, 2001.
10. Язык жестов / Сост. А.Мельник. – М.: Терра – кн. Клуб, 2003.

5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Перечень контрольных вопросов для самоподготовки:

РАЗДЕЛ I. ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

1. Цели и задачи общения, его содержание.
2. Функции и стороны общения.
3. Виды общения и их значение.
4. Сущность понятий "кинесика", "проксемика", "экстралингвистика", "паралингвистика", "визуальный контакт".
5. Характеристика стереотипизации как эффекта межличностного восприятия.
6. Какие механизмы социальной перцепции являются наиболее распространенными?
7. Дайте характеристику эффекту установки и эффекту «ореола».
8. Каково содержание понятия «коммуникативная деятельность общения»?
9. Перечислите и охарактеризуйте основные структурные компоненты коммуникативного процесса.
10. Что такое коммуникативный барьер? Назовите барьеры в общении.
11. Какие бывают виды коммуникативных сетей?
12. Что такое общение как взаимодействие.
13. Виды межличностных транзакций (по Э.Берну).
14. Внушение как механизм влияния.
15. Какие особенности имеет убеждение как механизм воздействия?
16. Что такое заражение, и в каких формах оно проявляется?
17. Подражание как механизм влияния.
18. Чем убеждение отличается от манипуляции?
19. Понятие конфликта в психологии.
20. Формулы конфликта.
21. Конструктивные и деструктивные конфликты.
22. Стратегии и тактики поведения в конфликте.

РАЗДЕЛ II. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

23. Назовите основные этапы делового общения и дайте им краткую характеристику.
24. Процедура проведения деловой дискуссии.
25. Функции деловой беседы.
26. Как правильно организовать деловые переговоры?
27. Основные правила проведения деловых совещаний.
28. Какое приветствие принято в разных странах?
29. Особенности подготовительного этапа к переговорам в разных странах.
30. Национальные особенности дистанции на переговорах.
31. Специфика переговорного процесса в разных странах.
32. Что такое деловой этикет?
33. Культура общения по телефону.
34. Назовите правила вербального этикета.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Библиотека ДонАУиГС: <http://unilib./dsum.enternal>;
E-mail: bibliotekaU@yandtkx.ru
2. Методический центр ДонАУиГС: E-mail: metodcenter@ dsum.edu.ua
3. Электронный каталог: <http://lib/dsum.edu.ua>
 - Psyznaiyka.net
 - www.psy.msu.ru/links/index.html
 - www.koob.ru
 - Asppsi.com/content/obshhaja-psihologija
 - www.universa internet library.ru
 - www.bestlibrary.ru

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)

При изучении дисциплины применяются такие информационные технологии как:

- использование электронных презентаций, электронного курса лекций, видео-аудио-материалов;
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты.

7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)

7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)

При изучении дисциплины программное обеспечение не применяется и информационные справочные системы не используются.

8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций

8.1. Виды промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения учебной дисциплины в форме **зачета**, осуществляться по результатам текущего контроля, проверочных работ, заданий для самостоятельной работы.

Вопросы к зачету

1. Понятие, функции и значение общения в деловых отношениях.
2. Виды общения. Особенности делового общения.
3. Характеристика основных видов общения.
4. Структура невербальных средств общения.
5. Классификация жестов.
6. Дистанция в общении.
7. Язык мимики в коммуникации.
8. Механизмы познания другого человека.
9. Каузальная атрибуция и ее виды.
10. Аттракция - как одна из форм восприятия и познания человека человеком.
11. Эмпатия как особый способ понимания другого человека.

12. Эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга.
13. Модель коммуникативного процесса.
14. Барьеры в общении.
15. Целенаправленное коммуникативное воздействие.
16. Модели коммуникативных сетей.
17. Приемы поддержания контакта и установления обратной связи.
18. Особенности авторитарной и диалогической коммуникации.
19. Коммуникативная компетентность будущего менеджера.
20. Понятие и виды общения как взаимодействия.
21. Виды межличностных транзакций (по Э.Берну).
22. Взаимодействие в группе: проблема групповой сплоченности.
23. Взаимодействие руководителя и коллектива: стили руководства.
24. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.
25. Понятие и формулы конфликта.
26. Основные виды конфликтов в организации.
27. Методы управления конфликтами.
28. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
29. Особенности и этапы делового общения.
30. Особенности ведения деловых переговоров.
31. Специфика деловой беседы.
32. Психологические особенности деловых совещаний.
33. Правила проведения деловых дискуссий.
34. Особенности подготовительного этапа к переговорам в разных странах.
35. Национальные особенности дистанции на переговорах.
36. Специфика переговорного процесса в разных странах.
37. Этикет в деловом общении.
38. Культура поведения делового человека.

8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – плохо, но со значительным количеством недостатков

				(до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	Е	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 4-балльной (традиционной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, осуществляется с помощью оценивания работы студента на семинарских занятиях; заданий самостоятельной работы репродуктивного, продуктивного и творческого характера; тестовых заданий.

Тестовые задания по учебной дисциплине «Психология межличностных отношений»:

Раздел 1. Особенности межличностных отношений

Инструкция: выберите один правильный ответ.

1. К феномену общения относят:

- а) феномен «первенства»;
- б) прием «собственное имя»;
- в) коммуникация.

2. Средствами невербального общения являются:

- а) диалоги и монологи;
- б) жесты, мимика;
- в) презентация.

3. Психологическими составляющими общения выступают:

- а) идентификация;
- б) апперцепция;
- в) перцепция, коммуникация.

4. К видам общения относят:

- а) целенаправленное;
- б) устное, дистанционное;
- в) ролевое, деловое.

5. В современной психологии «общение» понимают как:

- а) внешняя активность человека, регулируемая осознанной целью;
- б) процесс взаимодействия между двумя или несколькими лицами, с целью обмена информацией;
- в) разговор, обмен документами между двумя или несколькими лицами.

6. Интеракция как психологическая структурная составляющая общения проявляется как:

- а) совокупность связей и взаимовлияний людей в процессе совместной деятельности;
- б) процесс восприятия, понимания и оценки человеком других людей, себя, групп, то есть любых социальных объектов;
- в) передача информации, общественного опыта партнерами по общению.

7. К невербальным барьерам общения относят:

- а) личностную дистанцию;
- б) открытый, доброжелательный взгляд;
- в) жесты закрытой позиции.

8. Показателями эффективной интеракции являются:

- а) ситуации, позиции и стиль общения;
- б) феномены общения;
- в) приемы и методы общения.

9. К механизмам общения относятся:

- а) апперцептивность;
- б) рефлексия, идентификация;
- в) интеграция, контраст.

10. Сплоченность понимается как ценностно-ориентационное единство группы, под которым подразумевается сходство, совпадение отношений членов группы к основным ценностям, которые связаны с совместной деятельностью:

- а) Т. Ньюкомом,
- б) А.В.Петровским,
- в) Дж. Морено,
- г) Л.Фестингером.

11. Совокупность связей между членами группы, которые характеризуются процессами приема и передачи информации, циркулирующей в группе, отражают:

- а) социометрическую структуру группы,
- б) коммуникативную структуру,
- в) структуру эмоциональных связей,
- г) структуру функциональных связей.

12. Какой тип лидеров характеризуется высокой ориентацией на дело, значительной самостоятельностью, меньшей ориентацией на мнения и оценки окружающих:

- а) практический лидер,
- б) интеллектуальный лидер.
- в) эмоционально-коммуникативный лидер.

13. Определенные правила, выработанные группой в процессе жизнедеятельности, принятые ее большинством и регулирующие отношения между ее членами – это:

- а) групповые санкции,
- б) групповые нормы,
- в) групповые ожидания.

14. Положение человека в системе межличностных отношений, определяющее его права, обязанности и привилегии, это:

- а) социальная роль,
- б) социальный статус,
- в) социометрический статус.

15. Группа, которая имеет юридически фиксированные права и обязанности, нормативно закреплённую структуру:

- а) референтная,

- б)формальная,
- в)неформальная,
- г)группа членства.

Раздел 2. Психология деловых коммуникаций

Инструкция: выберите один правильный ответ.

1. К средствам расположения собеседника в деловом общении относят:

- а) неадекватный комплемент, недоброжелательная улыбка;
- б) прием эмоционального общения;
- в) прием «собственное имя,», прием «зеркало отношений», «комплименты», прием «терпеливый слушатель».

2. К основным стратегиям обеспечения руководителем мотивации работников относят:

- а) отрицательную (контрпродуктивную) и положительную (продуктивную);
- б) репродуктивную и продуктивную;
- в) целенаправленную и не направленную.

3. Принятие управленческих решений должно отвечать ряду требований:

- а) научной обоснованности, своевременности, четкости, реалистичности, контролируемости;
- б) своевременности, четкости и реалистичности;
- в) учету индивидуальных характеристик работников.

4. Эффективность передачи управленческой информации достигается благодаря учету в процессе коммуникации психологических факторов:

- а) учета эмоционального состояния работника, его возрастных, образовательных и профессиональных особенностей;
- б) осуществлением повторения, применением рациональных и эмоциональных обращений, дополнением информационных материалов.

5. Наибольшая удовлетворенность у участников взаимодействия наблюдается в следующих видах коммуникаций:

- а) односторонняя модель и двусторонняя модель;
- б) коммуникативная система «кольцо» и «колесо»;
- в) коммуникативные системы «звезда» и «сетка».

6. Документом, который регламентирует профессионально-функциональные роли, определяет обязанности, права и ответственность, является:

- а) образовательно-квалификационная характеристика;
- б) должностная инструкция;
- в) приказы и распоряжения.

7. Эффективность управления организациями обусловлена следующими наиболее значимыми психологическими особенностями:

- а) социальными позициями и ролями;
- б) социальными ценностями и социальными ролями отдельных работников;
- в) традициями и ритуалами.

8. Управленческое общение - это:

- а) целенаправленная система воздействия на субъекта управления;
- б) организация взаимодействия на основе осуществления управленческих функций и установление обратной связи;
- в) общение между собеседниками, занимающими социальные позиции соподчинения или относительной зависимости, обусловленное социальными решениями и направленное на оптимизацию процесса управления и решения проблем совместной деятельности в организации.

9. Социальная роль - это:

- а) общественное положение человека, которое определяет права, обязанности и не зависит от индивидуальных особенностей;

- б) совокупность функции, которые должен выполнять человек с определенным социальным статусом, совокупность требований, норм, правил и моделей поведения;
- в) представление о возможном, желаемом, невозможном, недозволенном и тому подобном.

10. Коммуникативная компетентность управленца определяется как:

- а) соблюдение лингвистических норм, эмоционального фона высказывания, наличие целевой направленности сообщения;
- б) коммуникативные знания, умения, навыки или способности;
- в) интегральное качество личности, которая синтезирует в себе общую культуру общения и ее специальные проявления в профессиональной управленческой деятельности.

11. Структурными составляющими коммуникативного поведения руководителя являются:

- а) культура речи и коммуникативная компетентность;
- б) адекватность вербальной и невербальной коммуникации;

12. К основным коммуникативным умениям руководителя относят:

- а) умение устанавливать и завершать контакты;
- б) умение поддерживать и обновлять контакты;
- в) умение устанавливать, поддерживать, завершать и возобновлять контакты.

13. Целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу лиц называется:

- а) убеждением,
- б) внушением,
- в) заражением,
- г) подражанием.

14. Прием активного слушания, заключающийся в подытоживании основных идей и чувств говорящего, называется:

- а) перефразирование,
- б) резюмирование,
- в) уточнение,
- г) выяснение.

15. Добиться превращения некоторой информации в систему установок и принципов личности является целью:

- а) внушения,
- б) манипуляции,
- в) подражания,
- г) убеждения.

8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности.

Оценивание знаний, умений, навыков и опыта деятельности по дисциплине «Психология деловых и межличностных коммуникаций» проводится с целью определения уровня освоения предмета.

Средняя оценка за семестр выводится из средней оценки за работу на семинарских занятиях, средней оценки за выполнение самостоятельной работы и проверочных работ.

Критерии оценки работы студентов на семинарском занятии:

5 «отлично»	студент демонстрируют глубокие знания теоретического материала и умение их применять; умеет обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы; правильно выполняет все практические задания; проявляет активность и самостоятельность в работе.
4 «хорошо»	студент демонстрируются достаточно глубокие знания теоретического материала, способен применить их при выполнении практических заданий, проявляет самостоятельность в работе,

	но допускает неточности и незначительные ошибки.
3 «удовлетворительно»	студент демонстрирует слабые знания теоретического материала, затрудняется применить их при выполнении практических заданий, допускает ошибки, испытывает затруднения в формулировке выводов.
2 «неудовлетворительно»	студент демонстрирует слабые знания теоретического материала или их отсутствие, допускает грубые ошибки при выполнении практических заданий.

Критерии оценки самостоятельной работы студентов:

- 1) выполнение репродуктивных заданий самостоятельной работы - 1 балл за одно задание.
- 2) выполнение заданий продуктивного характера – максимальное количество 5 баллов за одно задание;
- 3) выполнение заданий творческого характера – максимальное количество 7 баллов за одно задание;
- 4) создание презентаций - максимальное количество 10 баллов.

Максимальное количество баллов - 100.

Шкала перевода баллов в оценку:

90-100 баллов – «5»,

75-89 баллов – «4»,

60-74 баллов – «3»,

Менее 60 баллов – «2».

Шкала оценивания тестовых проверочных работ:

5 «отлично»	студент выбирает правильные ответы на тестовые задания; умеет обосновать ответ, привести соответствующие примеры; полно раскрыть содержание открытых вопросов; проявляет самостоятельность в работе.
4 «хорошо»	студент в основном выбирает правильные ответы на тестовые задания, но допускает неточности при обосновании ответа и недостаточно полно раскрывает содержание открытых вопросов.
3 «удовлетворительно»	студент допускает ошибки при выборе ответов на тестовые задания; не всегда умеет четко обосновать ответ, привести соответствующие примеры; поверхностно раскрывает содержание открытых вопросов.
2 «неудовлетворительно»	студент дает неправильные ответы на тестовые задания; не может раскрыть содержание открытых вопросов.

Оценка «зачтено» выставляется при полном знании вопроса **на зачете** и выполнении студентами заданий в течение семестра, более чем на 60%.

Оценка «не зачтено» выставляется при обнаружении значительных пробелов в знаниях и выполнении студентами заданий в течение семестра, менее чем на 60%.

9. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Методические указания для студентов по освоению дисциплины по видам учебных занятий
Лекция	Лекция является основной формой обучения в высшем учебном заведении. В ходе лекционного курса проводится систематическое изложение современных научных материалов. В тетради для конспектирования лекций необходимо иметь поля, где по ходу конспектирования студент делает необходимые пометки. Записи должны быть избирательными,

	<p>своими словами, полностью следует записывать только определения. В конспектах рекомендуется применять сокращения слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникшие в ходе лекции, рекомендуется записывать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснением к преподавателю. Студенту необходимо активно работать с конспектом лекции: после окончания лекции рекомендуется перечитать свои записи, внести поправки и дополнения на полях. Конспекты лекций следует использовать при подготовке к экзамену, контрольным работам, при выполнении самостоятельных заданий. Целесообразно не только прослушать лекции по дисциплине, но и самостоятельно проработать их содержание (особое внимание обратить на те иллюстративные примеры и теоретические вопросы, которые выносятся на экзамены). Материал проработать так, чтобы запомнить термины, ведущие понятия темы, уметь раскрыть их содержание.</p>
Семинарские занятия	<p>Для подготовки к семинарским занятиям необходимо тщательно изучить теоретический материал, разобрать соответствующие задания из лекционного материала так, чтобы быть готовым к поиску и обоснованию способов решения задач, поставленных на семинарском занятии.</p>
Тестовые проверочные работы	<p>Тестовые проверочные работы дают возможность за минимальный промежуток времени осуществить полный контроль за усвоением учебного материала по указанным темам. Ориентировочное время выполнения тестовых работ – 25-30 минут.</p> <p>Выполняя тестовые задания, следует указать номер задания и букву правильного ответа (возможно обоснование выбора данного ответа).</p>
Разноуровневые задачи и задания	<p>Различают задачи и задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения
Зачет	<p>Форма промежуточной аттестации, охватывавшая весь материал курса. На зачете студент должен проявить степень сформированных компетенций, свободу владения теоретическим материалом и способность применять их на практике. Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса, проходит в форме собеседования по вопросам.</p>

9.1. Методические рекомендации к самостоятельному изучению студентами материала

Самостоятельная работа студентов над усвоением учебного материала по дисциплине может выполняться в библиотеке, учебных кабинетных и лабораториях, компьютерных классах, а также в домашних условиях.

Цель самостоятельной работы как формы организации познавательной-учебной деятельности студентов является расширение теоретико-практических знаний, приучение студентов к индивидуальной деятельности, направленной на систематическое формирование профессиональных умений самоконтроля, самостоятельности, активности, чувства долга и ответственности.

Предметом самостоятельной работы является создание необходимых оптимальных условий для развития умения самостоятельно и эвристически мыслить, принимать решения и нести ответственность за их последствия; формирование позитивного отношения, желание и умение самостоятельно работать с различными первоисточниками информации.

Основными задачами самостоятельной работы по курсу являются:

1. Расширение и закрепление основных положений тематического курса;
2. Овладение глоссарием курса;
3. Развитие умений анализа и обобщения, систематизации теоретических положений, их изложения в устной и письменной форме, применить теоретические знания в профессиональной деятельности.

Во время выполнения заданий по самостоятельной работе необходимо:

1. Изучить теоретический материал, касающийся данного задания, усвоить ключевые термины;
2. Проработать первоисточник согласно требованиям задания (разработка схемы, подготовка характеристики, составление сравнительной характеристики, написанные тезисного конспекта)
3. Изложить основные обобщенные результаты самостоятельной работы и определить, в какой мере решены задачи по самостоятельной работе.

Перечень заданий-вопросов для самостоятельной работы:

РАЗДЕЛ I. ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Тема 1.1. Понятие, виды и средства общения.

I. Репродуктивный уровень

Устно:

1. Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Сущность общения как процесса.
2. Цели и задачи общения, его содержание.
3. Функции и стороны общения.
4. Виды общения и их значение.
5. Сущность понятий "кинесика", "проксемика", "экстралингвистика", "паралингвистика", "визуальный контакт".

Письменно:

2. Написать терминологический словарь: общение, ритуальный вид общения, манипулятивный тип общения, деловой вид общения, интимно-личностный вид общения, проксемика, мимика, ольфакторная система, невербальные средства общения, вербальные средства общения.

II. Продуктивный уровень.

1. Задание: Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений.

1. Вы считаете, что мимика и жесты это — ... а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов... а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) все ответы верны; и) все ответы неверны.
4. Какая часть тела «выразительнее» всего: а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»: а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на... а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все ответы неверны.
7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

2. Подготовить реферат на одну из тем (по выбору студента):

1. Характеристика основных видов общения.
2. Структура невербальных средств общения.
3. Классификация жестов.
4. Национальные особенности жестов.
5. Дистанция в общении.
6. Язык мимики в коммуникации.

III. Творческий уровень.

1. Творческое задание: Подготовить презентацию на тему «Невербальные средства в деловом общении».

Тема 1.2. Восприятие партнера по общению.

I. Репродуктивный уровень

Устно:

1. Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Характеристика стереотипизации как эффекта межличностного восприятия.
2. Какую роль в социальной перцепции играет образ?
3. Какие механизмы социальной перцепции являются наиболее распространенными?
4. Почему механизм каузальной атрибуции часто называют самым "коварным" механизмом социальной перцепции?
5. Дайте характеристику эффекту установки и эффекту «ореола».

Письменно:

2. Написать терминологический словарь: социальная перцепция, идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция, эффект бумеранга, эффект первого впечатления, эффект ореола, эффект первичности; эффект новизны, эффект стереотипизации, каузальная атрибуция.

II. Продуктивный уровень.

1. Подготовить реферат на одну из тем (по выбору студента):

1. Перцептивная сторона общения и ее значение в жизни человека.
2. Аттракция - как одна из форм восприятия и познания человека человеком.
3. Эмпатия как особый способ понимания другого человека.
4. Эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга.
5. Механизм каузальной атрибуции как стереотип восприятия.
6. Роль культуры в процессе атрибуции.

III. Творческий уровень.

1. Творческое задание: Подготовить презентацию на тему «Механизмы познания партнера по общению».

Тема 1.3. Коммуникативный процесс.

I. Репродуктивный уровень.

Устно:

1. Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Каково содержание понятия «коммуникативная деятельность общения»?
2. Перечислите и охарактеризуйте основные структурные компоненты коммуникативного процесса.
3. Каналы передачи информации.

4. Особенности сообщения.
5. Что такое коммуникативный барьер? Назовите барьеры в общении.
6. Какие бывают виды коммуникативных сетей?

Письменно:

2. Написать терминологический словарь: межличностная коммуникация, коммуникативный барьер, обратная связь, коммуникатор, реципиент.

II. Продуктивный уровень.

1. Подготовить реферат на одну из тем (по выбору студента):

1. Модели коммуникативных сетей.
2. Виды коммуникативных барьеров.
3. Приемы поддержания контакта и установления обратной связи.
4. Особенности авторитарной и диалогической коммуникации.
5. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.

III. Творческий уровень.

1. Творческое задание: Подготовить презентацию на тему «Коммуникативная компетентность менеджера».

Тема 1.4. Общение как взаимодействие. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.

I. Репродуктивный уровень.

Устно:

1. Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Что такое общение как взаимодействие.
2. Виды межличностных транзакций (по Э.Берну).
3. Внушение как механизм влияния.
4. Какие особенности имеет убеждение как механизм воздействия?
5. Что такое заражение, и в каких формах оно проявляется?
6. Подражание как механизм влияния.
7. Чем убеждение отличается от манипуляции?

Письменно:

2. Написать терминологический словарь: кооперация, конкуренция, убеждение, подражание, заражение, внушение, конформизм.

II. Продуктивный уровень.

1. Подготовить реферат на одну из тем (по выбору студента):

1. Общение как взаимодействие и его виды.
2. Транзактный анализ Э.Берна.
3. Проблема конформизма и нонконформизма.
4. Убеждение и внушение как механизмы направленного воздействия.
5. Заражение и подражание как механизмы ненаправленного воздействия.

III. Творческий уровень.

1. Творческое задание:

В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность в своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Тема 1.5. Поведение в конфликтах.

I. Репродуктивный уровень.

Устно:

1. Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Понятие конфликта в психологии.
2. Формулы конфликта.
3. Конструктивные и деструктивные конфликты.
4. Реалистические и нереалистические конфликты (по Л. Коузеру).
5. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
6. Структурные методы управления конфликтами.
7. Стратегии и тактики поведения в конфликте. «Сетка» Томаса-Килменна.

Письменно:

2. Написать терминологический словарь: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент, конструктивные конфликты, деструктивные конфликты, межличностный конфликт.

II. Продуктивный уровень.**1. Подготовить реферат на одну из тем (по выбору студента):**

1. Основные типы конфликтов.
2. Основные причины возникновения конфликтов.
3. Особенности и различия стилей поведения в конфликте.
4. Рекомендации по управлению конфликтами.
5. Понятие агрессивности. Способы снятия напряжения.
6. Основные правила бесконфликтного общения.
7. Типы конфликтных личностей.
8. Психологическая совместимость и конфликт в межличностных отношениях.

III. Творческий уровень.

1. Творческое задание: Подготовить презентацию на тему «Причины и методы решения межличностных конфликтов».

РАЗДЕЛ II. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ**Тема 2.1. Этапы делового общения.****I. Репродуктивный уровень.**

Устно:

1. Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Назовите основные этапы делового общения и дайте им краткую характеристику.
2. Процедура проведения деловой дискуссии.
3. Функции деловой беседы.
4. Как правильно организовать деловые переговоры?
5. Основные правила проведения деловых совещаний.

Письменно:

2. Написать терминологический словарь: деловая беседа, совещание, дискуссия, деловые переговоры.

II. Продуктивный уровень.**1. Подготовить реферат на одну из тем (по выбору студента):**

1. Психологические особенности делового общения.
2. Виды дискуссий.
3. Совещание как вид управленческого общения.
4. Психологические аспекты организации и проведения переговоров.
5. Деловая беседа как вид коммуникативного взаимодействия.

III. Творческий уровень.

1. Творческое задание: Подготовить презентацию на одну из тем (по выбору студента): «Особенности ведения деловых переговоров», «Специфика деловой беседы», «Психологические особенности деловых совещаний», «Правила проведения деловых дискуссий».

Тема 2.2. Национальные особенности ведения деловых переговоров.**I. Репродуктивный уровень.****1. Ответить на вопросы для самоконтроля:**

1. Особенности национального характера представителей разных стран.
2. Какое приветствие принято в разных странах?

3. Особенности подготовительного этапа к переговорам в разных странах.
4. Национальные особенности дистанции на переговорах.
5. Специфика переговорного процесса в разных странах.

II. Продуктивный уровень.

1. Подготовить реферат на одну из тем (по выбору студента):

1. Особенности ведения деловых переговоров в Германии.
2. Особенности ведения деловых переговоров во Франции.
3. Особенности ведения деловых переговоров в Америке.
4. Особенности ведения деловых переговоров в Японии.
5. Особенности ведения деловых переговоров в Китае.

III. Творческий уровень.

1. Творческое задание: Представить в виде таблицы сравнительный анализ особенностей делового общения в разных странах.

Тема 2.3. Этикет и культура поведения делового человека.

I. Репродуктивный уровень.

1. Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Что такое деловой этикет?
2. Культура общения по телефону.
3. Назовите правила вербального этикета.
4. Работа с деловой корреспонденцией.

II. Продуктивный уровень.

1. Подготовить реферат на одну из тем (по выбору студента):

1. Исторические виды этикета и культуры поведения.
2. Правила вербального этикета.
3. Правила общения по телефону.
4. Правила деловой переписки.

III. Творческий уровень.

1. Творческое задание: Подготовить презентацию на тему «Роль этикета и культуры поведения в бизнесе».

9.2. Методические рекомендации к выполнению контрольных работ студентами заочной формы обучения

Цель выполнения контрольных работ заключается в оценке уровня теоретических знаний по дисциплине «Психология деловых и межличностных коммуникаций» и в проверке умений использовать психологические знания в решении практических задач.

Во время выполнения контрольной работы необходимо:

1. Изучить теоретический материал, усвоить ключевые термины и в полном объеме раскрыть два вопроса.
2. Решить одну из практических задач (по выбору студента).

Оценка «зачтено» выставляется, если студент демонстрирует достаточно глубокие знания теоретического материала, способен применить их при выполнении практических заданий, проявляет самостоятельность в работе.

Оценка «незачтено» выставляется, если студент демонстрирует слабые знания теоретического материала или их отсутствие, допускает грубые ошибки при выполнении практических заданий, проявляет несамостоятельность в работе.

Вариант контрольной работы соответствует порядковому номеру студента в списке учебной группы.

Варианты заданий для контрольной работы

Вариант №1

1. Понятие, функции и значение общения в деловых отношениях.
2. Культура поведения делового человека.

Вариант №2

1. Виды общения. Особенности делового общения.
2. Этикет в деловом общении.

Вариант №3

1. Характеристика основных видов общения.
2. Специфика переговорного процесса в разных странах.

Вариант №4

1. Структура невербальных средств общения.
2. Национальные особенности дистанции на переговорах.

Вариант №5

1. Классификация жестов.
2. Особенности подготовительного этапа к переговорам в разных странах.

Вариант №6

1. Дистанция в общении.
2. Правила проведения деловых дискуссий.

Вариант №7

1. Язык мимики в коммуникации.
2. Психологические особенности деловых совещаний.

Вариант №8

1. Механизмы познания другого человека.
2. Специфика деловой беседы.

Вариант №9

1. Каузальная атрибуция и ее виды.
2. Особенности ведения деловых переговоров.

Вариант №10

1. Аттракция - как одна из форм восприятия и познания человека человеком.
2. Особенности и этапы делового общения.

Вариант №11

1. Эмпатия как особый способ понимания другого человека.
2. Внушение и подражание как механизмы влияния в процессе взаимодействия.

Вариант №12

1. Эффекты, возникающие при восприятии людьми друг друга.
2. Понятие и виды общения как взаимодействия.

Вариант №13

1. Модель коммуникативного процесса.
2. Виды межличностных транзакций (по Э.Берну).

Вариант №14

1. Барьеры в общении.
2. Механизмы влияния в процессе взаимодействия.

Вариант №15

1. Целенаправленное коммуникативное воздействие.
2. Основные виды конфликтов в организации.

Вариант №16

1. Модели коммуникативных сетей.
2. Понятие и формулы конфликта.

Вариант №17

1. Приемы поддержания контакта и установления обратной связи.
2. Методы управления конфликтами.

Вариант №18

1. Особенности авторитарной и диалогической коммуникации.
2. Взаимодействие в группе: проблема групповой сплоченности.

Вариант №19

1. Коммуникативная компетентность будущего менеджера.

2. Взаимодействие руководителя и коллектива: стили руководства.

Вариант №20

1. Убеждение и внушение как механизмы влияния в процессе взаимодействия.
2. Стратегии и тактики поведения в конфликте.

Практические задачи:

Задача №1: Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений.

1. Вы считаете, что мимика и жесты это — ... а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов... а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) все ответы верны; и) все ответы неверны.
4. Какая часть тела «выразительнее» всего: а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»: а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на... а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все ответы неверны.
7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

Задача №2. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность в своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Задача №3. Определите вид трансакции:

1) Стимул: Молодые люди, время позднее, многие легли спать.

Реакция: Вы правы, сейчас приглушим музыку.

2) Стимул: Что нам задали по математике?

Реакция: Почему ты никогда ничего не знаешь сам? До каких пор тебе нужна будет нянька?

3) Стимул: Надоело сидеть за уроками! Пошли посмотреть телевизор.

Реакция: Какой ответ в последней задаче?

Задача №4. 1. Группой называют.....людей, объединенных на основании ряда признаков, относящихся к содержанию.....или характеру

2. Относительно устойчивое объединение небольшого числа людей,.... друг друга и непосредственно ... между собой в процессе осуществления, является

3. Группа, организованная только внутренними целями, не выходящими за рамки самой

группы, есть

4. Низшим уровнем объединения людей является.....

5. Коллектив отличается от корпорации тем, что его деятельность носит ... характер, а корпоративная деятельность преследует ... цели.

Задача №5. Выберите правильный ответ из предлагаемых вариантов.

1. Механизм социального восприятия членами группы друг друга — это ...

а) социально-психологическая рефлексия; б) каузальная атрибуция;

в) идентификация; г) «внутригрупповой фаворитизм»; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

2. Процесс уподобления себя другому, отождествления себя с другим называется... а) идентификация; б) стереотипизация; в) конформизм;

г) идиосинкразический кредит; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

3. Процесс приписывания причин, объясняющих поведение другого человека, — это... а) физиогномическая редукция; б) каузальная атрибуция; в) социальная перцепция; г) групповая идентификация; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

4. Эмоциональное проникновение во внутренний мир другого человека, сопереживание ему — это... а) каузальная атрибуция; б) рефлексия; в) фрустрация; г) эмпатия; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

5. «Внутригрупповой фаворитизм» — это... а) благоприятное восприятие членов собственной группы в противовес членам аутгруппы; б) предпочтительное восприятие членов аутгруппы по сравнению с членами ин-группы; в) минимизация различий между членами одной и той же группы; г) чувство «Мы»; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

Задача №6. Объясните, какие из нижеперечисленных групп можно считать формальными (официальными), а какие — неформальными (неофициальными).

Семья; школьный класс; политическая партия; государство; студенческая группа; пассажиры одного вагона; пациенты одного врача; больные одной палаты; люди одинакового возраста; группа друзей; спортивная секция; кружок кройки и шитья; лица одной национальности; военнослужащие одного подразделения; группа пляжных преферансистов; сборная спортивная команда; читатели одной библиотеки; коллектив заводского цеха; бригада шабашников; рабочая смена в парикмахерской; дворовые игроки в домино; туристическая группа, отправившаяся на летний отдых в Италию; посетители одной дискотеки; пенсионеры; однокурсники; аспиранты одного профессора; мафия.

Задача №7. Н.В.Гришина предлагает объединять разнообразные межличностные конфликты в несколько групп: конфликты интересов, конфликты ценностей и конфликты средств достижения цели, конфликты несоответствия, конфликты правил взаимодействия. Ниже приведены варианты конфликтных отношений. Какие из них могут быть отнесены к каждой из выделенных групп?

1. Ямамото, Накуси и Каваяма основали фирму «Кол-Осо», но дела не пошли из-за того, что очень скоро у них появились взаимные претензии и конфликты. Ямамото надеялся на большой коммерческий успех, Накуси собирался внедрить свои ноу-хау и заняться новыми интересными разработками, Каваяма радовался, что он будет располагать своим временем, работая на себя, а не на хозяина.

2. Босс Питера мистер Смит поручает ему развлечь компаньонов из Германии, которые впервые в Америке и от контракта с которыми зависят новые инвестиции. Но Питер старается отвертеться от задания, потому что пообещал провести уикенд с Мэри, в отношении которой у него есть опасения, что если он отменит встречу, то Мэри с удовольствием проведет его с Фредом. Босс настаивает, у Питера — проблема.

3. Карлсон и Фредриксон владеют небольшим фруктовым магазинчиком, рядом с которым открылся продуктовый супермаркет с большим отделом «Фрукты-овощи». Чтобы избежать банкротства, Карлсон предлагает вложить деньги в закупку экзотических фруктов, а Фредриксон считает, что эти деньги нужно использовать для покупки консервированных фруктов и соков.

4. Малкин, Палкин, Чалкин и Залкинд — юристы, ведущие сложное и запутанное дело

своего клиента. Малкин, самый молодой и неопытный из них, — сторонник того, чтобы уступить дело обвинению, отказавшись от защиты клиента, чья вина, по его мнению, несомненна. Палкин, Чалкин и Залкинд намерены вести защиту до конца в надежде на успех.

5. Бетси пообещала Тому конспекты по психологии. Том несколько раз напоминал ей об этом, но она все время забывала о своем обещании. Прошел месяц, и перед экзаменами Бетси принесла обещанные тетради, но Том сердито отказался от них.

6. У заведующего мастерской модельной обуви Сидорова появилась возможность командировать одного из сотрудников в Италию для обмена опытом. Претендентами на поездку стали Петров и Иванов. Петров — более компетентный, перспективный, творчески мыслящий сотрудник, Иванов — всего лишь хороший исполнитель, но за Иванова просила Васильева, чья поддержка Сидорову нужна в приобретении сырья и фурнитуры. И хотя все сотрудники мастерской считают, что в Италию должен ехать Петров, Сидоров поддерживает кандидатуру Иванова.

Задача №8. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыскивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмеивается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и навсегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...»; «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что...».

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

Освоение дисциплины «Психология деловых и межличностных коммуникаций» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: компьютерные классы, лекционные аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием, имеющимся в ГОУ ВПО «ДонАУ и ГС». Для проведения лекционных занятий применяются проектор, ноутбук, экран, видеокамера. При проведении семинарских занятий в аудитории используется интерактивное оборудование (компьютер, мультимедийный проектор, экран, что позволяет значительно активизировать процесс обучения).

Для самостоятельной учебной работы в распоряжении студентов имеется библиотека, укомплектованная печатными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, также студентам обеспечивается доступ к выходу в Internet.