

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 06.05.2024 11:52:42  
Уникальный программный ключ:  
e4e919f04dc802624637575c97796a744138b172b88dd38f9301d8c2340974f9

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Институт непрерывного образования»

Рассмотрено  
на заседании кафедры естественнонаучных  
и общегуманитарных дисциплин  
Зав. кафедрой



Трубицын А.С.  
27 апреля 2024 г.



Цветлюк Л.С.  
27 апреля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Психология общения и переговоров**  
**для направления подготовки**  
**38.03.02 «Менеджмент»,**  
**направленность (профиль): «Финансовый менеджмент»**

**Уровень бакалавриата**

**Квалификация выпускника**  
**Бакалавр**

Руководитель основной  
профессиональной образовательной программы  
доц., к.э.н. Бодрова Е.Е.

Москва, 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения и переговоров» разработана Дивненко О.В.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения и переговоров» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 970, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.....	4
2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося.....	4
3. Содержание учебной дисциплины.....	5
3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения.....	5
3.2. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения.....	7
3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения.....	8
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	8
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине.....	11
5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине....	11
5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы..	12
5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.	12
5.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	14
5.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	44
6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины.....	45
6.1. Основная литература.....	45
6.2. Дополнительная литература.....	45
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины.....	45
8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины.....	45
9. Программное обеспечение информационно- коммуникационных технологий.....	47
9.1. Информационные технологии.....	47
9.2. Программное обеспечение.....	47
9.3. Информационно-справочные системы.....	47
10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине .....	47
11. Образовательные технологии.....	48

## 1. Общие положения

### 1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель учебной дисциплины: познакомить и сформировать у студентов системных представлений о психологических закономерностях процесса общения, создания у них полной ориентировочной основы для исследования этого явления, раскрытие специфики использования психологического знания об общении в структуре деятельности, формирование у слушателей навыков анализа психологических причин, лежащих в основе повышения/снижения коммуникативной компетентности.

#### Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- изучить методы получения психологического знания об общении в структуре деятельности;
- научиться анализировать психологические причины, лежащие в основе повышения/снижения коммуникативной компетентности.

### 1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является факультативной дисциплиной ОПОП.

### 1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующей компетенции: ПК-2.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения профессиональных компетенций
ПК-2	Способен предотвращать и улаживать конфликтные ситуации	ПК-2.1 Знает основы психологии общения ПК -2.2. Владеет навыками предотвращения и улаживания конфликтных ситуаций ПК -2.3. Знает основы конфликтологии

## 2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 1 зачетная единица.

### *Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
<b>Аудиторные учебные занятия, всего</b>	<b>20</b>	
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	8	
Практические занятия	12	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>12</b>	

В том числе:		
Самоподготовка, в т.ч. практические задания	5	
Доклады/рефераты	2	
Тестирование	5	
<b>Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет)</b>	<b>4</b>	<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

*Очно-заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		7
<b>Аудиторные учебные занятия, всего</b>	<b>12</b>	
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	6	
Практические занятия	6	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>20</b>	
В том числе:		
Доклады/рефераты	5	
Самоподготовка, в т.ч. практические задания	10	
Тестирование	5	
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет)</b>	<b>4</b>	<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

*Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		9
<b>Аудиторные учебные занятия, всего</b>	<b>10</b>	
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	4	
Практические занятия	6	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>22</b>	
В том числе:		
Доклады/рефераты	5	
Самоподготовка, в т.ч. практические задания	12	
Тестирование	5	
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет)</b>	<b>4</b>	<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

### 3. Содержание учебной дисциплины

#### 3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 20 ч.

Объем самостоятельной работы –12 ч.

№ п/ п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины			Промежуточная аттестация обучающихся
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Доклады/рефераты	Тестирование	Практические задания	
1	Тема 1. Психологическая структура общения	10	4	6	2	4	+	+	+	
2	Тема 2. Общение как взаимодействие	11	5	6	2	4	+	+	+	
3	Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга.	11	3	8	4	4	+	+	+	
<b>ВСЕГО ЧАСОВ</b>		<b>36</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>12</b>				<b>4</b>

### 3.2. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 12 ч.

Объем самостоятельной работы – 20 ч.

№ п/ п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины			Промежуточная аттестация обучающихся
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Доклады/рефераты	Тестирование	Практические задания	
1	Тема 1. Психологическая структура общения	10	6	4	2	2	+	+	+	
2	Тема 2. Общение как взаимодействие	11	7	4	2	2	+	+	+	
3	Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга.	11	7	4	2	2	+	+	+	
<b>ВСЕГО ЧАСОВ</b>		<b>36</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>				<b>4</b>

### 3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 10 ч.

Объем самостоятельной работы – 22 ч.

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины			Промежуточная аттестация обучающихся
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Доклады/рефераты	Тестирование	Практические задания	
1	Тема 1. Психологическая структура общения	10	4	6	4	2	+	+	+	
2	Тема 2. Общение как взаимодействие	11	9	2		2	+	+	+	
3	Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга.	11	9	2		2	+	+	+	
<b>ВСЕГО ЧАСОВ</b>		<b>36</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>				<b>4</b>

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

##### Тема 1. Психологическая структура общения

##### Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины.

Характеристика процесса общения. Понятие общения в психологии. Цели общения. Структура общения. Функции, виды и уровни общения. Основы конфликтологии.

Общение и деятельность. Категория общения и деятельности в психологии. Общение как обмен информацией. Общение межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга.

##### Вопросы для самоподготовки

1. Характеристика процесса общения.
2. Понятие общения в психологии.
3. Предотвращение и улаживание конфликтных ситуаций.

##### Формы контроля самостоятельной работы обучающихся:

проверка ответов на вопросы самоподготовки.

##### Тема 2. Общение как взаимодействие.

##### Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины.

Межличностное взаимодействие. Общение как взаимодействие. Механизмы



взаимодействия. Типы взаимодействия. Основные области взаимодействия и соответствующие поведенческие проявления (по Р. Бейлзу). Теория обмена Дж. Хоманса. Приемы аттракции.

Значение «роли» в общении. Понятие роль, ролевое ожидание. Основные типы ролей, обеспечивающие решение поставленной задачи. Социальная роль как элемент структуры личности. Уровни ролей. Два класса ролей: конвенциальные и неформальные. Ролевое взаимодействие.

Стили общения. Основные стили общения их характеристики. Характеристика фаз контакта партнёров в коммуникации. Актуальная роль собеседника и определение приоритетной зоны его использования. Конвенциальные взаимоотношение в деловом общении. Примитивный стиль общения. Личностная и социальная незрелость как причина выбора данного стиля общения Манипулятивный стиль общения. Особенности личностной структуры человека – манипулятора. Актуализированное и духовное общение..

**Вопросы для самоподготовки**

1. Межличностное взаимодействие.
2. Значение «роли» в общении
3. Стили общения.

**Формы контроля самостоятельной работы обучающихся:**

проверка ответов на вопросы самоподготовки.

**Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга.**

**Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины.** Беседа как способ межличностной коммуникации. Характеристики беседы. Типы и структуры беседы. Структура делового обсуждения проблем. Правила беседы. Принципы сотрудничества. Техники влияния и противодействия. Этика поведения во время беседы.

Механизмы психологического воздействия на людей. Механизмы воздействия: заражение внушение, подражание, принуждение, убеждение. Методы аргументации. Метод положительных ответов. Метод перелицовки Метод расчленения.

**Вопросы для самоподготовки**

1. Беседа как способ межличностной коммуникации.
2. Механизмы психологического воздействия на людей.
- 3.

**Формы контроля самостоятельной работы обучающихся:** проверка ответов на вопросы самоподготовки.

**5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине**

**5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является зачет (очная форма обучения 5 семестр, очно-заочная – 7 семестр, заочная 9 семестр) который проводятся в устной форме.

**5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.**

Код компетенции	Содержание компетенции	Компоненты компетенции, степень их освоения	Индикаторы достижения профессиональных компетенций	Результаты обучения
-----------------	------------------------	---	--	---------------------

ПК-2	Способен предотвращать и улаживать конфликтные ситуации	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется частично	ПК-2.1 Знает основы психологии общения ПК -2.2. Владеет навыками предотвращения и улаживания конфликтных ситуаций ПК -2.3. Знает основы конфликтологии	Знать: основы психологии общения и конфликтологии  Уметь: предотвращать и улаживать конфликтные ситуации  Владеть: навыками предотвращения и улаживания конфликтных ситуаций
------	---	---	--	--

**5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.**

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции	Показатель оценивания компетенции
ПК-2	Этап формирования знаниевой основы компетенций (этап формирования содержательно-теоретического базиса компетенции) Лекционные и практические занятия по темам: Тема 1. Психологическая структура общения Тема 2. Общение как взаимодействие Тема 3. Общение как восприятие людьми друг друга.	Реферат/доклад* Практические задания* Тестирование * зачет*	А) полностью сформирована - 5 баллов Б) частично сформирована - 3-4 балла С) не сформирована- 2 и менее баллов

**Характеристики инструментов (средств), необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.**

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. В реферате должна быть раскрыта тема, структура должна соответствовать теме и

быть отражена в оглавлении, размер работы – 10-15 стр. печатного текста (список литературы и приложения в объем не входят), снабженного сносками и списком использованной литературы. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении обучающийся кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает цель и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части (может состоять из 2-3 параграфов) подробно раскрывается содержание вопросов темы. В заключении должны быть кратко сформулированы полученные результаты исследования, приведены обобщающие выводы. Заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список литературы обучающийся включает только те издания, которые он использовал при написании реферата (не менее 5-7). В тексте обязательны ссылки на использованную литературу, оформленные в соответствии с ГОСТом. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Критерии оценки реферата: 1) Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота проанализированного материала по теме; умение работать с отечественными и зарубежными научными исследованиями, критической литературой, периодикой, систематизировать и структурировать материал; г) обоснованность способов и методов работы с материалом, адекватное и правомерное использование методов классификации, сравнения и др.; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). 2) Оригинальность текста: а) самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт. 3) Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.). 4) Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы. б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

**Доклад** – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Доклад – это научное сообщение на практическом занятии, заседании научного кружка или учебно-теоретической конференции. Критерии оценки доклада: соответствие содержания заявленной теме; актуальность, новизна и значимость темы; аргументированность, полнота, структурированность и логичность изложения; свободное владение материалом: последовательность, умение вести дискуссию, правильно отвечать на вопросы; самостоятельность, степень оригинальности предложенных решений, иллюстративности, обобщений и выводов; наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументировано выражено отношение автора к теме доклада); представление материала: качество презентации, оформления; культура речи, ораторское мастерство (соблюдение норм литературного языка, правильное произношения слов и фраз, оптимальный темп речи; умение правильно расставлять акценты; умение говорить достаточно громко, четко и убедительно); использование профессиональной терминологии (оценка того, насколько полно отражены в выступлении обучающегося профессиональные термины и общекультурные понятия по теме, а также насколько уверенно выступающий ими владеет); выдержанность регламента.

**Практическое задание** – это частично регламентированное задание, имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения интегрировать знания различных научных областей, аргументировать собственную точку зрения, доказывать правильность своей позиции. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

**Тестирование** – это контрольное мероприятие по учебному материалу, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов. Критерии оценки: от 90% до 100% правильно выполненных заданий – отлично; от 70% до 89% правильно выполненных заданий – хорошо; от 50% до 69% правильно выполненных заданий – удовлетворительно; от 0 до 49 % правильно выполненных заданий – не удовлетворительно.

**Зачет** – контрольное мероприятие, которое проводится по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

#### ***5.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности***

##### **Текущая аттестация.**

##### **Темы докладов /рефератов.**

1. Понятие межличностного общения.
2. Понятие и функции общения.
3. Вербальные средства общения.
4. Виды, функции межличностного общения.
5. Основные принципы и организация делового общения.
6. Характеристики речевого высказывания.
7. Техники активного слушания и обратная связь в коммуникации.
8. Основные барьеры речевой коммуникации.
9. Установки и стереотипы в восприятии людей друг друга.
10. Механизмы понимания.
11. Манипулятивное общение, защита от манипуляции.
12. Механизмы восприятия в общении
13. Уровни общения и принципы каждого уровня.
14. Сущность понятий «кинесика», «проксемика», «экстралингвистика», «паралингвистика», «визуальный контакт».
15. Организация коммуникативного процесса.
16. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
17. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения
18. Функции и стороны общения.
19. Особенности невербального общения в разных странах.
20. Основные приемы и правила общения.
21. Информационная функция общения.
22. Понятие социальной роли..

##### **Тестирование по учебной дисциплине «Психология общения и переговоров»**

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

- трансакция

- ролевые ожидания
- социальная роль
- психологический контакт

## 2. Основные качества манипулятора

- недоверие к себе и другим
- лживость
- примитивность чувств
- все ответы верны

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- прагматической
- управленческой
- терапевтической

## 4. Особенность невербального общения:

- его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- отсутствие возможности подделать эти импульсы
- все ответы верны
- его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- светское
- ролевое
- деловое
- примитивное

6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- деловое
- манипулятивное
- светское РПД «Психология общения и переговоров»
- формально-ролевое

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

- аттракция
- аффилиация
- гипноз

8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- края
- первичности
- ореола

- бумеранга

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- самоактуализация
- стереотипизация
- идентификация
- обобщение

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

- незавершенного действия
- бумеранга
- новизны
- ореола

11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

- стереотипизация
- абстракция
- проецирование

12. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- использовании человека в корыстных целях
- демонстрации своей позиции
- в покровительственном отношении к человеку

13. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- эмпатия
- рефлексия
- экспрессивность

14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- совместная деятельность
- все ответы верны
- «помогающее поведение» РПД «Психология общения и переговоров»
- сходство характеристик общающихся
- сходство ситуации, в которой находятся партнеры

15. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- проявление тревожности
- демонстрацию креативного поведения
- процесс формирования образа другого человека

16. Человеческая речь характеризуется:

- наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- определенной логикой построения фраз

- возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- все ответы верны

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- смысловые
- эмоциональные
- физические

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

- идентификации
- эмпатии
- рефлексии

19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- личностным
- деловым
- ролевым

20. Существенный признак внушения:

- не критическое восприятие информации
- недоверие
- критичность

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

- психическое заражение
- конформность
- убеждение
- подражание

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

- убеждение
- психическое заражение
- эмпатия

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

- понимание целей партнера
- все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения РПД «Психология общения и переговоров»
- понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- знание индивидуальных особенностей партнера

24. Формы реализации делового общения

- оперативка
- переговоры

- брифинг
- совещания
- беседа
- видеоконференция

25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

- комплимент
- лесть
- критика

26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- примитивное
- закрытое
- ролевое
- открытое

27. Последовательность этапов делового общения:

- установление контакта
- выявление мотивов общения
- взаимодействие
- завершение общения

28. Основные механизмы познания другого человека:

- эмпатия
- рефлексия
- идентификация
- все ответы верны

29. Предконфликтная ситуация – это:

а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий; +

б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;

в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

30. Предупреждение конфликта представляет собой:

а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта; +

б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;

в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

49. К этапам конфликта относятся:

а) предконфликтная ситуация, открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением, послеконфликтный период; +

б) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;

в) инцидент, эскалация, примирение.

**Перечень вопросов для промежуточной аттестации на зачете (очная форма обучения 5 семестр, очно-заочная - 7 семестр, заочная – 9 семестр):**

1. Общее представление о значимости и значении общения.
2. Общение как сущностная характеристика и условие бытия человека.
3. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.



4. Влияние общения на поведение людей.
5. Общение и личность.
6. Общение и деятельность.
7. Общение и общность.
8. Общение и социальные отношения.
9. Понятие и способы структурирования общения.
10. Субъект и объект общения.
11. Средства общения.
12. Общение как коммуникация.
13. Общение как информационный процесс.
14. СМИ в структуре общения.
15. Общение как взаимодействие.
16. Способы взаимодействия людей в процессе общения.
17. Типы общения.
18. Виды общения.
19. Состояния общения.
20. Poleмика как специфическое состояние общения.
21. Социально - психологическая природа полемики.
22. Функция и роль полемики в процессе общения.
23. Понятие и специфика социально – психологических механизмов общения.
24. Психическое заражение.
25. Внушение.
26. Убеждение.
27. Подражание.
28. мода как динамичный феномен коммуникативного поведения людей; понятие, факторы и механизмы моды; социально – психологические функции моды; потенциал моды, его возможности и границы.
29. Общение и взаимопонимание людьми друг друга.
30. Восприятие партнера по общению и впечатление о нем как исходная предпосылка его понимания.
31. Идентификация как основа и инструмент достижения взаимопонимания.
32. Стереотип восприятия в процессе общения.
33. Возможности и границы межличностных отношений.
34. Психологические барьеры в процессе общения.
35. Взаимопонимание как проблема супружеского общения.
36. Пути преодоления социально - психологических барьеров общения.
37. Общение как социально – психологическая проблема.
38. Культура общения.
39. Наука и искусство общения.
40. Понятие, значение и специфика постдиагностического тренинга общения.
41. Предмет коррекции – рассогласованность внутригрупповых отношений и позиций членов группы.
42. Диагностика и коррекция лидерских позиций в общении.
43. Природа конфликта в организации. Последствия конфликта.
44. Управление конфликтной ситуацией. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.

***55. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций***

Ответы обучающегося на зачете оцениваются каждым педагогическим работником по варианту зачтено/незачтено.

«Зачтено» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«Незачтено» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

## **6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины**

### **6.1. Основная литература.**

1. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва : Юнити-Дана : Закон и право, 2017. – 248 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685007>

### **6.2. Дополнительная литература по дисциплине.**

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143>

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины**

1. <http://mon.gov.ru> – сайт Минобрнауки РФ
2. <http://www.edu.ru/> – библиотека федерального портала «Российское образование» (содержит каталог ссылок на интернет-ресурсы, электронные библиотеки по различным вопросам образования)
3. <http://www.prlib.ru> – Президентская библиотека
4. <http://www.rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
5. <http://elibrary.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки (раздел «Электронная библиотека»)
6. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary»
7. <http://biblioclub.ru> ЭБС Университетская библиотека
8. <https://uisrussia.msu.ru> университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)

## **8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины**

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Психология общения и переговоров» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к практическому занятию

При подготовке к практическому занятию следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

*Предварительная подготовка к практическому занятию* заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

*Работа во время проведения практического занятия* включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в аудитории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-

методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

#### Подготовка к зачету.

К **зачету** необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

При подготовке к экзамену обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

### **9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий**

#### **9.1. Информационные технологии**

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.
4. Система VOTUM.

#### **9.2. Программное обеспечение**

1. Windows 7
2. LibreOffice Writer,
3. LibreOffice Calc,
4. LibreOffice
5. Impress
6. ZOOM (открытый доступ)
7. «Скайп» (открытый доступ)

#### **9.3. Информационные справочные системы**

1. Университетская информационная система РОССИЯ - <http://www.cir.ru/>
2. Электронная библиотечная система Университетская библиотека - <http://biblioclub.ru>

### **10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине**

<b>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</b>	<b>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</b>
<b>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа (практические занятия), групповых и индивидуальных</b>	109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения

<p><b>консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</b></p> <p><b>Оснащенность</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Комплект мебели</li> <li>• интерактивная доска Trace Board с установленной системой интерактивного опроса Votum-11</li> <li>• Монитор Panasonic</li> <li>• Портативный 3D видеопроектор InFocus IN 122 для презентаций</li> </ul>	
<p><b>Библиотека (читальный зал), помещение для самостоятельной работы обучающихся</b></p> <p><b>Оснащенность</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Комплект мебели</li> <li>• Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭИОС института</li> <li>• принтер</li> </ul> <p><b>Программное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 7</li> <li>• LibreOffice Writer,</li> <li>• LibreOffice Calc,</li> <li>• LibreOffice</li> <li>• Impress</li> <li>• ZOOM (открытый доступ)</li> <li>• ЭПС «Система Гарант»</li> <li>• ЭБС «Университетская библиотека онлайн»</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>
<p><b>Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b></p> <p><b>Комплект мебели</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭИОС института</li> <li>• принтер</li> </ul> <p><b>Программное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 7</li> <li>• LibreOffice Writer,</li> <li>• LibreOffice Calc,</li> <li>• LibreOffice</li> <li>• Impress</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>
<p><b>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа</b></p>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>

**(практические занятия), курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Комплект мебели**

- Переносные компьютеры (нетбуки Asus -11 шт.)
- Комплект демонстрационных материалов

**Программное обеспечение:**

- LibreOffice Writer,
- LibreOffice Calc,
- LibreOffice
- Impress
- ZOOM (открытый доступ)
- «Скайп» (открытый доступ)

## **11. Образовательные технологии**

При реализации учебной дисциплины «Психология общения и переговоров» применяются различные образовательные технологии, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Освоение учебной дисциплины «Психология общения и переговоров» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в виде дискуссий, разбора конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.