

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра бизнеса и развития профессионального мастерства

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института экономики, управления и сервиса  
Меркулова Е.Ю.  
«13» января 2022 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
ОГСЭ. 05 «Психология общения»  
подготовки специалистов среднего звена по специальности  
«38.02.06 «Финансы»»

**Основная образовательная программа среднего профессионального образования**

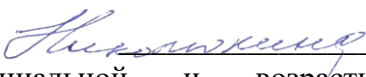
Финансы

Квалификация  
«Финансист»

Год набора 2022

Тамбов 2022

**Разработчик(и) программы:**

 **Николюкина Н.Б.**  
к.ф.н., доцент кафедры "Социальной и возрастной психологии"  
ФГБОУ ВО "Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина"

**Эксперт:**

Директор МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Тамбов

 **Саранчин Н.Н.**

Рабочая программа разработана на основе ФГОС СПО по специальности 38.02.06 «Финансы» (от 05.02.2018 №65) и утверждена на заседании кафедры «Социальной и возрастной психологии» Педагогического института 16 декабря 2021 г., протокол №5.

Зав. кафедрой  
Социальной и возрастной психологии



Коваль Н. А.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины .....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины .....	5
3. Основные виды учебной деятельности с применением ДОТ .....	13
4. Условия реализации программы дисциплины .....	13
5. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины .....	16
6. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	15
7. Лист внесения изменений .....	18
Приложение 1. Фонд оценочных средств дисциплины «Психология общения» .....	19

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

### **1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.06 Финансы.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по 38.02.06 Финансы.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

<b>Код ПК, ОК</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 06. ОК.09.	применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; применять техники слушания, тренировки памяти и внимания выявлять конфликтогены; уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.	цели, структуру и средства общения; психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности; роли и ролевые ожидания в общении; техники и приемы общения, правила слушания; правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; механизмы взаимопонимания в общении; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; особенности конфликтной личности; нравственные принципы общения.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	38
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	36
в том числе:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	18
<i>Самостоятельная работа</i>	2
Промежуточная аттестация в форме зачета	-

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	Объем часов/зачетных единиц	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1. Психологические особенности общения.</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>2</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.
	Психология как наука. История её возникновения и развития. Структура психологической науки. Понятие и сущность общения. Коммуникативная деятельность. Значение психологии общения для разностороннего развития личности. Общение в системе межличностных и общественных отношений; единство общения и деятельности; структура общения; специфика обмена информацией в коммуникативном процессе. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>0,5</b>	
	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий). Рассмотреть отрасли психологии (составить схему). Рассмотрите основные особенности психологического общения в интернете.		
<b>Тема</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>2</b>	ОК 01.

<b>2.Теоретические основы психологии общения</b>	Классификация общения. Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.	2	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>0,5</b>	
	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий). Письменно охарактеризовать основные функции общения. Сравнить основные виды общения.		
<b>Тема 3.Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>8</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.
	Сущность вербального общения. Структура речевого общения. Некоторые принципы речевого общения. Культура речи. Барьеры речи. Специфика невербального общения. Компоненты невербальной коммуникации: визуальные (кинесика, жесты, мимика, позы, проксемика), акустические (голос и интонация) и тактильные (прикосновения).	4	
	<b>В т.ч. практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Виды вербального общения. 2. Правила и приемы вербального общения. 3. Структура речевого общения. 4. Принципы речевого общения. 5. Культура речи. 6. Барьеры речи. 7. Понятие невербальной коммуникации и ее функции. 8. Компоненты невербальной коммуникации. 9. Средства невербальной коммуникации. 10. Зоны и дистанция в деловой коммуникации. Интимная зона. Личная зона. Социальная зона. Публичная зона (зона общения).		
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>0,5</b>	

	<p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий).</p> <p>Дать сравнительную характеристику средствам общения (полученные данные оформить в виде таблицы).</p> <p>Изучить основные составляющие невербального общения.</p>		
<b>Тема 4. Деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>6</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.
	<p>Сущность делового общения. Виды и уровни делового общения (официальное, неофициальное, контактное, межличностное, массовое и т.д.). Принципы делового общения (цель, первые впечатления, поведение собеседника, тон беседы). Эффективность делового общения. Этические нормы делового общения.</p> <p>Функции делового общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как обмен информацией. Типы информации. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как восприятие (перцепция) людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Эталоны и стереотипы восприятия. Интерактивный аспект общения в профессиональной сфере. Общение как взаимодействие партнеров. Позиции в общении. Стили и формы взаимодействий. Манипуляции в общении. Защита от манипуляций. Типы взаимодействий: кооперация, конкуренция.</p>	<b>2</b>	
	<b>В т.ч. практические занятия</b>	<b>4</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические нормы делового общения.</li> <li>2. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения, достижение цели, выход из контакта.</li> <li>3. Стороны делового общения и их взаимосвязь.</li> <li>4. Перцептивная сторона делового общения: понятие социальной перцепции, механизмы межличностного восприятия, эффекты межличностного восприятия, способы борьбы с бессознательными искажениями образа делового партнера.</li> <li>5. Коммуникативная сторона делового общения: виды коммуникативных барьеров, техники активного слушания – основа коммуникативной компетентности, техники регуляции эмоционального состояния, вербальный и невербальный каналы передачи информации.</li> </ol>		



	<b>Самостоятельная работа</b>	0,5	
	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий). Сравните функции делового общения (составьте сравнительную таблицу). Сформулируйте ключевые принципы делового общения.		
<b>Тема 5. Формы делового общения. Деловая беседа</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>4</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.
	Понятие деловой беседы. Подготовка к деловой беседе. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы. Задачи деловой беседы. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: а) навык активного слушания; б) навык составления вопросов и их постановки перед собеседником. Основные ошибки деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Особенности телефонного разговора	2	
	<b>В т.ч. практические занятия</b>	2	
	1. Основные функции деловой беседы. 2. Правила проведения деловой беседы. 3. Этапы деловой беседы. 4. Задачи деловой беседы 5. Деловая беседа по телефону 6. Особенности телефонного разговора		
<b>Тема 6. Личность и индивидуальность</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>4</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.
	Приемы развития памяти и внимания. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти. Свойства и виды внимания. Приемы развития внимания.	2	
	<b>В т.ч. практические занятия</b>	2	
	1. Основные приемы развития памяти. 2. Приемы развития внимания. 3. Стресс. 4. Управление эмоциями. 5. Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, чувства, настроения, стресс. 6. Сферы эмоциональных проявлений личности.		

<b>Тема 7. Совещание как средство делового общения</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>4</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.
	Общая характеристика совещания как формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения совещания. Ведение делового совещания. Этапы принятия решений. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Завершение делового совещания и составление его протокола.	2	
	<b>В т.ч. практические занятия</b>	2	
	Подготовка к совещанию. Ведение протокола совещания. Управление процессом совещания. Выступление с докладом на совещании. Передача информации на совещании.		
<b>Тема 8. Деловой конфликт и пути его разрешения</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.
	Деловые конфликты: виды, структура и стадии развития. Предпосылки конфликтов. Динамика развития конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликте. Причины и способы разрешения конфликта. Стресс и борьба с ним.	2	
	<b>В т.ч. практические занятия</b>	4	
	Сущность и характерные особенности конфликта. Условия возникновения конфликта. Структура конфликта. Разновидности конфликтов. Структурные элементы конфликтов. Причины конфликтов. Сущность конфликтной ситуации.		
Итого обязательная аудиторная нагрузка.		<b>36</b>	
Самостоятельная работа		<b>2</b>	
<b>Всего:</b>		<b>38</b>	

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации, задания для самостоятельной работы и методические рекомендации по выполнению заданий самостоятельной работы студентов включены в фонд оценочных средств дисциплины.

**2.2.3. В ходе занятий с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются следующие образовательные технологии:**

<b>Виды занятий</b>	<b>Виды используемых технологий</b>	<b>Методические разъяснения</b>
<b>Дистанционное занятие</b>	<p>Оффлайн или онлайн технологии: вебинары, видеоконференции, виртуальные практические занятия и т.д.</p> <p>Кейсовая-технология: использование наборов (кейсов) текстовых, аудиовизуальных и мультимедийных учебно-методических материалов и их рассылка для самостоятельного изучения учащимся при организации регулярных консультаций у преподавателей.</p> <p>Индивидуальные и групповые консультации, реализуемые во всех технологических средах: электронная почта, chat-конференции, форумы, видеоконференции и т.д.</p>	<p>Занятие проводится с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников. Дистанционные образовательные технологии предполагают удаленный режим работы.</p>
<b>Электронное занятие</b>	<p>Технологии интерактивного обучения, групповой и коллективной работы на основе использования свободных ресурсов, размещенных в интернете, электронных образовательных ресурсов, включенных в комплект учебника, методических материалов и электронных образовательных ресурсов, разработанных преподавателями</p>	<p>Занятие проводится с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.</p>

Вопросы и задания для подготовки к промежуточной аттестации, задания для самостоятельной работы и методические рекомендации по выполнению заданий самостоятельной работы студентов включены в фонд оценочных средств дисциплины

**Рекомендации по теоретическому обучению**

Изучение дисциплин ОП СПО требует систематического и последовательного накопления знаний, основная часть которых приобретается студентами на лекции. С целью оптимального использования лекционного времени, студенту, как и к занятиям иных форм, необходимо быть подготовленным. В рамках такой подготовки студент должен:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на формулировку темы лекционного занятия, рассматриваемых вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным источникам литературы. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к

лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях. Не следует оставлять «белых пятен» в освоении материала;

- обращать внимание на запланированную форму проведения лекционного занятия, для того чтобы приемы и методы, используемые лектором, не стали неожиданностью, были эффективны за счет установления качественной обратной связи с аудиторией.

При проверке указанных заданий оценивается оригинальность, самостоятельность, творческий подход, логичность изложения, практикоориентированность и др.

### **Рекомендации по практическому обучению**

Отработка умений и выработка практических навыков студентов в первую очередь связана с их деятельностью на практических занятиях. Практическое занятие предназначается для углубленного изучения дисциплины и овладения методологией применительно к особенностям изучаемой отрасли науки. Во многом подготовленность студента к практическому занятию определяет развитие его когнитивной сферы, рост профессионального мастерства, формирование компетенций согласно реализуемой ОП СПО. В связи с этим, студент должен:

- иметь при себе на практическом занятии рекомендованную преподавателем литературу и иные учебные материалы;

- заблаговременно в соответствии с рекомендованными литературными источниками проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к практическим занятиям использовать не только лекции, конспекты, основную и дополнительную учебную литературу, но и материалы учебных порталов, российских, а при необходимости международных баз данных, РИНЦ, если этого требует изучение дисциплины ОП СПО или отдельного ее раздела (темы);

- в процессе подготовки к практическому занятию сформулировать, а впоследствии задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении, а также при выполнении заданий, выделенных преподавателем для самостоятельной работы студента;

- в ходе практического занятия давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на практическом занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

При проверке указанных заданий оценивается оригинальность, самостоятельность, творческий подход, логичность изложения, практикоориентированность и др.

### **Рекомендации по электронному обучению и применению дистанционных образовательных технологий.**

Согласно ст. 16 Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об Образовании в Российской Федерации» под **электронным обучением** понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

Под **дистанционными образовательными технологиями** понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Электронное обучение предполагает использование информации, содержащейся в базах данных, и информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей для ее обработки и передачи при взаимодействии обучающихся и педагогических работников. Дистанционные образовательные технологии реализуются через

информационно-телекоммуникационные сети, когда обучающиеся и педагогические работники находятся на расстоянии.

То есть и в том, и в другом случае предусматривается использование компьютера и сетевой инфраструктуры, но при электронном обучении это инструменты непосредственного взаимодействия обучающихся и педагогических работников, а при дистанционных образовательных технологиях – удаленного.

### **3. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ДОТ:**

- лекции, реализуемые во всех технологических средах: работа в аудитории с электронными учебными курсами под руководством методистов-организаторов, в сетевом компьютерном классе в системе on-line (система общения преподавателя и обучающихся в режиме реального времени) и системе off-line (система общения, при которой преподаватель и обучающиеся обмениваются информацией с временным промежутком) в форме теле - и видеолекций и лекций-презентаций;

- практические, семинарские и лабораторные занятия во всех технологических средах: видеоконференции, собеседования в режиме chat (система общения, при которой участники, подключенные к Интернет, обсуждают заданную тему короткими текстовыми сообщениями в режиме реального времени),

- занятия в учебно-тренировочных классах, компьютерный лабораторный практикум, профессиональные тренинги с использованием телекоммуникационных технологий;

- учебная практика, реализация которой возможна посредством информационных технологий; индивидуальные и групповые консультации, реализуемые во всех технологических средах: электронная почта, chat-конференции, форумы, видеоконференции;

- самостоятельная работа обучающихся, включающая изучение основных и дополнительных учебно-методических материалов; выполнение расчетнопрактических и расчетно-графических, тестовых и иных заданий; выполнение курсовых проектов, написание курсовых работ, тематических рефератов и эссе; работу с интерактивными учебниками и учебно-методическими материалами, в том числе с сетевыми или автономными мультимедийными электронными учебниками, практикумами; работу с базами данных удаленного доступа;

- текущие и рубежные контроли, промежуточные аттестации с применением дистанционных образовательных технологий.

### **ОСНОВНЫЕ ВИДЫ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ:**

самостоятельная интерактивная и контролируемая интенсивная работа студента с учебными материалами, включающими в себя видеолекции, слайды, методические рекомендации по изучению дисциплины и выполнению контрольных заданий, контрольные и итоговые тесты.

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Материально-техническое обеспечение**

**4.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета Психологии общения (учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации») – 421.

*Перечень основного оборудования:*

Доска меловая - 1 шт.

Стол ученический - 17 шт.  
Стол преподавателя - 1 шт.  
Скамья ученическая - 15 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.

*Перечень программного обеспечения:*

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный RussianEdition. 1500-2499  
Node 1 year Educational Renewal Licence  
Операционная система Microsoft Windows 10  
Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187, 00  
MB 11.0.08  
7-Zip 9.20  
MicrosoftOffice Профессиональный

## **4.2. Информационное обеспечение обучения**

*Основные источники:*

1. Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. Социальные коммуникации. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 272 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452227>
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>
3. Коноваленко М. Ю. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 476 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450979>

*Дополнительные источники:*

1. Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 437 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450805>
2. Лавриненко В. Н. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 350 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/451052>
3. Леонов Н. И. Психология общения : Учебное пособие Для СПО. - пер. и доп; 5-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 193 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455694>
4. Садовская В. С., Ремизов В. А. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 169 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452363>

*Интернет-ресурсы:*

1. <http://www.edu.ru> – федеральный портал «Российское образование».
2. <http://window.edu.ru> – информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
3. <http://fcior.edu.ru> – федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.
4. [http://www.window.edu.ru/window/library?p\\_rubr=2.1](http://www.window.edu.ru/window/library?p_rubr=2.1) - Электронная библиотека полнотекстовых образовательных и научных ресурсов информационной системы «Единое окно»

5. <http://www.wikiznanie.ru/> - Вики Знание: гипертекстовая электронная энциклопедия

6. БД «Труды преподавателей ТГУ», [www.tsutmb.ru/lib/index.php/labours-of-teachers](http://www.tsutmb.ru/lib/index.php/labours-of-teachers)

*Электронно-справочные системы:*

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – база данных учебной, учебно-методической и научной литературы по основным изучаемым дисциплинам – <http://www.biblioclub.ru>

Электронно-библиотечная система «Юрайт»: коллекция «Легендарные книги» и коллекция СПО – электронные версии учебной и учебно-методической литературы по экономическим, юридическим, гуманитарным, инженерно-техническим и естественно-научным направлениям – <http://www.urait.ru>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования (электронные версии российских научных журналов) – <http://elibrary.ru>

Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» – фонд электронных версий печатных изданий, электронных изданий и ресурсов, мультимедийных изданий и др. – <https://нэб.рф>

Электронная библиотека ТГУ – база данных научных трудов преподавателей – <https://elibrary.tsutmb.ru>

ЭБС «IPRbooks» – база данных учебной и научной литературы, периодические издания, аудиокниги, видеокурсы, онлайн тесты по направлениям обучения <http://iprbookshop.ru/>

*Зарубежные профессиональные базы данных:*

1. SpringerOpen (ресурсы Springer открытого доступа): база данных. – URL: <https://www.springer.com/gp/open-access/springer-open>

2. Web of Science: политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных. – URL: [http://apps.webofknowledge.com/WOS\\_GeneralSearch\\_input.do?product=WOS&search\\_mode=GeneralSearch&SID=Q1qfWXliB25bAcrlBPM&preferencesSaved](http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=Q1qfWXliB25bAcrlBPM&preferencesSaved)

3. Scopus: база данных. – URL: <https://www.scopus.com/>

*Периодические издания:*

1. Актуальные проблемы психологического знания: науч.-практ. журнал, 2011-2021 гг. Периодичность выхода: 4 номера в год

*Официальные издания:*

Российская газета: обществ.-полит.газета, 2021 Периодичность 69 раз в год.

Собрание законодательства Российской Федерации: офиц.издание, 2014-2021 гг. Периодичность выхода: 52 номера в год.

*Используемые образовательные платформы:*

1. Электронная образовательная среда MOODLE <http://moodle.tsutmb.ru/>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
Знать: сущность, цели и структуру общения; средства общения; особенности и формы делового общения; механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения; правила слушания и запоминания; типологии темперамента, социальных характеров; типологию манипулятивных типов характера; особенности взаимодействия в рабочей группе; требования, предъявляемые к публичному выступлению; пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности. этические нормы общения.	владение основными понятиями психологии общения; владение методиками и техниками общения; знание методик запоминания и слушания; знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций; знание особенностей взаимодействия в рабочей группе; владение искусством публичного выступления; знание норм культуры общения	Устный опрос, тестовые задания, решение ситуационных заданий, тестирование, включая использование дистанционных технологий, электронного обучения
<b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>		
Уметь: эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности; обобщать и анализировать информацию; определять цели и пути их достижения; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении; управлять эмоциональным состоянием; преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе; создать имидж современного делового человека	демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения; умение анализировать данные; демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения; демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации; транслирует критерии создания имиджа делового человека	Устный опрос, тестовые задания, решение ситуационных заданий, тестирование, включая использование дистанционных технологий, электронного обучения



## **6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с:

Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Министерства образования и науки РФ от 14.06.2013 №464);

Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса (утверждены 08.04.2014 г. № АК-44/05вн);

Требованиями к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащённости образовательного процесса (утверждены 26.12.2013 № 06-2412вн).

Методическими рекомендациями по реализации образовательных программ среднего профессионального образования и профессионального обучения лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (утверждены МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ 10.04.2020г. № 05-398)

### Лист внесения изменений

в рабочую программу по дисциплине «Психология общения» по специальности 38.02.06«Финансы», утвержденную на заседании кафедры «Социальной и возрастной психологии» 16 декабря 2021 г., протокол №5.

Номер изменения	Текст изменения	Протокол заседания кафедры	
		№	дата
1			
2			

**Фонд оценочных средств дисциплины «Психология общения»****1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс изучения дисциплины «Психология общения» направлен на формирование следующих компетенций:

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции</b>
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК-2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК-3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК-6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК-9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

**2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ПОКАЗАТЕЛЯМ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ И ОСВОЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы</b>	<b>Компетенция</b>	<b>Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Наименование ОС</b>	
				<b>Текущий контроль</b>	<b>Промежуточная аттестация</b>
1	<b>Тема 1. Психологические особенности общения.</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.	Владеет основными понятиями психологии общения.	Контрольный опрос, в том числе в режиме видеоконференцсвязи и с использованием цифровой платформы	Зачет
2	<b>Тема 2. Теоретические основы психологии общения</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.	Владеет методиками и техниками общения	Контрольный опрос, тестирование, решение ситуационных заданий, в том числе в режиме видеоконференцсвязи и с использованием цифровой платформы	
3	<b>Тема 3. Средства общения</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.	Знает методики запоминания и слушания; демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения	Тестирование, решение ситуационных заданий, в том числе в режиме видеоконференцсвязи и с использованием цифровой платформы	

№ п/п темы	Наименование	Компетенция	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование ОС	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
4	<b>Тема 4. Деловое общение</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.	Знает нормы культуры общения; умение анализировать данные	Тестирование, решение ситуационных заданий	
5	<b>Тема 5. Формы делового общения. Деловая беседа</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.	Владеет искусством публичного выступления; демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения	Тестирование	
6	<b>Тема 6. Личность и индивидуальность</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.	Знает особенности взаимодействия в рабочей группе; транслирует критерии создания имиджа делового человека	Тестирование	
7	<b>Тема 7. Совещание как средство делового общения</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.	Знает особенности взаимодействия в рабочей группе	Контрольный опрос, тестирование, решение ситуационных заданий	
8	<b>Тема 8. Деловой конфликт и пути его разрешения</b>	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 06. ОК 09.	Знает основные способы разрешения конфликтных ситуаций; демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации	Контрольный опрос, тестирование, решение ситуационных заданий	

### 3. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Оценка / Уровень сформированности компетенции	Зачтено / 1-3 уровни сформированности компетенций	Неудовлетворительно / Компетенция не сформирована
Качество ответов при опросе	полно излагает изученный материал, даёт правильное определенное понятий; обнаруживает понимание материала, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл
Качество решений ситуационных заданий	Правильный ответ, отсутствие изложения логики решение или ее наличие со значительными недостатками, в процессе аргументации студент использует бытовой или примитивный язык	Неправильный ответ, отсутствие изложения логики решения, студент не может аргументировать или пояснить решения задания
Количество правильных ответов в тесте	более 50%	Менее 50%
Качество ответов на вопросы зачета	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам дисциплины; точное использование научной терминологии систематически грамотное и логически правильное изложение ответа на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке научных и практических задач; выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы и нестандартные ситуации; полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по дисциплине; умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях дисциплины и давать им критическую оценку, используя научные достижения других дисциплин	Обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл

## **4. СОДЕРЖАНИЕ ЗАДАНИЙ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

### **Вопросы для опроса**

#### **Тема 1. Психологические особенности общения**

1. Что изучает психология?
2. Что такое общение?
3. Какова роль общения в жизни человека?
4. Какие функции общения вы знаете?
5. Охарактеризуйте структуру общения.
6. Что вы понимаете под коммуникативной компетентностью?
7. Какие факторы способствуют эффективности общения?
8. Что представляет собой перцептивная сторона общения?
9. Интерактивная сторона общения.

#### **Тема 2. Теоретические основы психологии общения**

1. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.
2. Речевая деятельность и ее виды.
3. Выразительность речи, условия и средства создания.
4. Классификация вопросов
5. Правила ведения светской беседы
6. Обратная связь: вопросы и ответы в деловом общении.
7. Организация пространственной среды для эффективной коммуникации
8. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
9. Невербальный аспект делового общения.
10. Мимика и жесты в деловой коммуникации.

#### **Тема 7. Совещание как средство делового общения**

1. Совещание в системе менеджмента: цели, задачи, специфические особенности.
2. Типы (виды) служебных совещаний и их классификация.
3. Структура служебного совещания.
4. Планирование и подготовка служебного совещания.
5. Общие принципы проведения совещаний.
6. Управление процессом совещания.
7. Подготовка и выступление с докладом.
8. Эффективность служебного совещания.
9. Методы начала служебного совещания.
10. Техника передачи информации на совещании.
11. Правила эффективного слушания.

#### **Тема 8. Конфликтное общение**

1. Что такое конфликт?
2. Причины конфликтов
3. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вам известны?
4. Конфликтные ситуации в деловом общении.
5. Типология и структура спора.
6. Общие правила ведения спора.
7. Какие уловки в споре вам известны?

### **Тестовые задания**

#### **Тема 2. Теоретические основы психологии общения**

1. Общение – это:

а) психологический феномен, сутью которого является возникновение у человека психического образования, аккумулирующего в себе результаты познания конкретного объекта действительности (в общении это другой человек или общность людей), интеграция всех состоявшихся эмоциональных откликов на этот объект, а также поведенческих ответов на него

б)

2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

а) перцептивная+

б) коммуникативная;

в) интерактивная;

г) нейтральная

3. Психология общения - это ...

а) наука, изучающая механизмы, закономерности и проявления психики.

б) отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения+.

в) процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

г) наука, изучающая поведение людей

4. Обмен информации между людьми - это ...

а) перцептивная сторона общения

б) коммуникативная сторона общения+

в) интерактивная сторона общения

г) убеждение

5. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

6. Общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, это:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

7. Общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли, это:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

8. Общение, когда учитываются особенности личности, возраст, настроение собеседника, но интересы дела являются более важными, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

9. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

10. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

11. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий – основа данного вида общения:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

12. В ходе общения используется стандартный набор масок:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

13. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему, это характерно для следующего вида общения:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

14. Выберите правильный ответ, определите уровень общения. Человек испытывает потребность в контакте и возникает установка на внешнюю коммуникацию:

- а) деловой уровень
- б) духовный уровень
- в) игровой уровень
- г) конвенциональный уровень



- д) манипулятивный уровень
- е) примитивный уровень
- ж) стандартизированный уровень

15. Общаясь на этом уровне люди выносят из контактов не только определенные «плоды» совместной деятельности, но и устойчивое чувство доверия:

- а) деловой уровень
- б) духовный уровень
- в) игровой уровень
- г) конвенциональный уровень
- д) манипулятивный уровень
- е) примитивный уровень
- ж) стандартизированный уровень

### Тема 3. Средства общения

1. К невербальным средствам общения относят (выберите правильный ответ)

- а) жесты;
- б) речь;
- в) мимика;
- г) походка;
- д) пантомимика.

2. Вербальная коммуникация- это:

- а) словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка
- б) способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику.
- в) формулирование идеи или отбор информации.

3. Установите соответствие между дистанцией общения и зоной коммуникативного контакта:

Дистанция \_\_\_\_\_ Зона коммуникативного контакта

- а) более 3.7 метров 1) личная зона
- б) 0 - 0.6 м 2) социальная зона
- в) 0.6 – 1.2 м 3) общественная или публичная зона
- г) 1.2 – 3.7 м 4) интимная зона

4. Если Ваш собеседник откинулся на спинку стула, закинул ногу за ногу и руки за голову:

- а) он устал, хочет расслабиться;
- б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
- в) он открыт для равноправного диалога;
- г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

5. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

- а) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- б) он выигрывает время для раздумий;
- в) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
- г) он неуверен в себе, замкнут.

6. Жест – это:

- а) движение лицевых мышц, выражающих эмоциональное состояние человека;
- б) движение тела человека (рук, ног, головы), имеющее определённое значение или смысл;

- в) определённое положение тела в пространстве, которое индивид выбирает в зависимости от своего комфорта, ситуации разговора, эмоционального состояния;  
г) рукопожатие.
7. К средствам невербальной коммуникации относят (выберите вариант ответа):  
а) проксемику  
б) кинесику  
в) такесику  
г) все ответы верны
8. Во время беседы человек скрещивает на груди  
а) искренность,  
б) защита, оборона, недоверие  
в) агрессия  
г) открытость
9. Общаясь с вами, человек раскрывает руки ладонями вверх это означает  
а) неуверенность  
б) искренность, открытость  
в) чувство вины  
г) беспокойство
10. При общении человек расстёгивает пиджак или снимается в вашем присутствии это означает...  
а) недовольство  
б) агрессия,  
в) открытость, дружеское расположение  
г) доминирование
11. При рукопожатии у человека рука находится сверху  
а) заинтересованность  
б) дружелюбие  
в) превосходство, уверенность  
г) агрессия
12. Человек во время беседы постепенно подвигается к краешку стула:  
а) критическое отношение;  
б) спешка;  
в) скука;  
г) готовность к беседе, заинтересованность в информации
13. Во время лекции голова студента слегка наклонена набок это означает...  
а) критическое отношение  
б) заинтересованность  
в) раздумье  
г) безразличие
14. Человек во время высказываний прикрывает рукой рот это означает...  
а) чувство вины  
б) неуверенность  
в) ложь, желание что-то скрыть, не выдать себя  
г) беспокойство

15. Человек во время общения с начальником поворачивает корпус тела по отношению к двери и носки его обуви тоже повернуты в ту же сторону что означает этот жест:

- а) дистанцируется от Вас
- б) раздумье, принятие решения
- в) желание уйти, закончить разговор
- г) безразличие к собеседнику

#### **Тема 4. Деловое общение.**

1. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) логики;
- д) всех выше перечисленных дисциплин.

2. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

4. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- а) за “Т” – образным столом;
- б) за круглым столом;
- в) за журнальным столиком;
- г) этот психологический аспект не учитывается

5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

6. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники:

- а) очень символична и зависит от многих факторов;
- б) не имеет значения;
- в) зависит только от национальных особенностей;
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников.

7. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

- а) он собирается с мыслями;

- б) он нервничает;
- в) разговор его мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- д) в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов

8. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- б) очень широкая улыбка;
- в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- д) частый отвод взгляда в сторону.

9. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- а) с позиций превосходства;
- б) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- в) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- г) не принимает возражений;
- д) часто перебивают

10. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

- а) руководитель более высокого ранга;
- б) руководителя такого же ранга;
- в) пришедший по предварительной договоренности;
- г) любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
- д) пришедшие на прием по личным вопросам

11. Укажите правильный ответ. Деловой протокол – это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны

12. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
- б) не доверяй никому и уважай себя;
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);
- д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;
- е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

13. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к деловому этикету.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

### **Тема 5. Формы делового общения. Деловая беседа**

1. С каким из видов барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, если общаются «подлый и порядочный», «добрый и злой человек»?

- а) моральный барьер;
- б) мотивационный барьер;
- в) барьер несходства характера;
- г) эмоциональный барьер.

2. Доведение конфликта до последнего предела, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, ни для какой тяжбы между личностью и обществом, – это:

- а) взрыв;
- б) покой;
- в) нервозность.

3. Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»

- а) три;
- б) два;
- в) четыре;
- г) пять.

5. Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию ... переговоров

- а) предмет;
- б) пространство;
- в) цель;
- г) причина.

6. В зависимости от разновидности субъектов переговорного процесса переговоры подразделяются:

- а) на межличностные и межгрупповые;
- б) международные и внутренние;
- в) многосторонние и двусторонние;
- г) международные и межличностные.

7. Завершение, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противоборствующие стороны продолжают осознавать противоположность своих интересов и целей, называется его

- а) урегулированием;
- б) стагнацией;
- в) разрешением;
- г) эскалацией.

8. Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающей всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участникам, – это

- а) дискуссия;
- б) обсуждение;
- в) торг;
- г) беседа.

9. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, относятся: 1) подготовка к переговорам; 2) согласование повестки дня; 3) выработка программы действий; 4) процесс их ведения и достижения договоренностей; 5) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

- а) 1, 3, 4;
- б) 1, 2, 4;
- в) 1, 4, 5;
- г) 2, 3, 4.

10. Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию .... переговоров.

- а) технология;
- б) методика;
- в) теория;
- г) методология.

11. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям

- а) полемики;
- б) дискуссия;
- в) обсуждения;
- г) собеседования.

12. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

13. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности о время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

## **Тема 6. Личность и индивидуальность**

1. Что такое Личность?

а) конкретный человек, взятый в системе его устойчивых психологических характеристик.

- б) человек, имеющий возможность контактировать с другими
- в) человек, концентрирующийся исключительно на собственных убеждениях
- г) человек, имеющий свою точку зрения.

2. Важнейшее свойство личности - это:

- а) темперамент
- б) мотивация
- в) характер
- г) направленность

3. Индивидуальность-это способность:

- а) психологическое свойство личности
- б) моральных свойств личности
- в) религиозных свойств личности
- г) эстетических свойств личности

4. Мотивация-это:

- а) система операций, основывающихся на данных
- б) система мотивов для каждого неповторима
- в) выражение личности как отдельного существа
- г) совокупность мыслей

5. Потенциалы личности (вычеркнуть лишнее):

- а) творческий
- б) художественный
- в) познавательный
- г) эмоциональный

6. Трудолюбие, чувство долга, стремление к успеху у личности возникает в возрасте:

- а) до 11 лет
- б) до 7 лет
- в) после 20 лет
- г) до 3 лет

7. Активность-это:

- а) условие выполнения какой-либо деятельности
- б) мера взаимодействия субъекта с окружающим миром
- в) совокупность качеств
- г) дееспособность человека

8. Я-концепция это:

- а) совокупность требований отношения общества к человеку
- б) система представления индивида к самому себе
- в) система взглядов других людей к человеку
- г) саморегуляция человека

9. Личность выступает как:

- а) результат деятельности
- б) характеристика индивида
- в) система внутренних условий
- г) индивидуальный характер

10. Может ли человек передавать свои специфические способности в порядке биологической наследственности:

- а) может
- б) может, но не всегда
- в) может в зависимости от ген
- г) не может

### **Тема 7. Совещание как средство делового общения**

1. Деловое совещание представляет собой:

- а) форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решений;
- б) форму воздействия на общественное мнение;
- в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы;
- г) форму обмена информацией с деловым партнером.

2. Отметьте виды совещаний:

- а) совещание с целью принятия решения;
- б) совещание с целью общения;
- в) информативное совещание;
- г) творческое совещание.

3. Деловое совещание по длительности не должно превышать:

- а) одного часа;
- б) полутора-двух часов;
- в) трех часов;
- г) четырех часов.

4. Наилучшим временем проведения совещания являются:

- а) начало рабочего дня;
- б) первая половина рабочего дня;
- в) вторая половина рабочего дня;
- г) конец рабочего дня.

5. Оптимальным является следующее число участников совместного обсуждения:

- а) 3-5;
- б) 6-7;
- в) 9-11;
- г) 30-40.

### **Тема 8. Деловой конфликт и пути его разрешения**

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;



д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта –это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

### **Ситуационные задания**

#### **Тема 2. Теоретические основы психологии общения**

**Ситуационная задача 1.** А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К.С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай– может пропасть правда, – говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом»

**Ситуационная задача 2.** Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они

медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался – каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

**Ситуационная задача 3.** В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

### **Тема 3. Средства общения**

**Ситуационное задание 1.** Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

**Ситуационное задание 2.** Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

**Ситуационное задание 3.** Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

**Ситуационное задание 4.** Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

**Ситуационное задание 5.** Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия.

Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

- Китайское искусство фэн-шуй
- Бабочка-махаон
- Протезирование зубов
- Модный галстук стоимостью 200 долларов
- Беловежская пуца
- Проблема разоружения
- Архитектура Индии
- Обучение в театральном институте
- Реклама на телевидении
- Устаревшее оборудование в текстильной промышленности
- Старение населения Европы
- Военная реформа

#### Тема 4. Деловое общение.

**Ситуационное задание 1.** Прочтите отрывок, герои которого – врачи, спасшие безнадежную пациентку, – собираются на телевизионную прессконференцию.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, – это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...ГленнПэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесноглубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

*Вопрос для обсуждения:*

1. Как вы считаете, удачно ли они одеты?
2. Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной).
3. Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

**Ситуационное задание 2.** Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...».

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал – книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

*Вопрос для обсуждения:*

1. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?
2. Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

#### Тема 7. Совещание как средство делового общения

**Ситуационная задача 1.** В один из очередных рабочих дней на предприятие позвонил вышестоящий руководитель. Он поручил руководителю данного конкретного предприятия в короткие сроки разработать план модернизации одной из производственных линий.

Решить эффективно поставленную задачу руководитель один не мог, так как ему для ее решения необходимо было иметь полную информацию о том, что включала в себя поставленная задача. Для принятия решения по возникшей проблеме ему можно было либо проконсультироваться по телефону с теми специалистами, которые непосредственно могли посоветовать, что делать по решению данной проблемы, не отрывая при этом их от основной деятельности, либо собрать совещание всех специалистов, не имеющих отношения к поставленной задаче.

*Вопрос для обсуждения:*

Какой способ принятия решения, при учете эффективности мог выбрать руководитель и почему?

## **Тема 8. Деловой конфликт и пути его разрешения**

**Ситуационная задача 1.** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как бы вы поступили в данной ситуации?
2. Объясните свое поведение.

**Ситуационная задача 2.** Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как вы поступите в этом случае?
2. Объясните свое поведение.

**Ситуационная задача 3.** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

*Вопросы для обсуждения:*

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию.

**Ситуационная задача 4.** Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как бы вы поступили на месте руководителя?
2. Проиграйте возможные варианты.

**Ситуационная задача 5.** В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопросы для обсуждения:*

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию.

## **Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация по данной дисциплине «Психология общения» проводится в форме зачета.

Вопросы для зачета по дисциплине «Психология общения»

1. Сущность понятия «общение».
2. Структура общения
3. Охарактеризуйте общение во взаимодействии трех основных его сторон.
4. Приведите примеры речевого (вербального) и неречевого (невербального) общения
5. В чем заключается двойственность природы мимики, какие признаки имеют основную познавательную нагрузку?
6. Каковы особенности пантомимики? Приведите примеры.
7. Раскройте сущность дистанции общения.
8. Раскройте перцептивную сторону общения.
9. Раскройте механизм идентификации.
10. Раскройте механизм эмпатии.
11. Раскройте механизм рефлексии.
12. Раскройте механизм стереотипизации.
13. Общение как обмен информацией.
14. Вербальное и невербальное общение.
15. Поза, жесты, позиция и дистанция в общении.
16. Активное слушание и его освоение.
17. Эмпатия в общении как сопереживание.
18. Специфика делового общения.
19. Понятие этической нормы.
20. Речевой этикет делового человека.
21. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
22. Способы разрешения конфликтов.
23. Невербальный аспект делового общения.
24. Внешний облик делового человека: требования этикета.
25. Этикет деловой переписки.
26. Деловой разговор как разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору.
27. Слушание в процессе деловой коммуникации. Виды и техника слушания.
28. Правила установления обратной связи. Вопрос-ответная форма в речевой коммуникации.
29. Диалог как специфический вид делового разговора.
30. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений. Особенности и законы публичной речи.
31. Аргументация как логико-коммуникативная процедура, ее роль в деловом общении.
32. Письменная коммуникация в деловом общении, ее виды.
33. Структура и правила составления делового письма.
34. Понятие официально-делового стиля делового общения, активная лексика официально-деловой речи.
35. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении.
36. Невербальные средства делового общения, их виды.
37. Психология делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга.
38. Психологические техники создания благоприятного впечатления о себе.
39. Деловая беседа: ее функции и правила ведения.
40. Организация и проведение деловых совещаний.
41. Сущность, виды и функции переговоров.
42. Динамика переговоров: подготовка к переговорам и основные этапы их ведения.
43. Сущность, структура и функции конфликта.
44. Стратегии конфликтного поведения.
45. Технологии урегулирования и разрешения конфликтов.

- 46. Управление конфликтом, его виды.
- 47. Конфликты в организациях.
- 48. Понятие деловой этики, ее роль в профессиональной деятельности.
- 49. Этические принципы и нормы деловых отношений в организациях.
- 50. Этика бизнеса.