

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Байханов Исмаил Баутдинович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 26.10.2023 14:48:15  
Уникальный программный ключ:  
442c337cd125e1d014f62698c9d813e502697764

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

## **КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ**

Утверждаю:  
Зав. кафедрой психол. н., доцент

М.И. Лечиева  
Протокол № 10 заседания  
кафедры от 19 мая 2023 г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА** дисциплины

**«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Направление подготовки  
43.03.03 – Гостиничное дело

Профиль подготовки  
«Гостиничное дело»

Квалификация (степень) выпускника:  
бакалавр

**Форма обучения: заочная**

**Год приема: 2023**

Грозный, 2023

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

## 1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» (Б1.О.06.06) относится к обязательным дисциплинам блока 1 основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело, профиль «Гостиничное дело».

## 1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Цели дисциплины «Психология делового общения» - в ознакомлении студентов с основными принципами и положениями психологии делового общения и повышении общей и психологической культуры делового общения. Формирование у студентов гуманистического мышления; способности решать разнообразные психологические проблемы в межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) коммуникации с использованием современных приемов и средств.

### Задачи изучения дисциплины:

- усвоение базовых понятий психологии делового общения;
- изучение психологических факторов эффективной коммуникации, особенностей деловых переговоров и публичного выступления, психологических закономерностей межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия, характеристик различных типов личности, основных видов, форм и барьеров общения;
- приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, отработка навыков общения на основе психологических методик и практик. В рамках данного курса предполагается рассмотреть особенности вербального и невербального общения, основных механизмов познания другого человека в процессе общения, процессе взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

## 1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Достижение цели освоения дисциплины (модуля) обеспечивается через формирование следующих компетенций - УК-2, УК-3, УК-6.

### Индикаторы достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения,	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной	<b>знает:</b> как определять совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм; <b>умеет:</b> определять ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели; оценивать вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. <b>владеет:</b> умением определять ожидаемые результаты решения поставленных задач

исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения. УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия. УК-3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.	<b>Знает:</b> - Знает основные принципы и механизмы социального взаимодействия и условия эффективной работы в команде. <b>Умеет:</b> - Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями. <b>Владеет:</b> - Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей управления своим временем в процессе реализации траектории саморазвития. УК-6.2. Объясняет способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста. УК-6.3. Демонстрирует владение приемами и техниками психической саморегуляции, владения собой и своими ресурсами. УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач.	<b>знает:</b> - психологию личности, механизмы и факторы ее развития; - методы самодиагностики развития личности; - психологию деятельности и поведения; - техники эффективного планирования; - психологию стресса, эмоций, техники и приемы психической саморегуляции. <b>умеет:</b> - действовать критично, выполнять анализ проделанной работы для достижения поставленной цели; - планировать свою деятельность (составлять общий план предстоящей деятельности, определять последовательность действий, организовывать рабочее место и временную организацию деятельности); - прогнозировать результат деятельности. <b>владеет:</b> - методами самодиагностики развития личности; - методами и приемами проектной деятельности и управления временем; - методами организации учебно-профессиональной и досуговой деятельности

#### 1.4 Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 ЗЕ (144 академ. часа)

	Количество академических часов
<b>4.1. Объем контактной работы обучающихся</b>	<b>12</b>
<b>4.1.1. Аудиторная работа</b>	12
в том числе:	
лекции	6
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка	6
лабораторные занятия	-
<b>4.1.2. Внеаудиторная работа</b>	-
в том числе:	
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	-
курсовое проектирование/работа	-
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем	-
<b>4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся</b>	<b>132</b>
в том числе часов, выделенных на подготовку к зачету	9

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость в акад. часах	Трудоемкость по видам учебных занятий (в акад. часах)			
			Лекц.	Лаб (пр подгот.)	Пр/пр подгот.	СР
1.	Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины	22	2	-	2	18
2.	Тема 2. Основные характеристики общения	22	2	-	2	18
3.	Тема 3. Личность в общении	22	2	-	2	18
4.	Тема 4. Вербальное и невербальное общение	18	-	-	-	18
5.	Тема 5. Деловое общение	18	-	-	-	18
6.	Тема 6. Споры и конфликтные ситуации	17				17
7.	Тема 7. Основы делового этикета	16				16
8.	Подготовка к экзамену	9				9
	<b>Итого</b>	<b>144</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>132</b>

## 2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) <i>(для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)</i>
1.	Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины	Предмет учебной дисциплины «Психология делового общения» Основные категории учебной дисциплины «Психология делового общения» Основные принципы учебной дисциплины «Психология делового общения»
2.	Тема 2. Основные характеристики общения	Функции, виды и структура общения Закономерности и эффекты социальной перцепции
3.	Тема 3. Личность в общении	Категория личности в психологии Структура и динамика личности Социальная активность личности
4.	Тема 4. Вербальное и невербальное общение	Роль коммуникации в деловом общении Вербальная коммуникация в деловом общении Невербальная коммуникация в деловом общении
5.	Тема 5. Деловое общение	Взаимосвязь общения и деятельности. Взаимодействие в деловом общении как организация совместной деятельности. Восприятие и понимание партнера в деловом общении
6.	Тема 6. Споры и конфликтные ситуации	Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора. Принципы ведения спора. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Рекомендации по разрешению конфликтов.
7.	Тема 7. Основы делового этикета	Основные понятия об этикете Правила приветствия в деловом общении Правила общения по телефону. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины.	Вид самостоятельной работы обучающихся
1.	Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа
2.	Тема 2. Основные характеристики общения	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа
3.	Тема 3. Личность в общении	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа
4.	Тема 4. Вербальное и невербальное общение	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа
5.	Тема 5. Деловое общение	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа
6.	Тема 6. Споры и конфликтные ситуации	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа
7.	Тема 7. Основы делового этикета	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа

#### 3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

##### 3.2.1. Основная и дополнительная литература

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, обеспеченных указанной литературой	Количество обучающихся	Количество экземпляров в библиотеке университета	Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой, (5гр./4гр.)x100%
		Ауд./Самост.				
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература	Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/531735">https://urait.ru/bcode/531735</a> .	144	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/531735">https://urait.ru/bcode/531735</a> .	100%
	Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513466">https://urait.ru/bcode/513466</a>	144	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513466">https://urait.ru/bcode/513466</a>	100%
	Чудинов А.П. Деловое общение: Учеб.пособие./А.П. Чудинов, Е.А.Нахимова.- М.: ФЛИНТА:Наука, 2016.-192с.	144	25	10		40%
	Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст :	144	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/516252">https://urait.ru/bcode/516252</a> .	100%

	электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/516252">https://urait.ru/bcode/516252</a> .					
Дополнительная литература	Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие.-4-е изд., испр- М.: Новое знание, 2003.-368с. (2002)	144	25	2	Образовательная платформа Юрайт <a href="https://urait.ru/bcode/490471">https://urait.ru/bcode/490471</a>	10%
	Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/532126">https://urait.ru/bcode/532126</a>	144	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/532126">https://urait.ru/bcode/532126</a>	100%
	Чудинов А.П. Деловое общение: Учеб. пособие./А.П. Чудинов, Е.А.Нахимова.- М.: ФЛИНТА:Наука, 2016.-192с.	144	25	10		50%
	Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/534431">https://urait.ru/bcode/534431</a>	144	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/534431">https://urait.ru/bcode/534431</a>	100%

### 3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
  2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
  3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
  4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
  5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
  6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>
- ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
  8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>



### 3.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
<b>Аудитории для проведения лекционных занятий</b>		
Лекционная аудитория - ауд. 3-05	Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 48 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска- 1	Уч. корпус №1 г. Грозный, пр. Х. Исаева, 62
<b>Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости</b>		
Компьютерный класс - ауд. 5-02	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест.	Уч. корпус №1 г. Грозный, пр. Х. Исаева, 62
Аудитория для практических занятий - ауд.3-01	Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 48 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска- 1	Уч. корпус №1 г. Грозный, пр. Х. Исаева, 62
<b>Помещения для самостоятельной работы</b>		
Читальный зал библиотеки ЧГУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Электронный читальный зал. этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине:

#### Вопросы на проверку сформированности компетенции и индикаторов

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

#### Вопросы к экзамену по дисциплине «Психология делового общения»:

1. Понятие делового общения. Формы делового общения, функции, отличия от других видов общения.
2. Структура делового общения.
3. Социальная перцепция в деловом общении.

4. Вербальные и невербальные средства общения. Конгруэнтность общения.
5. Кинетические средства общения в деловом общении (мимика, жесты, пантомимика).
6. Понятие барьеров общения. Основные виды барьеров.
7. Позиционирование в деловом общении.
8. Основные способы психологического воздействия в деловом общении.
9. Виды убеждающего воздействия.
10. Способы манипуляций в деловом общении.
11. Коммуникативное умение говорить.
12. Психотехника активного и пассивного слушания.
13. Виды вопросов.
14. Рефлексия в деловом общении.
15. Понятие малой группы. Основные психологические характеристики малой группы.
16. Понятие групповой динамики. Основные этапы развития группы.
17. Групповое давление и феномен конформизма.
18. Понятие лидерства. Типы лидерства. Отличие лидерства от руководства.
19. Стили руководства группой.
20. Понятие коллектива и корпорации.
21. Социальные роли и социальные экспетации (ожидания).
22. Основные психологические роли индивидов в группе.
23. Этапы деловой беседы.
24. Приемы эффективного установления контакта в деловой беседе.
25. Тактика постановки вопросов в деловой беседе.
26. Обработка возражений в деловой беседе.
27. Семантические расхождения и обратная связь в деловой беседе.
28. Самоанализ деловой беседы.
29. Основные особенности телефонного общения и требования к деловому телефонному разговору.
30. Подготовка к деловому телефонному разговору.
31. Основные структурные элементы телефонного разговора.
32. Психологические особенности ведения телефонной беседы.
33. Содержательная подготовка к переговорам.
34. Психологические приемы воздействия на собеседника в деловых переговорах.
35. Эмоциональная экспрессия на переговорах.
36. Приемы конструктивной критики в деловом общении
37. Презентация: понятие, цель, структура.
38. Подготовка к презентации: диагностика аудитории, выбор стратегии и стиля презентации.
39. Приемы эффективной подготовки к выступлению.
40. Взаимодействие с аудиторией в деловом выступлении: установление контакта, коммуникативный контроль, ответы на вопросы, завершение выступления.
41. Понятие делового совещания, основные цели и типы совещаний.
42. Основные правила ведения совещаний.
43. Этапы принятия решений на совещаниях.
44. Понятие и типология конфликтов.
45. Анатомия и динамика конфликта.
46. Решение и управление конфликтом.
47. Структурные методы управления конфликтами в организациях.
48. Межличностные стили поведения в конфликтах.
49. Посредничество в разрешении конфликтов.
50. Психология делового имиджа.

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки**

**знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения дисциплины (модуля)**

**Тесты**

**Вопрос 1.** «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

**Вопрос 2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**Вопрос 3.** Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**

- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

**Вопрос 4.** В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

**Вопрос 5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

**Вопрос 6.** Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстравертов и интравертов

**Вопрос 7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**Вопрос 8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

**Вопрос 9.** Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно - ресурсных сил манипулятора

**Вопрос 10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**Вопрос 11.** К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

**Вопрос 12.** К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- **Скрытого принуждения**
- Убеждения

**Вопрос 13.** К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

**Вопрос 14.** К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- **Риторические**

**Вопрос 15.** К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

**Вопрос 16.** К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

**Вопрос 17.** К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**

- Убеждающие деловые сообщения

- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

**Вопрос 18.** Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

**Вопрос 19.** Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

**Вопрос 20.** Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

**Вопрос 21.** Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

**Вопрос 22.** Мишени манипулятивного воздействия — это:

- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

**Вопрос 23.** Невербальными средствами общения являются

- **Взгляд**
- **Походка**
- **Рукопожатие**
- Телефон
- Электронная почта

**Вопрос 24.** Общение - это:

- **Все ответы верны**
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

**Вопрос 25.** Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- **50-120см**
- Свыше 350см

**Вопрос 26.** Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- **Призыва**
- **Приказа**

- **Просьбы**

**Вопрос 27.** Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

**Вопрос 28.** Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

**Вопрос 29.** Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

**Вопрос 30.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

**Вопрос 31.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- **Положительно**

**Вопрос 32.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- **Положительно**

**Вопрос 33.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- **Отрицательно**
- Положительно

**Вопрос 34.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- **Отрицательно**
- Положительно

**Вопрос 35.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- **Отрицательно**
- **Положительно**

### 1. Критерии и шкала оценивания устного ответа обучающегося на экзамене

**Максимальное количество баллов на экзамене – 30, из них:**

1. Ответ на первый вопрос – 10 баллов.
2. Ответ на второй вопрос – 10 баллов.
3. Ответ на третий вопрос – 10 баллов.

<b>№ п/п</b>	<b>Характеристика ответа</b>	<b>Баллы</b>
1.	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>	<b>9-10</b>
2.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	<b>7-8</b>
3	<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	<b>6-7</b>
4.	<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	<b>5 и менее</b>

### Автор(ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

Л.Ш.

Старший преподаватель кафедры психологии



(подпись)

Болтаева

Директор библиотеки

Арсағириева Т.А.

(подпись)

Приложение 1

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Адаптация лиц с ОВЗ к жизни

(наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки \_\_\_\_\_

Профили \_\_\_\_\_

(год набора \_\_\_\_\_, форма обучения \_\_\_\_\_)

на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год

В рабочую программу дисциплины / модуля вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений