

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Психология общения и переговоров в  
служебной деятельности**

*(наименование дисциплины (модуля))*

Уровень высшего образования

**Специалитет**

*(бакалавриат / магистратура / специалитет)*

Направление подготовки / специальность

**37.05.02 Психология служебной деятельности**

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Специализация

**Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности**

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Квалификация (степень)

**специалист**

*(бакалавр / магистр / специалист)*

Форма обучения

**очная**

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Год начала подготовки 2021

Арзамас

2023 год

## 1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.14 «Психология общения и переговоров в служебной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, специализация Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности.

Дисциплина предназначена для освоения студентами очной формы обучения в 6 семестре 3 курса.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции)**	
<b>ПК-7 Способен принимать управленческие решения для выполнения профессиональных задач, в том числе в нестандартных условиях.</b>	ИПК-7.1. Знает основы психологии риска и принятия управленческих решений, в том числе в нестандартных условиях.	<i>Знать</i> основные способы принятия управленческих решений для выполнения профессиональных задач, в том числе в нестандартных условиях.	Вопросы к устному опросу Тестирование Учебно-исследовательские реферативные работы
	ИПК-7.2. Умеет анализировать риски и обосновывать управленческие решения для выполнения организационных задач.	<i>Уметь</i> использовать современные подходы принятия управленческих решений для выполнения профессиональных задач, в том числе в нестандартных условиях.	Вопросы к устному опросу Тестирование Учебно-исследовательские реферативные работы
	ИПК-7.3. Владеет опытом принятия обоснованных управленческих решений для выполнения организационных задач, в том числе в нестандартных условиях.	<i>Владеть</i> современными методиками и технологиями принятия управленческих решений для выполнения профессиональных задач, в том числе в нестандартных условиях.	
<b>ПК-8 Способен к выполнению функций управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности.</b>	ИПК-8.1. Знает управленческие задачи, функции и методы; регламенты и полномочия психолога служебной деятельности.	<i>Знать</i> основные функции управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности.	Вопросы к устному опросу Тестирование Учебно-исследовательские реферативные работы
	ИПК-8.2. Умеет применять методы управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности.	<i>Уметь</i> выполнять функции управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности.	Вопросы к устному опросу Тестирование Учебно-исследовательские реферативные работы
	ИПК-8.3. Владеет опытом управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности.	<i>Владеть</i> приемами выполнения функций управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности.	Вопросы к устному опросу Тестирование Учебно-

			исследовательские реферативные работы
--	--	--	---

### 3. Структура и содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	2 з.е.
часов по учебному плану, из них	72
<b>Контактная работа, в том числе: аудиторные занятия:</b>	
– занятия лекционного типа	16
– занятия семинарского типа	16
контроль самостоятельной работы	1
<b>Промежуточная аттестации</b> Зачет	
<b>Самостоятельная работа</b>	39

#### 3.2. Содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля),  Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)		Контроль самостоятельной работы		промежуточной аттестации (контроля)		теоретического обучения	
					семинары, практические занятия	лабораторные работы						
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
<b>Тема 1.</b> Общение как социально-психологический феномен.	8		2		2						4	
<b>Тема 2.</b> Вербальные и невербальные особенности в деловом общении.	8		2		2						4	
<b>Тема 3.</b> Деловое общение менеджера.	8		2		2						4	
<b>Тема 4.</b> Развитие социально-коммуникативной	8		2		2						4	

компетентности.													
<b>Тема 5.</b> Межличностное взаимодействие (интеракция) как предмет социально-психологических Исследований.	8		2		2							4	
<b>Тема 6.</b> Теории межличностного взаимодействия.	8		2		2							4	
<b>Тема 7.</b> Стратегии, методы, тактики, техники межличностного взаимодействия.	9		2		2							5	
<b>Тема 8.</b> Виды взаимодействия: конкурентное и конгруэнтное.	7		1		1							5	
<b>Тема 9.</b> Основные принципы и методы активного социально-психологического обучения.	7		1		1							5	
<b>В т.ч. текущий контроль</b>	1							1					
<b>Зачет</b>													
<b>ИТОГО</b>	72		16		16			1				39	

#### 4. Учебно-методические обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Психология общения и переговоров в служебной деятельности» осуществляется в следующих видах: работа с дополнительной литературой; учебно-исследовательская реферативная работа; подготовка к тестированию; подготовка к зачету.

##### Работа с дополнительной литературой

Изучение дополнительной литературы очень трудоемкая и ответственная часть в процессе обучения, в частности подготовки к занятию, написанию отчетности оценки текущей успеваемости.

##### Методические рекомендации

Работа с дополнительной литературой должна сопровождаться записями в той или иной форме (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести

систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

### **Написание учебно-исследовательской реферативной работы**

Учебно-исследовательская реферативная работа (реферат) - изложение в письменном виде или форме публичного доклада содержания научного труда (трудов), литературы по теме. При подготовке реферата студент самостоятельно изучает группу источников по определённой теме, которая, как правило, подробно не освещается на лекциях. Цель написания реферата – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким работам. Это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Отличие доклада от реферата в том, что он отражает одну точку зрения на проблему, не предполагает ее исследования в сравнении и анализе.

#### **Методические рекомендации**

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации у преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 15-30 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

***Примерный алгоритм действий при написании учебно-исследовательской реферативной работы:***

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.

6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

**Методические рекомендации по подготовке к зачету**

Отметка «**зачтено**» выставляется студенту, который:

- посетил не менее 80% аудиторных занятий;
- прочно усвоил предусмотренный программный материал;
- правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров;
- показал глубокие систематизированные знания, владея приемами рассуждения и сопоставляя материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов

Обязательным условием является правильная речь в быстром или умеренном темпе.

Дополнительным условием получения отметки «зачтено» могут стать хорошие результаты при выполнении учебно-исследовательских реферативных работ, систематическая активная работа на семинарских занятиях.

Отметка «**не зачтено**» выставляется студенту, который посетил менее 80% аудиторных занятий, допустил грубые ошибки в содержании ответов на выбранные случайным образом два теоретических вопроса на зачёте, в ответах на вопросы допустил грубые существенные ошибки. Не может привести примеры, подтверждающие умение связывать теорию с практикой, ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Не имеет целостного представления о взаимосвязях данного предмета с другими изучаемыми предметами.

**Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу**

*адреса доступа к документам*

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

[https://arz.unn.ru/pdf/Metod\\_all\\_all.pdf](https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf)

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

#### Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

#### Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<b><u>Знания</u></b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<b><u>Умения</u></b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b><u>Навыки</u></b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

## 5.2 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

### Критерии оценки тестирования

**Оценка «отлично»** 80 – 100 % правильных ответов;

**Оценка «хорошо»** 60 – 79 % правильных ответов;

**Оценка «удовлетворительно»** 40 – 59% правильных ответов

**Оценка «неудовлетворительно»** менее 40% правильных ответов

### Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ

**Оценка «отлично»** – реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов.

**Оценка «хорошо»** – реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

**Оценка «удовлетворительно»** – реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы в докладе путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

### Критерии устного ответа студента при опросе на занятии / на зачете

Отметка **«зачтено»** выставляется студенту, который:

- посетил не менее 80% аудиторных занятий;
- прочно усвоил предусмотренный программный материал;
- правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров;
- показал глубокие систематизированные знания, владея приемами рассуждения

и сопоставляя материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов



Обязательным условием является правильная речь в быстром или умеренном темпе.

Дополнительным условием получения отметки «зачтено» могут стать хорошие результаты при выполнении учебно-исследовательских реферативных работ, систематическая активная работа на семинарских занятиях.

Отметка **«не зачтено»** выставляется студенту, который посетил менее 80% аудиторных занятий, допустил грубые ошибки в содержании ответов на выбранные случайным образом два теоретических вопроса на зачёте, в ответах на вопросы допустил грубые существенные ошибки. Не может привести примеры, подтверждающие умение связывать теорию с практикой, ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Не имеет целостного представления о взаимосвязях данного предмета с другими изучаемыми предметами.

### **5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции**

#### **Тематика учебно-исследовательских реферативных работ для оценки сформированности компетенции ПК-7**

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление.
5. Культура речи делового человека.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Культура спора.
8. Конфликты и конфликтные ситуации.
9. Стрессы и стрессовые ситуации.
10. Этика деловых отношений.
11. Деловой этикет.
12. Проблемы виртуального общения.
13. Имидж делового человека.
14. Документационное обеспечение делового общения.
15. Трансакционный анализ Э. Берна.

#### **Тематика учебно-исследовательских реферативных работ для оценки сформированности компетенции ПК-8**

1. Правила телефонного разговора.
2. Проведение совещаний.
3. Национальные стили деловых переговоров.
4. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
5. Проксемические особенности общения.
6. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
7. Общие правила оформления документов.
9. Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение.

10. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.
11. Служебная переписка.

#### **Перечень типовых вопросов для устного опроса для оценки сформированности компетенции ПК-7**

1. Методологические основы науки «Психология общения и переговоров».
2. Коммуникативная сторона общения и ее характеристика.
3. Коммуникативная компетентность личности и механизмы ее формирования.
4. Вербальная коммуникация как средство общения.
5. Невербальная коммуникация как средство общения.
6. Перцептивная сторона общения и ее характеристика.
7. Интерактивная сторона общения и ее характеристика.
8. Психологические техники влияния на людей: убеждение.
9. Психологические техники влияния на людей: внушение.
10. Психологические техники влияния на людей: манипуляции.

#### **Перечень типовых вопросов для устного опроса для оценки сформированности компетенции ПК-8**

1. Психотехники эффективного слушания и передачи их информации.
2. Психотехники установления раппорта в межличностном общении.
3. Психотехники формирования аттракции в межличностном общении.
4. Правила и приемы организации коммуникации при публичном выступлении.
5. Конфликт как вид социального взаимодействия
6. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта.
7. Теоретические подходы к исследованию общения: информационный; интеракционный; реляционный.
8. Актуальные проблемы исследования в психологии общения.
9. Методы изучения психологии общения: наблюдение, эксперимент.
10. Методы изучения психологии общения: опрос, контент-анализ.
11. Методы изучения психологии общения: тестирование, проективные методики.
12. Диагностическая практика психологии общения: методики изучения психологии общения.
13. Беседа, структура беседы.
14. Публичное выступление и правила его организации.
15. Виды слушания (активное, пассивное, эмпатическое).

#### **Тестовые задания для оценки сформированности компетенций ПК-7**

##### **Серия тестов с 1 правильным ответом**

1. Выберите один правильный ответ.

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

- а. транзакция
- б. ролевые ожидания
- в. социальная роль
- г. психологический контакт

**2. Выберите один правильный ответ.**

*Общение, при котором его содержание и средства регламентированы, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли, называется:*

- а. светским
- б. ролевым
- в. деловым
- г. примитивным
- д. опосредованным

**3. Выберите один правильный ответ.**

*Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...*

- а. аттракция
- б. аффилиация
- в. стереотипизация
- г. каузальная атрибуция

**4. Выберите один правильный ответ.**

*Стратегия социального взаимодействия личности, выражающаяся в уходе от контакта, в потере собственных целей ради исключения выигрыша другого:*

- а. соперничество
- б. избегание
- в. приспособление
- г. компромисс
- д. сотрудничество

**5. Выберите один правильный ответ.**

*Стратегия социального взаимодействия личности, выражающаяся в пожертвовании собственными интересами ради интересов другого:*

- а. соперничество
- б. избегание
- в. приспособление
- г. компромисс
- д. сотрудничество

**6. Выберите один правильный ответ.**

*Стратегия социального взаимодействия личности, выражающаяся в стремлении субъектов идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учётом интересов противоположной стороны:*

- а. соперничество
- б. избегание
- в. приспособление
- г. компромисс
- д. сотрудничество

**7. Выберите один правильный ответ.**

*Область психологических исследований, изучающая язык жестов, называется:*

- а. проксемика
- б. такесика
- в. кинесика
- г. паралингвистика

**8. Выберите один правильный ответ.**

**Область психологических исследований, изучающая организацию пространства и времени общения, называется**

- а. проксемика
- б. такесика
- в. кинесика
- г. паралингвистика

**9. Выберите один правильный ответ.**

**Перцептивная сторона общения включает в себя ...**

- а. проявление тревожности
- б. демонстрацию креативного поведения
- в. процесс формирования образа другого человека
- г. передачу информации

**Серия тестов с несколькими правильными ответами**

**10. Выберите все правильные ответы:**

**Формами реализации делового общения являются**

- а. оперативка
- б. переговоры
- в. брифинг
- г. совещания
- д. беседа
- е. видеоконференция

**11. Выберите все правильные ответы:**

**К основным механизмам познания другого человека в процессе делового общения относятся:**

- а. рефлексия
- б. аттракция
- в. идентификация
- г. стереотипизация

**12. Выберите все правильные ответы.**

**К невербальным компонентам коммуникации в процессе делового общения относятся:**

- а. кинесика
- б. контакт глаз
- в. проксемика
- г. экстралингвистика
- д. идентификация

**13. Установите соответствие между терминами в сфере делового общения в левом столбце и их трактовкой в правом.**

<b>Термин</b>	<b>трактовка</b>
А) эмпатия	1. восприятие партнера по общения
Б) каузальная атрибуция	2. сопереживание
В) рефлексия	3. самоанализ
Г) социальная перцепция	4. приписывание причин

Ответ: А) – 2; Б) – 4; В) – 3; Г) – 1.

**Тестовые задания  
для оценки сформированности компетенций ПК-8**

**Серия тестов с 1 правильным ответом**

**1. Выберите один правильный ответ:**

*При комплексном вербальном и невербальном воздействии на эмоции, суждения, самосознание человека с психическими и психосоматическими заболеваниями реализуется функция общения:*

- а. прагматическая
- б. управленческая
- в. терапевтическая
- г. аффилиативная

**2. Выберите один правильный ответ:**

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

- а. незавершенного действия
- б. бумеранга
- в. новизны
- г. ореола

**3. Выберите один правильный ответ:**

*Манипулирующее воздействие проявляется в ...*

- а. использовании человека в корыстных целях
- б. демонстрации своей позиции
- в. в покровительственном отношении к человеку
- г. заботе о чувствах собеседника
- д. все ответы верны

**4. Выберите один правильный ответ:**

*Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...*

- а. эмпатия
- б. рефлексия
- в. экспрессивность
- г. идентификация

**5. Выберите один правильный ответ:**

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

- а. идентификации
- б. эмпатии
- в. рефлексии
- г. проекции

**6. Выберите один правильный ответ:**

*Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...*

- а. психическое заражение
- б. конформность
- в. убеждение
- г. подражание

**7. Выберите один правильный ответ:**

*Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...*

- а. убеждение

- б. психическое заражение
- в. эмпатия
- г. подражание

**8. Выберите один правильный ответ:**

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

- а. понимание целей партнера
- б. понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- в. знание индивидуальных особенностей партнера
- г. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

**9. Выберите один правильный ответ:**

*Столкновение интересов, позиций и мнений субъектов взаимодействия – это ...*

- а. конфликтная ситуация
- б. инцидент
- в. конфликт
- г. соперничество

**Серия тестов с несколькими правильными ответами**

**10. Выберите все правильные ответы:**

*Основными качествами манипулятора являются:*

- а. недоверие к себе и другим
- б. лживость
- в. примитивность чувств
- г. доверительное общение

**11. Выберите все правильные ответы**

*К особенностям невербального общения относится:*

- а. его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б. отсутствие возможности подделать эти импульсы
- в. возможность контроля со стороны сознания
- г. его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

**12. Выберите все правильные ответы:**

*К атрибутивным процессам восприятия другого человека в процессе делового общения относятся:*

- а. эмпатия
- б. каузальная атрибуция
- в. стереотипизация
- г. идентификация

**13. Установите соответствие между видом барьера делового общения в левом столбце и его признаком в правом.**

<i><b>барьер общения</b></i>	<i><b>признаки</b></i>
А) когнитивный барьер	1. различный уровень информированности собеседников
Б) барьер отношения	2. различия в политических взглядах
В) социальный барьер	3. негативное отношение к партнеру
Г) барьер речи	4. различия в потребностях общения
Д) мотивационный барьер	5. отсутствие аргументации в разговоре

Ответ: А) – 1; Б) – 3; В) – 2; Г) – 5; Д) – 4.

**Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к зачету)**

Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1. Основные понятия психологии общения	ПК-7
2. Виды общения по содержанию, целям и средствам.	ПК-8
3. Основные подходы к определению понятия «общение». Значение общения для развития индивида.	ПК-7
4. Качественное отличие общения человека от общения животных.	ПК-8
5. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе.	ПК-7
6. Общение в системе межличностных и общественных отношений.	ПК-8
7. Функции общения.	ПК-7
8. Общение как социально-психологический феномен.	ПК-8
9. Специфика и структура процесса обмена информацией.	ПК-7
10. Модели коммуникации: линейная, интерактивная, транзакционная модели.	ПК-8
11. Понятие коммуникативной ситуации. Основные позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса.	ПК-7
12. Понятие барьеров коммуникации, различные основания их классификации: с точки зрения характера осознания препятствий, по сфере возникновения.	ПК-7
13. Барьеры в деловом общении.	ПК-7
14. Факторы, влияющие на формирование барьеров делового общения.	ПК-8
15. Барьеры в сфере массовой коммуникации.	ПК-7
16. Способы преодоления барьеров межличностного общения.	ПК-8
17. Вербальные и невербальные особенности в деловом общении.	ПК-7
18. Невербальная коммуникация, ее виды.	ПК-8
19. Ведущие системы отражения невербального поведения человека, их составляющие и функции.	ПК-7
20. Позы и жесты: доминирования и подчинения, открытости и закрытости, ложного поведения, уверенности и неуверенности, агрессии, симпатии и внимания к противоположному полу, нервного напряжения.	ПК-8
21. Развитие социально-коммуникативной компетентности.	ПК-7
22. Содержание понятия "компетентность в общении".	ПК-8
23. Проблема точности межличностного восприятия.	ПК-7
24. Параметры конструктивного общения: нецензурность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескриптивность, оценка чувств.	ПК-8
25. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности.	ПК-7
26. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.	ПК-8
27. Приемы эффективного слушания.	ПК-7
28. Пути и способы развития компетентности в общении.	ПК-8
29. Общение как межличностное взаимодействие.	ПК-7
30. Межличностное взаимодействие (интеракция) как предмет социально-психологических исследований.	ПК-8
31. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.	ПК-7
32. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.	ПК-8
33. Манипулирование в общении.	ПК-7
34. Теории межличностного взаимодействия.	ПК-8
35. Стратегии, методы, тактики, техники межличностного взаимодействия.	ПК-7

36. Виды взаимодействия: конкурентное и конгруэнтное.	ПК-8
37. Основные принципы и методы активного социально-психологического обучения.	ПК-7

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-469164>
2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-vedeniya-peregovorov-471449>

### б) дополнительная литература:

1. Глозман, Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности : учебное пособие для вузов / Ж. М. Глозман. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obschenie-i-zdorove-lichnosti-472262>
2. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obscheniya-470902>

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.  
Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

### *Профессиональные базы данных и информационные справочные системы*

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: [http://elibrary.ru/project\\_risc.asp](http://elibrary.ru/project_risc.asp)

### *Свободно распространяемое программное обеспечение:*

программное обеспечение LibreOffice;  
программное обеспечение Yandex Browser;

### *Электронные библиотечные системы и библиотеки:*

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система "Консультант студента"  
<http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система "Znaniy" <http://znaniy.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ [www.lib.unn.ru/](http://www.lib.unn.ru/)



Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: [lib.arz.unn.ru](http://lib.arz.unn.ru)

Педагогическая библиотека: <http://pedagogic.ru/>

Журнал «Педагогика»: <http://www.pedpro.ru/>

Издательский дом «Первое сентября»: <http://1september.ru/>

«Высшее образование в России»: научно-педагогический журнал Министерства образования и науки РФ: <http://www.vovr.ru/>

«Учительская газета»: <http://www.ug.ru/>

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран;

Помещения для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины **Психология общения и переговоров в служебной деятельности** составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования (ОС ННГУ) по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Бобылев Е.Л.

Автор к.пс.н., доцент

Рецензент к.пс.н., доцент

Ганичева И.А.

Кафедра общей и практической психологии  
к.пс.н., доцент

Беганцова И.С.

Председатель МК психолого-педагогического факультета  
к.псих.н., доцент

Ганичева И.А.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.04.2023 года, протокол №5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.