

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ИВАНОВСКАЯ ПОЖАРНО-
СПАСАТЕЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ
СЛУЖБЫ МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ
ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И
ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ»**



Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловое общение»

Специальность
40.05.03 Судебная экспертиза

Специализация
«Инженерно-технические экспертизы»

Иваново 2023

Кружков А.П.

Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловое общение» (далее – методические рекомендации) по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза, специализация «Инженерно-технические экспертизы» – Иваново: ИПСА ГПС МЧС России, 2023.– 36 с.

Методические рекомендации содержат краткое изложение дисциплины «Деловое общение» в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза и основной профессиональной образовательной программы высшего образования по специальности 40.05.03 Судебная экспертиза, советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины, пожелания по изучению отдельных тем курса, рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса, рекомендации по работе с литературой; советы по подготовке к промежуточной аттестации.

Протокол № _14_ от «_28_» __апреля__ 2023 г.

Методические рекомендации обсуждены и одобрены на заседании методико-педагогического совета Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

Протокол № _14_ от «_10_» __мая__ 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	Стр.
1.	Введение	3
2.	Методические рекомендации по изучению тем дисциплины	5
2.1	Тема 1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений	5
2.2	Тема 2. Личность в общении	7
2.3	Тема 3. Искусство профессионального общения	10
2.4	Тема 4. Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению	13
2.5	Тема 5. Средства реализации коммуникативных задач	16
2.6	Тема 6. Психологическая культура делового общения	18
2.7	Тема 7. Методы группового общения и деловые переговоры	22
3.	Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации	29
4.	Словарь терминов по дисциплине «Деловое общение»	33

Введение

Целью изучения дисциплины «Деловое общение» является:

- развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности;
- формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации;
- формирование готовности к саморазвитию и самообразованию.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших дисциплину «Деловое общение», являются:

- свойства и признаки носителей розыскной и доказательственной информации.

Типы профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся освоившие дисциплину «Деловое общение»:

- организационно-управленческий;
- консультационный.

Обучающийся, освоивший дисциплину «Деловое общение», в соответствии с типом профессиональной деятельности, на который ориентирована дисциплина, готов решать следующие профессиональные задачи:

организационно-управленческий тип:

- организация и руководство работой малых коллективов и групп исполнителей в процессе решения конкретных профессиональных задач, выработка командной стратегии для достижения поставленной цели;

консультационный тип:

- обучение и консультирование сотрудников правоохранительных органов субъектов правоприменительной и правоохранительной деятельности по вопросам назначения и проведения судебных экспертиз, а также в части возможностей применения методов и средств судебных экспертных исследований для установления фактических обстоятельств, расследуемых правонарушений;

- обучение сотрудников судебно-экспертных учреждений приемам работы с материальной обстановкой мест происшествий и методикам производства судебных экспертиз;

- распространение и внедрение современных достижений науки, техники, отечественной и зарубежной судебно-экспертной практики.

- По специальности 40.05.03 – «Судебная экспертиза», на изучение дисциплины «Деловое общение» отводится 108 часов.

Основными формами изучения дисциплины являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов и курсантов.

В течение преподавания курса «Деловое общение» в качестве форм текущей аттестации студентов и курсантов используются такие формы, как заслушивание и оценка доклада по теме семинарского занятия, анализ первоисточников, тестирование. Контроль самостоятельной работы проводится по окончании изучения определённых тем курсы дисциплины перед сдачей зачета и представляет

собой итоговое тестирование по всем темам курса. в том числе и по предназначенным для самостоятельного изучения. По итогам обучения в конце семестра проводится зачет в форме письменной контрольно-проверочной работы и собеседования.

Перечень литературы

а) основная литература

1. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата/под ред. В.Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.-7-е изд., перераб. и доп.- М.: Юрайт, 2015.-408с. (ГРИФ).
2. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 370 с.
3. Кибанов А.Я.Этика деловых отношений: учебник /А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова.-2-е изд., испр. и доп.-М.: ИНФРА-М, 2012.-424с. (ГРИФ).

б) дополнительная литература

4. Ефимова, Н. С .Социальная психология : учебник для бакалавров / Н. С. Ефимова, А. В. Литвинова. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 442 с.5.
5. Немов Р.С. Социальная психология: учебник для бакалавров - М.: Юрайт, 2011. – 427 с. (ГРИФ).
6. Деловые коммуникации: учебник / А.М. Руденко. – Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 350 с.
7. Ершова С.Е. Искусство речи: Учебное пособие для обучающихся в высших учебных заведениях МЧС России пожарно- технического профиля/С.Е. Ершова, Н.А. Крюкова. - Иваново: Ивановский институт ГПС МЧС России, 2012.-105с. (ГРИФ)
8. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-Дана: Закон и право, 2015.- 247с. (ГРИФ).
9. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - М.: Юрайт, 2015.- 24с. (ГРИФ).

в) нормативная литература

10. Конституция Российской Федерации (Российская газета, 25 декабря 1993, № 237).

г) базы данных, поисковые системы, электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки) и электронные образовательные ресурсы:

11. Электронная библиотека академии <http://Bibliomchs37.ru>.
12. ЭБС «Юрайт».
13. Национальная электронная библиотека.
14. Цифровая среда Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений.

Цель: рассмотреть общение как одно из основных условий существования человеческого общества и личности.

Учебные вопросы:

1. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе.
2. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения.
3. Общение для развития индивида и общества.
4. Этапы делового общения.
5. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
6. Самораскрытие и обратная
7. Связь в общении.
8. Разрыв отношений.
9. Теория взаимоотношений и межличностных потребностей

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель должен:

знать:

- основные форм и этапы делового общения;
- значение общения для развития индивида и общества;
- виды и функции общения;
- теорию взаимоотношений и межличностных потребностей.

уметь:

- определять основные понятия в деловом общении;
- оценивать личность на основе выявления наиболее развитого качества и делать вывод о стиле общения личности;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов и рефератов

1. Этапы общения: установление контакта; ориентация в ситуации; обсуждение вопроса, проблемы; принятие решения; выход из контакта.
2. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
3. Самораскрытие и обратная связь в общении.
4. Разрыв отношений.
5. Электронные коммуникации в общении на современном этапе.
6. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе.
7. Начало и установление взаимоотношений.
8. Самораскрытие и обратная связь в общении.
9. Особенности мужского и женского делового стиля общения.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Общение для развития индивида и общества.
4. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения.
5. Межличностные отношения в организации.
6. Стили общения в организации.
7. Особенности мужского стиля общения.
8. Особенности женского стиля общения.
9. Роль деловых коммуникации в жизни человека.
10. Особенности делового общения.

Контрольные тесты

1. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Автор концепции «Жэнь»:

- А) Конфуций;
- Б) Лао-Цзы;
- В) Платон;
- Г) Мо-Цзы.

Ответ: _____

2. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Автором высказывания: «лучше думать перед тем, как действовать, чем после» является:

- А) Аристотель;
- Б) Демокрит;
- В) Пифагор;
- Г) Платон.

Ответ: _____

3. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Автором высказывания: «Поступай так, чтобы ты всегда относился к человечеству и в своем лице, и в лице всякого другого также как к цели и никогда не относился бы к нему только как к средству» является:

- А) Т. Гоббс;
- Б) И. Кант;
- В) Ф. Ницше;
- Г) З.Фрейд.

Ответ: _____

4. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке

«Ответ» _____

Принцип «цель оправдывает средства» принадлежит:

- А) Н. Макиавелли;
- Б) К. Марксу;
- В) Ф. Энгельсу;
- Г) К. Юнг.

Ответ: _____

5. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке

«Ответ» _____

Критика «экономического человека» отражена в философии:

- А) Герцена;
- Б) Бердяева;
- В) Соловьева;
- Г) Чаадаева.

Ответ: _____

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [6].

Тема 2. Личность в общении.

Цель: Дать представление о процессе формирования человеческой личности под влиянием различных факторов.

Учебные вопросы:

1. Понятие личности.
2. Психологические типы в рамках российских и зарубежных концепций.
3. Темперамент и характер.
4. Свойства темперамента.
5. Определение характера и его основных черт.
6. Психологические типы характера
7. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения.
8. Психологический стресс и его фазы
9. Наиболее вредоносные факторы психологического стресса.
- 10.. Психологические спецсредства совладания со стрессом.
- 11.2. Способы восстановления психоэнергетического потенциала и «самонастройки» на программы предстоящего общения и деятельности.
12. Методики саморегуляции функциональных состояний.
13. Основные факторы динамики работоспособности.

14. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- основные свойства темперамент и характера;
- основные факторы динамики работоспособности;
- психологические спецсредства совладания со стрессом;
- основные методики саморегуляции функциональных состояний.

уметь:

- оценивать стрессоустойчивость личности;
- использовать методики саморегуляции функциональных состояний;
- вести деловую беседу, позволяющую решить служебные задачи и

вербально воздействовать на собеседника;

- самостоятельно, творчески мыслить;
- ясно выражать свои мысли;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов и рефератов

1. Понятие эгоцентризма. Альтруизм, эгоизм и эгоцентризм.
2. Эгоцентрические и социоцентрические эталоны оценивания.
3. Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм.
4. Эгоцентризм и этноцентризм.
5. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
6. Экономическая, правовая психология.
7. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
8. Профессиональная психология.
9. Субъект-субъектный подход к человеку.
10. Субъект-объектный подход к человеку.
11. Стиль руководства.
12. Психологический суверенитет личности.

Вопросы для самоконтроля

1. Что в себя включает позиция психолога «сверху» по отношению к клиенту?
2. Что в себя включает позиция психолога позиция психолога «с низу» по отношению к клиенту?
3. Что в себя включает позиция психолога позиция психолога «на равных» по отношению к клиенту?
4. Перечислите основные требования к профессиональной компетентности психолога.
5. Перечислите основные требования по регулированию отношений психолога с клиентами.
6. Перечислите основные требования по регулирование отношений психолога с коллегами-психологами.
7. Что такое Суверенизация личности?

8. Дать определение понятия «самообладание».
9. Для чего необходимо Самообладание?
10. Дайте определение понятия «Альтруизм».
11. Дайте определение понятия «Эгоизм».
12. Что в себя включает политическая психология?
13. Региональные аспекты политической психологии.
14. Что в себя включает профессиональная психология?
15. Что собой представляет авторитарный стиль руководства?
16. Что собой представляет демократический стиль руководства?

Тесты для самоконтроля

1. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Верным является следующее определение:

1. Понятие "индивид" и "индивидуальность" означают одно и то же.
2. Без общества индивид не может стать индивидуальностью.

- А) - правильно только 1;
- Б) - правильно только 2;
- В) - оба высказывания неверны;
- Г) - оба высказывания верны.

Ответ: _____

2. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Впервые научно обосновал физиологическую основу (зависимость темперамента от нервной системы) темперамента:

- А) Выготский;
- Б) А. Леонтьев;
- В) Павлов;
- Г) З. Фрейд;
- Д) К. Юнг.

Ответ: _____

3. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Человек, которому трудно вступать в процесс общения с окружающими людьми:

- А) интроверт;
- Б) экстраверт;
- В) гетероверт;
- Г) гиповерт;
- Д) нормостеник.

Ответ: _____

4. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Автором конституциональной теории темперамента является:

- А) Гиппократ;
- Б) Э. Кречмер;
- В) А. Леонтьев;
- Г) И. Павлов;
- Д) С.Л. Рубинштейн;

Ответ: _____

5. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Сильный, неуравновешенный тип нервной системы характерен для:

- А)-холерика;
- Б)-сангвиника;
- В)-сангвиника;
- Г)-флегматика;
- Д)-меланхолика;

Ответ: _____

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [6].

Тема 3. Искусство профессионального общения.

Цель: изучить основные психологические проблемы деловых коммуникаций.

Учебные вопросы:

1. Психологический суверенитет личности.
2. Психологические позиции в общении
3. Искусство общения и искусство самообладания.
4. Альтруизм: понятие, классификация, основные теории
5. Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм.
6. Этноцентризм.
7. Учет национальных, гендерных и возрастных особенностей личности в деловом общении.
8. Универсальные этические и нормы и принципы в деловом общении.
9. Искусство слушать в деловом общении.
10. Причины плохой коммуникации.
11. Факторы затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.
12. Суггестия, конформизм, нонконформизм в деловых коммуникациях.
13. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации.
14. Защитные механизмы в деловой коммуникации.
15. Психологические основы управления коллективом.

16. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
17. Основные этические принципы в профессиональной психологии.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- субъект-субъектный и субъект-объектный подходы к человеку;
- социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм;
- национальные, гендерные и возрастные особенности личности в деловом

общении;

- защитные механизмы в деловых коммуникациях;
- основные этические принципы в профессиональной психологии;
- основные этические и нормы и принципы в деловом общении.

уметь:

- владеть искусством общения и искусством самообладания;
- слушать в деловом общении
- использовать национальные, гендерные и возрастные особенности личности в деловом общении;
- определить установки на эгоистичное или альтруистическое поведение.

Темы докладов и рефератов

1. Понятие эгоцентризма. Альтруизм, эгоизм и эгоцентризм.
2. Эгоцентрические и социоцентрические эталоны оценивания.
3. Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм.
4. Эгоцентризм и этноцентризм.
5. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
6. Экономическая, правовая психология.
7. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
8. Профессиональная психология.
9. Субъект-субъектный подход к человеку.
10. Субъект-объектный подход к человеку.
11. Стил ь руководства.
12. Психологический суверенитет личности.
13. Отрасли психологии.

Вопросы для самоконтроля

17. Что в себя включают позиция психолога «сверху» по отношению к клиенту?
18. Что в себя включают позиция психолога позиция психолога «с низу» по отношению к клиенту?
19. Что в себя включают позиция психолога позиция психолога «на равных» по отношению к клиенту?
20. Перечислите основные требования к профессиональной компетентности психолога.
21. Перечислите основные требования по регулированию отношений психолога с клиентами.
22. Перечислите основные требования по регулирование отношений психолога с

коллегами-психологами.

23. Что такое Суверенизация личности?
24. Дать определение понятия «самообладание».
25. Для чего необходимо Самообладание?
26. Дайте определение понятия «Альтруизм».
27. Дайте определение понятия «Эгоизм».
28. Что в себя включает политическая психология?
29. Региональные аспекты политической психологии.
30. Что в себя включает профессиональная психология?
31. Что собой представляет авторитарный стиль руководства?
32. Что собой представляет демократический стиль руководства?

Тесты для самоконтроля

1. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Какое количество измерений психологического пространства личности выделено и теоретически обосновано:

- А) 1;
- Б) 2;
- В) 3;
- Г) 4;
- Д) 5;
- Е) 6.

Ответ: _____

2. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Самообладание ключом к обладанию многими ценными вещами называл:

- А) О. де Бальзак;
- Б) Виссарион Григорьевич Белинский;
- В) Федор Михайлович Достоевский;
- Г) Антон Семёнович Макаренко;

Ответ: _____

3. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Автор слов: «психология – это не просто наука или профессия, это – судьба»:

- А) Александр Донцов;
- Б) Фридрих Ницше;
- В) Иван Павлов;
- Г) Зигмунд Фрейд;

Ответ: _____

4. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Предпосылки теории психологической суверенности возникло в работах:

- А) Зигмунда Фрейда и Фридриха Ницше;
- Б) Карла Роджерса и Эрика Эриксона;
- В) Н. Тинбергена и Конрада Лоренца;
- Г) Альберта Бандура и Жана Пиаже.

Ответ: _____

5. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Отношение человека к себе как к безусловной ценности, а к другим людям - как к средству для достижения собственных целей – называется:

- А) Эгоцентризм;
- Б) Эгоизм;
- В) Альтруизм;
- Г) Социоцентризм.

Ответ: _____

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [6].

Тема 4. Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.

Цель: Изучить основные элементы коммуникационного процесса, а также барьеры в общении, связанные с обменом информацией. Ознакомиться с вербальными и невербальными средствами общения.

Учебные вопросы:

1. Коммуникативный компонент общения.
2. Барьеры в общении.
3. Виды вербальной и невербальной коммуникации.
4. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации
5. Межнациональные различия невербального общения.
6. Основы графологии в деловом общении.
7. Психологическая специфика делового общения
8. Стили делового общения
9. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
10. Социальная перцепция.
11. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению.
12. Эффекты межличностного восприятия

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- структура общения;
- Коммуникативные компоненты общения;
- основные барьеры в общении;
- виды вербальной и невербальной коммуникации;
- содержание и значение процесса стереотипизации.

уметь:

- использовать основы графологии в деловом общении;
- использовать метаязык в вербальной коммуникации;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов и рефератов

1. Коммуникативный компонент общения.
2. Преграды на пути межличностных коммуникаций.
3. Вербальные и невербальные средства общения.
4. Элементы ораторского инструментария.
5. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению.
6. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.
7. Основы графологии в деловом общении.
8. Межнациональные различия невербального общения.
9. Ситуационные тренинги по формам и видам коммуникации.

Вопросы для самоконтроля

1. Какова специфика делового общения?
2. Цель делового общения?
3. В чем состоит коммуникативная сторона общения?
4. В чем состоит перцептивная сторона общения?
5. Что такое коммуникационный процесс?
6. Что в себя включает этап обмена информации -«зарождение идеи»?
7. Что в себя включает этап обмена информации - «кодирование и выбор канала»?
8. Что в себя включает этап обмена информации – «передача»?
9. Что в себя включает этап обмена информации – «декодирование»?
10. Что в себя включает этап обмена информации – «Обратная связь»?
11. Что собой представляют семантические барьеры на пути межличностного общения?
12. Что собой представляет плохая обратная связь на пути межличностного общения?
13. Логический барьер в процессе обмена информацией.
14. Фонетический барьер в процессе обмена информацией.
15. Личностный барьер в процессе обмена информацией.
16. Барьеры взаимодействия в межличностных коммуникациях.
17. Барьеры понимания и восприятия в межличностных коммуникациях.

18. Вербальные средства общения.
19. Причины недопонимания в деловом общении.
20. Особенности социальной перцепции.
21. Виды социальной перцепции.
22. Дайте определения понятиям: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.
23. Перечислите основные признаки при анализе почерка.

Тесты для самоконтроля

1. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

К какому виду барьеров общения относится ситуация, когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи:

- А) Фонетический барьер;
- Б) Логический барьер;
- В) Семантический барьер;
- Г) Личностный барьер.

Ответ: _____

2. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

К такому принципу речевого воздействия как *ассоциативность* относится:

- А) Вызов сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциональной и рациональной памяти;
- Б) Сообщение малоизвестной информации (новизна и оригинальность), а также в сочетании разнохарактерных сведений и их достоверности;
- В) Темп подачи информации, умение выступающего предлагать аудитории необходимый скоростной режим усвоения информации;
- Г) Сопровождающие речь жесты.

Ответ: _____

3. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Формой проявления «такесической» невербальной коммуникации относится:

- А) Выразительные движения тела;
- Б) Пространственная структура общения;
- В) Реакция человека на временные рамки;
- Г) Динамические прикосновения;
- Д) Голос и речь.

Ответ: _____

4. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

К какому типу невербальной коммуникации относятся жесты, мимика, пантомимика, поза, походка:

- А) Просодическая;

- Б) Кинесическая;
- В) Проксемическая;
- Г) Ольфакторная;
- Д) Такесическая;

Ответ: _____

5. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Причина конфликта в процессе общения как разный социальный статус партнеров относится к следующему типу барьеров:

- А) Барьеры коммуникации.
- Б) Барьеры взаимодействия.
- В) Барьеры понимания и восприятия.
- Г) Мотивационный барьер.

Ответ: _____

Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2].

Дополнительная [6].

Тема 5. Средства реализации коммуникативных задач.

Цель: изучить основные элементы структуры деловых коммуникаций, ее виды и функции в деловом общении. Рассмотреть межличностные отношения в коллективе и конфликты.

Учебные вопросы:

1. Определение, функции, средства коммуникации.
2. Межличностные отношения.
3. Межличностные конфликты.
4. Социально-психологические явления в коллективе.
5. Типы поведения людей в группах.
6. Основные понятия об этикете в деловом общении. Правила приветствия.
7. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
8. Организация делового завтрака, обеда, ужина.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель должен:

знать:

- структуру конфликта;
- виды конфликта;
- основные факторы, определяющие характер и результативность общения;
- основные коммуникативные задачи.

уметь:

- выделять межличностные конфликты;
- определять типы конфликтных личностей;
- исследовать социально-психологические явления в коллективе;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов и рефератов

1. Основные понятия об этикете в деловом общении. Правила приветствия.
2. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
3. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
4. Социально-психологические явления в коллективе.
5. Типы поведения людей в группах.
6. Понятие о конфликте его виды.
7. Пути выхода из конфликтной ситуации.
8. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.
9. Межличностные отношения.
10. Межличностные конфликты.
11. Стратегии управления конфликтной ситуацией.
12. Модель конфликтного процесса и его последствия.
13. Особенности критики в споре

Вопросы для самоконтроля

1. Что является предметом делового общения?
2. Специфика делового общения.
3. Что в себя включает когнитивный компонент межличностных отношений?
4. Что в себя включает эмоциональный компонент межличностных отношений?
5. Что в себя включает поведенческий компонент межличностных отношений?
6. Дайте характеристику официальным и не официальным отношениям.
7. Дайте характеристику деловым и личным взаимоотношениям
8. Дайте характеристику рациональным и эмоциональным отношениям.
9. Дайте характеристику субординационным и паритетным отношениям.
10. Дайте определение понятию «конфликт».
11. Перечислите основные типы конфликтов.
12. Перечислите структурные методы управления конфликтами.
13. Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей.
14. На какие вопросы необходимо себе ответить при подготовке к деловой беседе по телефону?
15. Каких выражений следует избегать при общении по телефону?
16. Какова продолжительность делового завтрака?
17. Особенности делового ужина?

Тесты для самоконтроля

1. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

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.

Ответ: _____

2. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

- А) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностьное;
- Б) кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное;
- В) прямое, косвенное, деловое, мотивационное, деятельностьное;
- Г) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностьное.

Ответ: _____

3. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Вид общения, заключенный в следующем кодексе: «оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут»:

- А) инструментальное общение;
- Б) светское общение;
- В) примитивное общение;
- Г) манипулятивное общение.

Ответ: _____

4. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Тип конфликта, к которому можно отнести ситуацию, когда «к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы»: (УК-3), (ПК – 14)

- А) межличностный конфликт;
- Б) внутриличностный конфликт;
- В) мотивационный конфликт;
- Г) конфликт коммуникации.

Ответ: _____

5. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

«Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника» - относится к следующему виду общения:

- А) Контакт масок;
- Б) Ритуальное общение;
- В) Примитивное общение;
- Г) Целевое общение.

Ответ: _____

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [5].

Тема 6. Психологическая культура делового общения.

Цель: ознакомиться с основами документационного обеспечения деловых коммуникаций и способами повышения имиджа и культуры делового человека.

Учебные вопросы:

1. Особенности деловой переписки.
2. Электронная деловая коммуникация.
3. Международная переписка.
4. Поведение собеседников различных психологических типов. Защита от некорректных собеседников.
5. Психологические аспекты имиджа делового человека.
6. Принципы успешной организации времени делового человека.
7. Характеристика больших социальных групп.
8. Характеристика малых социальных групп.
9. Динамические процессы в малых социальных группах.
10. Лидерство.
11. Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- основы документационного обеспечения деловых коммуникаций;
- основы формирования благоприятного социально-психологического климата в малой группе;
- психологию больших и малых социальных групп;
- принципы успешной организации времени делового человека.

уметь:

- защищаться от некорректных собеседников;
- вести письменную и электронную переписку;
- выделять лидера в коллективе;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов и рефератов

14. Основные понятия об этикете в деловом общении. Правила приветствия.
15. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
16. Организация делового завтрака, обеда, ужина.

17. Социально-психологические явления в коллективе.
18. Типы поведения людей в группах.
19. Понятие о конфликте его виды.
20. Пути выхода из конфликтной ситуации.
21. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.
22. Межличностные отношения.
23. Межличностные конфликты.
24. Стратегии управления конфликтной ситуацией.
25. Модель конфликтного процесса и его последствия.
26. Особенности критики в споре

Вопросы для самоконтроля

18. Что является предметом делового общения?
19. Специфика делового общения.
20. Что в себя включает когнитивный компонент межличностных отношений?
21. Что в себя включает эмоциональный компонент межличностных отношений?
22. Что в себя включает поведенческий компонент межличностных отношений?
23. Дайте характеристику официальным и не официальным отношениям.
24. Дайте характеристику деловым и личным взаимоотношениям
25. Дайте характеристику рациональным и эмоциональным отношениям.
26. Дайте характеристику субординационным и паритетным отношениям.
27. Дайте определение понятию «конфликт».
28. Перечислите основные типы конфликтов.
29. Перечислите структурные методы управления конфликтами.
30. Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей.
31. На какие вопросы необходимо себе ответить при подготовке к деловой беседе по телефону?
32. Каких выражений следует избегать при общении по телефону?
33. Какова продолжительность делового завтрака?
34. Особенности делового ужина?

Тесты для самоконтроля

1. *Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____*

К языковым особенностям официально-делового стиля относятся:

- А) использование метафор;
- Б) требования объективности и точности при передаче фактов;
- В) использование простых нераспространенных предложений;
- Г) наличие подтекста.

Ответ: _____

2. *Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____*

Персональная дистанция в процессе общения:

- А) 120-350см
- Б) 15-50см
- В) 50-120см
- Г) Свыше 350см

Ответ: _____

3. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

При направлении письма должностному лицу реквизит «Сведения об адресате» строится по принципу:

- А) Начальнику ИТО АГО Иванову И.П.;
- Б) Начальнику ИТО АГО И.П. Иванову;
- В) Иванову И.П., начальнику ИТО АГО;
- Г) И.П. Иванову, начальнику ИТО АГО.

Ответ: _____

4. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

В деловом письме целесообразно использовать следующее количество адресатов:

- А) не более двух;
- Б) не более одного;
- В) не более трех;
- Г) не более четырех;
- Д) не более пяти.

Ответ: _____

5. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

В каком случае письма оформляют на бланке формата А5:

- А) если текст не превышает семи строк;
- Б) если текст не превышает девяти строк;
- В) если текст не превышает десяти строк;
- Г) если письмо содержит одну заключительную часть текста.

Ответ: _____

Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [5].

Тема 7. Методы группового общения и деловые переговоры.

Цель: Изучить особенности публичного выступления. Рассмотреть основные требования предъявляемые к деловой беседе, полемике, дискуссии, разрешению спорных неоднозначных вопросов.

Учебные вопросы:

1. Публичное выступление.
2. Деловая беседа.
3. Деловая полемика, спор, дискуссия.
4. Деловое совещания и собрания.
5. Деловые переговоры.
6. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.

Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

знать:

- основы публичных выступлений;
- порядок ведения спора и дискуссии
- организацию деловых совещаний

уметь:

- вести спор и дискуссию;
- вести деловые переговоры;
- выделять позитивные и негативные модели поведения участников групповой дискуссии;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

Темы докладов и рефератов

1. Публичные выступления.
2. Деловая беседа.
3. Деловая полемика, спор, дискуссия.
4. Деловые совещания и собрания.
5. Деловые переговоры.
6. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
7. Основные требования к ведущему групповой дискуссии и характеристика позитивного стиля работы ведущего.
8. Деструктивные модели поведения ведущего.
9. Позитивные и негативные модели поведения участников групповой дискуссии.
10. Нормы речевого этикета.
11. Деловая риторика.

Вопросы для самоконтроля

1. Цели публичного выступления.
2. Что в себя включает этап публичного выступления «Сбор информации»?

3. Что в себя включает этап публичного выступления «Подготовка речи»?
4. Что значит культура речи в публичном выступлении?
5. Как достигается активизация аудитории в процессе публичного выступления?
6. Что значит техническая грамотность в публичном выступлении?
7. Как можно использовать невербальных средств общения в публичном выступлении?
8. Порядок завершения деловой беседы.
9. Что в себя включают конструктивные цели ведения спора?
10. Что в себя включают Деструктивные цели ведения спора?
11. Перечислите виды деловых совещаний.
12. Перечислите основные этапы проведения деловых совещаний.
13. Рекомендации руководителю по тактике разговора с подчиненным.
14. Перечислите основные этапы проведения деловых переговоров?

Тесты для самоконтроля

1. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке

«Ответ» _____

Использование в начале беседы личных впечатлений относится к методу:

- А) «снятие напряжения»;
- Б) «стимулирование воображения»;
- В) «зацепки»;
- Г) «прямого подхода».

Ответ: _____

2. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Подход в ведении спора, к которому относится ситуация, когда одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке другого или других собеседников:

- А) «логический»;
- Б) «эристический»;
- В) «софический»;
- Г) «авторитарный»;
- Д) «демагогический»;
- Е) «прагматически».

Ответ: _____

3. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А) Все ответы верны
- Б) Кинесика
- В) Проксемика

Г) Такетика

Ответ: _____

4. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

На этой фазе деловой беседы формируется предварительное мнение, занимается определенная позиция по данной проблеме:

- А) «Начало беседы;
- Б) «Передача информации»;
- В) «аргументации»;
- Г) «нейтрализации замечаний»;
- Д) «принятия решений»;
- Е) завершения беседы».

Ответ: _____

5. Выберите правильный вариант ответа и запишите соответствующую ему букву в строке «Ответ» _____

Выберите какого из предложенных специальных приемов аргументации не существует:

- А) метод ускорения темпа;
- Б) метод салями;
- В) метод перелицовки;
- Г) метод расчленения.

Ответ: _____

Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2].

Дополнительная [5].

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА

С целью более прочного усвоения материала и в качестве условия сдачи зачета обучающиеся пишут реферат по одной из предложенных преподавателем тем. Реферат представляет собой один из этапов научно-исследовательской деятельности, его основными **задачами** являются:

1. Углубление теоретических знаний;
2. Развитие у обучающихся способностей обобщать и анализировать результаты, умения работать со специальной литературой;
3. Закрепление и развитие практических умений и навыков, творческого переноса изученной теории для решения практических задач;
4. Овладение фундаментальными основами будущей профессии.

I. Подготовительная работа:

1. Четко сформулируйте тему, которая кратко выразила бы суть. Подумайте, какие вопросы и в какой последовательности вам необходимо раскрыть. Это поможет создать план.

2. Изучение литературы по этой теме. По предметному каталогу определите основную литературу: монографические исследования, работы отдельных авторов, сборники работ, включая журнальные и газетные публикации. По алфавитному каталогу познакомьтесь с работами других исследователей (авторов), они могут пригодиться.

3. Читайте выбранное, обратите внимание на ссылки, они могут пригодиться для того, чтобы просмотреть и эту литературу. В ходе работы делайте выписки – на карточках, листках, с указанием труда, страницы и т.п.

4. Объем подготовительной работы определяется целью реферата: выступление на семинаре, зачетная работа и т.п.

Реферат пишется по плану:

Во введении – объясните, чем руководствовались при выборе темы, ее значение и актуальность.

В параграфах не забывайте о проблемных, спорных мнениях по тому или иному вопросу.

Раскрывая содержание темы, пишите логично, последовательно, высказывания авторов, на которых ссылаетесь, берите в кавычки, ставьте № цитаты по порядку, в сносках указывайте имя автора, название сочинения, год, страницу.

В заключении дайте основные выводы, к которым пришли. Обоснуйте, что дала вам работа над темой.

В конце реферата – в алфавитном порядке приведите список всей использованной литературы: ф.и.о. автора, название труда или учебника, год, издательство, общий объем в страницах.

II. Изучение трудов и создание картотеки для написания реферата:

1. Сформулируйте общее представление о произведении (заголовок, оглавление, просмотрите текст). Цели его создания: дата написания, исторические причины написания произведения автором и пр.

2. Внимательно прочитайте текст, возвращаясь к отдельным его положениям, выделяя неясности (используйте словари, справочники).

3. Разделите текст на части. Выделите основные положения автора, его аргументы. Обратите внимание на многообразие связей, в котором затрагивается данный вопрос.

4. Раскройте связь теоретических положений и конкретных фактов, которые в совокупности служат основой для выводов автора.

5. Просмотрите еще раз текст. Установите логические связи между выделенными частями, составьте план-структуру.

Подготовьте тезисы (конспект). В тезисной форме подготовьте устное выступление. Конспект требует не только фиксации основных положений, но и приведения рассуждений, доказательств. В том числе, собственные замечания.

Как его составить? После ознакомления с произведением, составьте его план (название, автор, год издания). Конспект разделите на части, по пунктам плана. Каждая часть должна содержать изложение какого-то положения, его аргументацию. В ходе работы подчеркивайте наиболее существенное, делайте пометки.

Структура реферата должна отвечать требованиям, предъявляемым к ней, и включает в себя ряд обязательных элементов: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список используемых источников.

При работе над рефератом рекомендуется использовать дополнительный материал (научные труды, статьи из журналов, материалы электронных СМИ и пр.), при этом следует рассчитывать, что объем реферата должен составлять не менее 13-15 пронумерованных страниц печатного текста в формате А4, выполненного 14 кеглем с полутонким интервалом.

Примерная тематика рефератов

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.
7. Интерактивная сторона в общении.
8. Виды взаимодействий.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
11. Защитные механизмы.
12. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
13. Общение в организации. Специфика общения в организации.

- 14.Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
- 15.Поведение человека в организации.
- 16.Типы сотрудников.
- 17.Виды делового общения.
- 18.Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
- 19.Убеждающая коммуникация.
- 20.Соппротивление убеждению.
- 21.Публичная (ораторская) речь.
- 22.Основы этикета в деловом общении.
- 23.Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
- 24.Организация делового завтрака, обеда, ужина.
- 25.Поведение собеседников различных психологических типов. Защита от некорректных собеседников.
- 26.Психологические аспекты имиджа делового человека.
- 27.Принципы успешной организации времени делового человека.
- 28.Деловое совещания и собрания.
- 29.Деловые переговоры.
- 30.Взаимное восприятие и познание партнеров по общению.
- 31.Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.
- 32.Основы графологии в деловом общении.
- 33.Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения.
- 34.Психологический стресс и его фазы
- 35.Общение на разных стадиях взаимоотношений.
- 36.Самораскрытие и обратная связь в общении.
- 37.Разрыв отношений.
- 38.Деловая беседа.
- 39.Деловая переписка.
- 40.Этика телефонного разговора.
- 41.Этикет с подчиненными.
- 42.Этикет с начальством.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

В качестве задания для самостоятельной работы предлагается написание эссе по некоторым проблемным вопросам по содержанию курса дисциплины.

Примерный перечень проблемных вопросов:

1. Теория взаимоотношений и межличностных потребностей
2. Основные факторы динамики работоспособности.
3. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения
4. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
5. Содержание и значение процесса стереотипизации.
6. Социальная обусловленность речи и слова «маркеры».

7. Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений.
8. Сюжетно-ролевые и спонтанно-ролевые игры.
9. Имитационные игры.
10. Деловые игры.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Зачет является формой итогового контроля успеваемости курсантов и студентов. Он проводится в объеме рабочих программ по дисциплине.

Цель зачета - выявить и оценить теоретические знания, практические умения и навыки курсантов и студентов за полный курс или часть (раздел) дисциплины.

Зачет по дисциплине проводится согласно Положению о зачетах и экзаменах Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (в форме зачета) по итогам освоения дисциплины «Деловое общение»

1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений. (УК-9)
2. Значение общения для развития индивида и общества. (УК-3)
3. Единство общения и деятельности. (УК-9), (ПК-14)
4. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе. (УК-3), (УК-9)
5. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения. (УК-3), (УК-9)
6. Этика делового общения. (ПК-14), (ПК-20)
7. Основные профессиональные требования к позиции психолога и психологические средства, обеспечивающие их реализацию. (УК-9), (ПК-14)
8. Психологические технологии и этический фундамент профессиональной деятельности. (УК-9), (ПК-14)
9. Искусство общения и искусство самообладания. (УК-3)
10. Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности. (УК-3), (УК-6)
11. Структура общения. (УК-3), (ПК-20)
12. Социальная перцепция. (УК-9)
13. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. (УК-6)
14. Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация. (ПК-14), (ПК-20)
15. Психологические закономерности ведения переговоров. (ПК-14), (ПК-20)
16. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения. (УК-9), (ПК-14)
17. Детерминанты первого впечатления. (УК-9)
18. Коммуникативные задачи. (УК-6), (УК-9)
19. Вербальные средства общения. (УК-9)
20. Психоэнергетический потенциал деловой личности. (УК-3)
21. Манипулятивные схемы общения. (УК-3)
22. Результативность, эффективность общения и деятельности. (ПК-14), (ПК-20)
23. Психологический стресс и его фазы. (УК-6), (УК-9)
24. Саморегуляция функциональных состояний. (УК-6)

25. Наиболее вредоносные факторы психологического стресса: физические и психологические. (УК-6)
26. Субъективная подверженность стрессу в результате общения. (УК-6), (УК-9)
27. Психологические спецсредства совладания со стрессом. (УК-6), (УК-9)
28. Групповая дискуссия как базовый метод для других активных форм работы с группой. (УК-3), (УК-6)
29. Основные правила проведения групповой дискуссии. (УК-3), (УК-6)
30. Деловая полемика, спор, дискуссия. (УК-3), (УК-6)
31. Особенности проведения и основные сферы применения. (УК-3), (УК-6)
32. Психологические закономерности ведения переговоров.
33. Особенности деловой переписки. (УК-9)
34. Электронная деловая коммуникация. (УК-9)
35. Психологические уловки-манипуляции и их нейтрализация. (ПК-14), (ПК-20)
36. Общение на разных стадиях взаимоотношений. (ПК-14), (ПК-20)
37. Начало и установление взаимоотношений. (УК-6)
38. Самораскрытие и обратная связь в общении. (УК-6)
39. Разрыв отношений. (УК-6), (УК-9)
40. Электронные коммуникации в общении на современном этапе. (УК-9)
41. Стили, уровни, стратегии и средства общения. (УК-3), (УК-9)
42. Конфликт, виды конфликтов и пути разрешения конфликтов в деловых коммуникациях. (УК-9)
43. Основы графологии в деловом общении.
44. Деловые совещания и собрания. (ПК-20)
45. Синтоническая модель общения. (ПК-14), (ПК-20)
46. Основные закономерности проксемики. (ПК-14), (ПК-20)
47. Принципы ведения спора. (УК-3), (УК-9)
48. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в деловых коммуникациях.
49. Психологические закономерности ведения переговоров. (УК-9)
50. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.
51. Три основные группы средств реализации коммуникативных задач: вербальные и паравербальные, невербальные, ситуативные. (УК-3), (УК-9)
52. Основы публичного выступления. (УК-3), (УК-9)
53. Деловая дискуссия. (УК-9)
54. Основные правила проведения групповой дискуссии. (УК-9)
55. Психологические закономерности ведения переговоров.
56. Начало и установление взаимоотношений. (ПК-14), (ПК-20)
57. Принципы ведения делового совещания. (ПК-14), (ПК-20)
58. Этический фундамент профессиональной деятельности. (УК-3), (УК-6)
59. Внешний вид в деловых переговорах. (УК-9)
60. Техника активного слушания, как психологический прием. (УК-9)

7.1.2 Перечень практических вопросов и заданий для проведения промежуточной аттестации (в форме дифференцированного зачета) по итогам освоения дисциплины «Деловое общение»

1. К какому типу темперамента относится человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность. (УК-6)

2. В процессе общения ваш собеседник неоднократно оттягивает воротничок своей рубашки. О чем свидетельствует этот жест? (УК-9)

3. К какому типу темперамента относится человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать срыв, стопор, растерянность. (УК-9)

4. Что может сказать такая подпись о человеке: (УК-9)

5. Древнегреческий врач Гиппократ утверждал, что люди различаются соотношением четырех основных «соков организма» — крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи. В чем заключается смысл данного учения? (УК-3)

6. Проиллюстрируйте зависимость успешности общения и деятельности от степени активации (Закон Йеркса-Додсона). (УК-6)

7. Ваш собеседник в процессе общения машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремиться прикрыть лицо руками. Что означают эти жесты? (УК-9)

8. Ваш собеседник в процессе общения почесывает указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или боковой части шеи. Что означают эти жесты? (УК-9)

9. Попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с персонажем: *Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров).* (УК-9)

10. Первостепенное значение долга в общении служилых людей в изречении Конфуция: *«Благородный муж думает о долге, а мелкий человек о выгоде»*. Как Вы это понимаете? (ПК-14), (ПК-20)

11. Ваш собеседник в процессе общения прикрывает рукой рот, большой палец прижат к щеке. Что означает этот жест? (УК-9)

12. Согласно этического учения буддизма, в общении с другими людьми этичное поведение включает *«правильную речь, правильное действие и правильный образ жизни»*. Как Вы понимаете суть этого принципа? (УК-6)

13. Что могут сказать такие формы подписи о человеке: (УК-9)

14. *«Цель оправдывает средства»*. Дайте оценку этому принципу макиавеллизма в современном деловом общении. (УК-3)

15. Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Аргументируйте Почему? (УК-9)

16. «Самообладание, умеренность, мужество, скромность, благоразумие — вот те добродетели, которыми, руководствуется знающий и мудрый человек в общении с другими людьми». Как Вы понимаете это высказывание Аристотеля?(УК-6)

17. Попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с персонажем: *Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании.* (И. Ильф, Е. Петров). (УК-9)

18. Придумайте слово. Объясните его с помощью невербальных знаков, с помощью картинки. (УК-3), (УК-6)

19. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. (УК-9)

20. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать? (УК-9)

21. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы постройте беседу по телефону? (УК-9)

22. Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»? Объясните свою позицию.(ПК-14)

23. Объясните, как вы понимаете значение слов такт, тактичность. Приведите примеры бестактного, с вашей точки зрения, поведения. (УК-3)

24. Согласны ли вы с высказыванием: « Поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой»? Объясните свою позицию. (УК-9)

25. Продолжите данные высказывания, содержащие советы, как нужно вести себя за столом: (УК-9)

1) Сядь за стол, обратит внимание на свою осанку. Нужно сидеть.....

2) Ваши локти могут мешать соседям, поэтому.....

3) Полотняную салфетку кладут...

26. Ответьте на вопрос: с какими словами следует обратиться к сидящим в зале, если вы опоздали на совещание и хотите занять свое место. (УК-9)

5. СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

АРГУМЕНТ (лат. *argumentum* — рассказ, довод) — суждение (или совокупность взаимосвязанных суждений), посредством которого обосновывается истинность какого-либо другого суждения (или теории).

АРГУМЕНТАЦИЯ (от лат. *argumentatio* — приведение аргументов) — приведение доводов или аргументов с целью изменить позицию или убеждение другой стороны.

БЛАГО (В ЭТИКЕ) — синоним добра, все то, что имеет для человека и общества положительное значение.

ВЕЖЛИВОСТЬ — моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения.

ВОПРОС — тип суждения, предполагающий недостаток информации о соответствующем объекте и требующий ответа, объяснения.

ГЕДОНИЗМ — этическая концепция, в которой содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий.

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ — процесс взаимодействия деловых партнеров специфический обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ — специфическая форма общения, определяющим содержанием которого является совместная деятельность людей, их общее дело.

ЗАПОВЕДЬ — моральная или политическая установка в форме поведения, исходящего от авторитетных лиц и организаций.

ЗЛО — явление, противоположное добру; то, что противоречит потребностям, интересам, целям и идеалам людей, происходит не во благо им.

ИДЕАЛ (лат. *idealis* от др.-греч. *idea* — образ, образец, норма) — идеальный образ, имеющий нормативный характер, определяющий способ и характер поведения, деятельности человека или социальной группы.

ИРОНИЯ (от др.-греч. *eironeia* — притворство) — отрицание или осмеяние, притворство; иносказание, когда истинным смыслом высказывания оказывается не прямо выраженный, а противоположный ему.

КОММУНИКАЦИЯ (от лат. *communicatio* — сообщение, передача) — общение, обмен мыслями, сведениями, идеями, передача того или иного содержания от одного субъекта к другому.

КОМПРОМИСС (от лат. *compromissum*) — соглашение, основанное на взаимных уступках; стратегия поведения в конфликте, ориентированная на определенные уступки в обмен на уступки со стороны оппонента.

КОНФЛИКТ (от лат. *conflictus* — совместный удар) — высшая форма развития противоречия, возникающего в процессе взаимодействия сторон, проявляющаяся в открытом столкновении мнений, позиций и сил.

ЛИЧНОСТЬ — понятие, обозначающее совокупность устойчивых социальных и психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность.

ЛОЖЬ — умышленное искажение действительного положения вещей.

МОРАЛЬ — это духовно-практическая сторона общественной жизни, сложная ценностно-нормативная система, определяющая отношения и деятельность людей с

позиций исторически меняющихся представлений о добре, зле, справедливости, долге на основе добровольного и осознанного выбора.

МОРАЛЬНЫЕ НОРМЫ — правила поведения, которые устанавливаются в обществе в соответствии с моральными представлениями людей о добре и зле, справедливости и несправедливости, долге, чести, достоинстве и охраняются силой общественного мнения или внутренним убеждением.

МОТИВАЦИЯ — побуждение, вызывающее психическую активность человека и определяющее ее направленность.

МЫШЛЕНИЕ — высшая ступень психической, в том числе познавательной деятельности человека, опосредованное и обобщенное познание им явлений действительности.

НРАВСТВЕННОСТЬ — понятие, употребляющееся в речи как синоним морали, а иногда — этики; практические действия, поступки и их последствия с точки зрения их духовной и моральной оценки.

НРАВСТВЕННЫЕ УБЕЖДЕНИЯ — базирующаяся на опыте и знаниях уверенность делового человека в справедливости моральных требований.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ — ответная реакция получателя на сообщение отправителя, выражение чувств и мыслей по поводу речи и поведения партнера по общению.

ОБЩЕНИЕ — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ — понятие, означающее чувство и понимание человеком своего долга и обязанностей перед другими людьми, группами, обществом.

ПЕРЕГОВОРЫ — форма деловой коммуникации, ориентированная на совместное обсуждение и решение проблем, затрагивающих интересы деловых партнеров.

ПЕРФЕКЦИОНИЗМ — установка, утверждающая, что высшей моральной ценностью является совершенство, которое включает, прежде всего, добродетели, а также развитие присущих человеку талантов и дарований.

ПРАГМАТИЗМ — понятие, выражающее установку действовать в своих интересах, с выгодой, пользой для себя.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА — совокупность норм, которые регулируют личное и профессиональное поведение людей в процессе трудовой деятельности.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ДОЛГ — выступающее в качестве внутреннего переживания принуждение поступать в соответствии с потребностями, исходящими из ценностей, сформированных профессиональной деятельностью.

РЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ — процесс активной расшифровки смысла сообщения в ходе беседы. Применяются такие способы расшифровки, как задаваемые вопросы, просьба повторить фразу, перефразирование сказанного собеседником, резюмирование.

РЕЧЬ — исторически сложившаяся форма общения людей при помощи языка.

РИТОРИКА — наука об ораторском искусстве.

СОВЕСТЬ — свойство морального сознания, означающее внутреннюю убежденность человека в том, что является добром и злом; осознание ответственности за свое поведение.

СПРАВЕДЛИВОСТЬ — понятие о должном, содержащее требование соответствия деяния и воздаяния: в частности, соответствия прав и обязанностей, труда и вознаграждения, заслуг и их признания, преступления и наказания.

СТОИЦИЗМ — направление в античной философии, общим этическим положением которого было утверждение цели человеческой жизни как стремления к счастью, путь к которому лежит через отрешение от всех страстей.

ТОЛЕРАНТНОСТЬ — терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям.

УБЕЖДЕНИЕ — сознательное аргументированное воздействие на человека или группу людей с целью изменения их суждений, отношений, намерений или решений.

УВАЖЕНИЕ — отношение к человеку, основанное на признании его достоинств.

ЦЕННОСТЬ — то, что значимо для человека, социальных групп и общества для удовлетворения потребностей и реализации интересов.

ЦИНИЗМ (от др.-греч. *kinismos* — учение киников) — откровенное, вызывающе-пренебрежительное и презрительное отношение к нормам общественной морали, культурным ценностям и представлениям о благопристойности.

ЭТИКА — философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность: их принципы, развитие, нормы и роль в обществе.

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ — исторически сложившаяся совокупность нравственных предписаний, норм, оценок, кодексов о должном поведении личности в деловом общении.

ЭТИКЕТ — система норм и правил, регулирующих внешние формы поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения.