

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

# **ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой



Шумейко М.В.

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)**

Учебная дисциплина «Психология делового общения» разработана и читается студентам сервисных и управленческих направлений подготовки с целью повышения их гуманитарной и психолого-педагогической подготовки. Данная дисциплина преследует цель научить студентов пониманию человека в системе отношений с самим собой, другими людьми, с окружающим миром, особенностей построения деловых контактов и их влияния на эффективность совместной деятельности. Учебная дисциплина «Психология делового общения» направлена на изучение студентами психологического своеобразия различных типов людей, понимание того, как характер человека влияет на его поведение и стратегию отношений с другими людьми, рассмотрение имиджа различных психологических типов, изучения бессознательных проявлений человеческой психики. Изучение дисциплины позволит будущим специалистам эффективно взаимодействовать в деловом мире, реализуя комфортное в психологическом плане общение и стратегии и тактики, ориентированные на достижение сотрудничества или компромисса, что в итоге приведет к успешности на профессиональном уровне. Кроме того, знания дисциплины обеспечат будущему специалисту умение формирования успешного имиджа как личностного, так и коллектива, в котором они будут трудиться. Изучение дисциплины предусматривает решение ряда образовательных задач.

### **Задачи изучения дисциплины**

- изучить предмет, характеристику психологии общения, теоретические предпосылки;
- становления психологии делового общения;
- приобрести знания по сущности деловой коммуникации, ее функциях и видах;
- стать способными в понимании индивидуально-психических процессов, свойств и состояний, проявляющихся в деловом общении, а также в исследовании психологии рабочей группы в процессах её формирования и жизнедеятельности;
- научиться анализировать ключевые характеристики организационных структур;
- овладеть методами психологической диагностики, приемами описания психологических состояний субъектов деятельности, отдельных членов коллектива, его руководителей;
- освоить психодиагностические методики, направленные на выявление основных проявлений личности, детерминирующих их поведение в деловом общении:
  - а) изучить психодиагностическую методику Р. Кеттела, позволяющую проследить основные личностные проявления партнера по деловому общению. б) изучить методику Кейрси, Майерс–Бригс, позволяющие приобрести умения и навыки по исследованию социотипа личности и составлению деловых групп. г) изучить методику исследования психологического автопортрета личности. д) изучить методику Лири, позволяющую проследить стиль взаимодействия в общении;
- выработать умения и навыки изменения психологических состояний того или иного субъекта.

## **2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

**Таблица 1 - Формируемые компетенции**

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Владения:	навыками анализа профессионального взаимодействия и делового общения; навыками установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, отработки навыков эффективного слушания, овладения приемами «отзеркаливания», организации обратной связи, самоопределения, самораскрытия; основами профессиональной этики и этикета.
				этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.
	ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Умения	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.
			Владения	основами профессиональной этики и этикета; основами управления персоналом; навыками проведения деловых встреч и совещаний, техникой деловой переписки и телефонных переговоров

### **3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина «Психология делового общения» изучается как дисциплина по выбору вариативной части Блока 1 ОПОП. Дисциплина «Психология делового общения» имеет логическую и содержательно-методическую связь с дисциплинами – психологией, речевой коммуникацией, а также дисциплинами – сервисологией, сервисной деятельностью, профессиональной этикой и этикетом, психологическим практикумом. Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен знать историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; уметь оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, готовность к поддержанию партнерских отношений. Освоение дисциплины «Психология делового общения» как предшествующей необходимо для изучения следующих дисциплин: «Корпоративная культура и имидж организации», «Корпоративная культура и управление персоналом», «Психология управления», «Реклама и связи с общественностью в социокультурном сервисе».

#### 4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Сокращенное название ООП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.ДВ.3.02	5	5	108/52/119	А1, А2, Э

**Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:**

#### 5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

Темы дисциплины	Часы	Перечень ООП	Вид учебной работы	Семестр
Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность	1	Б-СС	Л	5
Тема 2. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения	1	Б-СС	Л	5
Тема 3. ПРОБЛЕМНАЯ ЛЕКЦИЯ Психология общения	1	Б-СС	Л	5
Тема 4. Средства деловой коммуникации	1	Б-СС	Л	5
Тема 5. ЛЕКЦИЯ-КОНСУЛЬТАЦИЯ Перцептивная сторона делового общения	2	Б-СС	Л	5
Тема 6 Коммуникативная сторона делового общения	1	Б-СС	Л	5
Тема 7. Интерактивная сторона делового общения	2	Б-СС	Л	5
Тема 8. Детерминация поведения личности в деловом общении	1	Б-СС	Л	5
Тема 9. Понятие коллектива, организационной культуры, их влияние на деловое взаимодействие	1	Б-СС	Л	5
Тема 10. Субординация. Психологическая совместимость	1	Б-СС	Л	5

Тема 11. СПК- социально-психологический климат в коллективе	1	Б-СС	Л	5
Тема 12. Стили лидерства и руководства	1	Б-СС	Л	5
Тема 13. Психологические проблемы руководства	1	Б-СС	Л	5
Тема 14 Деловое общение мужчин и женщин	1	Б-СС	Л	5
Тема 15 Понятие конфликта	1	Б-СС	Л	5
Тема 16. Психологические защиты в деловом общении	2			

## 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

### ***Тема 1. Психология делового общения как наука***

Изучаются объект, предмет и задачи психологии и этики делового общения. Прослеживается понятие общение, и систематизируются основные виды коммуникаций.

### ***Тема 2. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения***

Изучаются теории личности в контексте воздействия основных факторов, детерминирующих поведение человека в процессе коммуникаций

### ***Тема 3. Понятие делового общения, его структура и характеристики***

Понятие общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного процесса. Функции и стороны общения. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.

### ***Тема 4. Средства деловой коммуникации***

Вербальные и невербальные средства делового общения. Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации.

### ***Тема 5. Перцептивная сторона делового общения***

Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.

### ***Тема 6. Коммуникативная сторона делового общения***

Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Коммуникативные барьеры в общении и пути их преодоления.

### ***Тема 7. Интерактивная сторона делового общения***

Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории Э.Берна. Способы изменения поведения и деятельности других людей в деловой коммуникации. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации.

### ***Тема 8. Детерминация поведения личности в деловом общении***

Рассматриваются основные факторы, детерминирующие поведение в деловом общении: микро и макро среда, влияющая на деловое поведение и психологический профиль личности, изучается понятие имиджа, и рассматриваются его составляющие, прослеживается значение ролевого поведения, и культуры.

### ***Тема 9. Понятие коллектива, организационной культуры, их влияние на деловое взаимодействие***

Формирование групп в организации и управление группами. Статусно-ролевые позиции. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление

### ***Тема 10. Субординация. Психологическая совместимость***

Лидерство и руководство в малых группах. Теоретические подходы к изучению

лидерства в истории социальной психологии и в современной социальной психологии на Западе: теория черт, харизматическая концепция, ситуационная теория, системная теория лидерства, концепция «ценностного обмена».

**Тема 11. Основы психологического климата в коллективе**

В лекции изучается совокупность социально-психологических характеристик группы, преобладающий и устойчивый психологический настрой коллектива, характер взаимоотношений в коллективе, интегральная характеристика состояния коллектива.

**Тема 12. Стили лидерства и руководства**

Роль руководителя в становлении коллектива. Стили лидерства по К. Левину, Херси – Бланшард, Блейк-Моутон, Фреду Фидлеру.

**Тема 13. Психологические проблемы руководства**

Изучаются проблемы возникающие у руководителя в связи с выполнением основных руководящих функций: Стратегическая (планирование); Администраторская (организация); Коммуникативно-регулирующая; Мотивационная; Контролирующая

**Тема 14. Деловое общение мужчин и женщин**

Взаимоотношения мужчины и женщины в служебной обстановке, конкуренция между женщинами и мужчинами, различия стилей общения мужчины и женщины.

**Тема 15. Понятие конфликта**

Виды, структура, стадии протекания конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации К. Томас – Р. Киллмен. Типы конфликтных личностей. Правила поведения в условиях конфликта.

**Тема 16. Психологические защиты в деловом общении**

В лекции дается анализ основных типов психологических защит, рассматривается их влияние на стиль поведения в деловом общении. Изучаются истоки защитного поведения психики в процессе взаимодействия. Охарактеризованы современные представления о защитных психологических механизмах.

**Таблица 4.3 Структура и содержание практической части учебной дисциплины.**

Темы дисциплины	Часы	Перечень ОПОП	Вид учебной работы	Семестр
Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность	2	Б-СС	п	5
Тема 2. Работа по изучению личности. Методика Кейрси	8	Б-СС	п	5
Тема 3. Работа с тестовой методикой Р. Кеттелла	10	Б-СС	п	5
Тема 4. Изучение типов личности и взаимодействия с ними по методике Дж. Олдхэма и Л. Морриса	10	Б-СС	п	5
Тема 5. Методика межличностных отношений Т. Лири	2	Б-СС	п	5
Тема 5 Тренинг «ОБЩЕНИЕ»	2	Б-СС	п	5

**Темы практических занятий**

**Занятие 1-2, 3, 4**

Занятие первое – освоение методики Кейрси.

Занятие второе и третье – проведение самоанализа по методике Кейрси. Индивидуальное тестирование и проведение анализа полученных результатов.

Занятие четвертое – проведение контрольной работы по изученному теоретическому материалу и освоению психодиагностической методики Кейрси.

Индивидуальное домашнее задание: анализ 15 человек по методике Кейрси из исследуемой в рамках курсовой работы малой социальной группы.

#### **Занятие 5,6, 7, 8, 9**

Психодиагностика личности по Р. Кеттелу. (16 факторный опросник). На занятиях студенты изучают методику, осваивают характеристику каждого фактора, обучаются расчету факторов экстраверсии и тревожности, переводу факторов в стандартные единицы, особенностям систематизации материала в процессе анализа исследуемой группы лиц.

Занятия пятое - седьмое студенты изучают методику и характеристику каждого фактора из исследуемых 16 факторов.

Занятие восьмое студенты проводят самоанализ по изученной методике Р. Кеттела, обучаются работе с ключом и переводу факторов в стандартные единицы.

Индивидуальное домашнее задание: анализ 15 человек по методике Р. Кеттела из исследуемой в рамках курсовой работы малой социальной группы.

Занятия девятое - Студенты обучаются математической обработке полученного в процессе анализа малой социальной группы психодиагностического материала. Осваивают методы сравнительного анализа.

#### **Занятие 10-14**

Психодиагностика «Автопортрет личности»

На занятиях студенты обучаются методике психодиагностики личности Дж. Олдхэма и Л. Морриса, и построению психодиагностического профиля личности.

Занятия одиннадцатое - тринадцатое студенты осваивают методику: «Автопортрет личности», проводят самоанализ по данной методике.

Занятие четырнадцатое Контрольная работа, направленная на проверку освоения методики: «Автопортрет личности»

Индивидуальное домашнее задание: анализ 5 человек по методике Дж. Олдхэма и Л. Морриса, из исследуемой в рамках контрольной работы.

**Занятие 15** Контрольная работа, направленная на проверку знаний, по защитным механизмам психики.

**Занятие 16** Изучение методики Т. Лири.

#### **Занятие 17. Тренинг « Общение»**

### **5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии**

**Таблица 5.1. Образовательные технологии**

ОПОП	Семестр/ модуль	Вид занятия, аттестация	Используемые образовательные технологии
Б-СС	4/1	Лек.	Активные (проблемные) лекции
		ПЗ	Учебная дискуссия; имитационные упражнения; индивидуальная практическая работа (ИЗ), деловые игры.
		СРС	Подготовка к занятиям; индивидуальная практическая работа (работа с медиа-ресурсами, электронными носителями, источниками, базами)
		A1/A2	Письменное или компьютерное тестирование
		Э	Экзамен

#### **5.4 Форма текущего контроля**

Текущая аттестация включает устный опрос студентов (групповой или индивидуальный)

на практических занятиях и консультациях и тестирование (письменное или компьютерное)

по соответствующим разделам дисциплины.



Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость (на 8-й и 17-й неделе семестра). При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий.

Промежуточная (семестровая) аттестация предусмотрена в форме зачёта на основе балльно-рейтинговой системы (ЗБ).

Для успешной сдачи зачета студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих аттестациях.

## **6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Тематика самостоятельных работ**

1. Исследование имиджа руководителей, их стилей руководства и делового взаимодействия.
2. Исследование психологических характеристик лидеров и их влияния на деловую коммуникацию.
3. Исследование имиджа учителя и его влияния на профессиональную деятельность.
4. Исследование психологических характеристик подростков и их влияние на стили общения.
5. Исследование имиджа бизнесмена, личностных особенностей, влияющих на деловую коммуникацию.
6. Исследование имиджа деловой женщины в гендерном контексте.
7. Исследование имиджа педагога высшей школы в гендерном контексте.
8. Исследование имиджа руководителей высшей школы в гендерном контексте.
9. Исследование имиджа спортсменов в различных видах спорта и его влияния на деловое взаимодействие.
10. Исследование имиджа специалиста в модельном бизнесе в гендерном аспекте.
11. Исследование психологических характеристик специалиста в сфере информационных технологий, их влияние на деловую коммуникацию.

По заданной теме студенты анализируют имидж личностей различных профессиональных групп (возможно по выбору студента) мужского или женского гендера. Каждый студент анализирует 10 человек, затем проводится систематизация и гендерный анализ результатов, проанализированных группой студентов, что позволяет не только освоить изучаемый материал, но и проявить себя как члена малой социальной группы в процессе делового взаимодействия.

Предполагается участие студентов на конференции вуза

Методические указания по самостоятельному выполнению практических заданий

### **Методические указания рассмотрены на примере:**

Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири

При исследовании межличностных отношений наиболее часто выделяются два фактора: доминирование-подчинение и дружелюбие – агрессивность. Именно эти факторы определяют общее впечатление о человеке в процессах межличностного восприятия. Поведение члена группы оценивается по двум переменным, анализ которых осуществляется в трехмерном пространстве, образованном тремя осями: доминирование-подчинение; дружелюбие - недружелюбие; эмоциональность – аналитичность.

Для представления основных социальных ориентаций Т. Лири разработал условную схему в виде круга, разделенного на секторы. В этом круге по горизонтальной и вертикальной осям обозначены четыре ориентации: доминирование – подчинение, дружелюбие – враждебность. В свою очередь эти секторы разделены на восемь – соответственно более частным отношениям. Для еще более тонкого описания круг делят на 16 секторов, но чаще используются октанты, определенным образом ориентированные

относительно двух главных осей.

Схема Т. Лири основана на предположении, что чем ближе результаты испытуемого к центру окружности, тем сильнее взаимосвязь этих двух переменных. Сумма баллов каждой ориентации переводится в индекс, где доминируют вертикальная (доминирование – подчинение) и горизонтальная (дружелюбие – враждебность) оси. Расстояние полученных показателей от центра окружности указывает на адаптивность или экстремальность интерперсонального поведения.

Опросник содержит 128 оценочных суждений, из которых в каждом из 8 типов отношений образуются 16 пунктов, упорядоченных по восходящей интенсивности. Методика построена так, что суждения, направленные на выявление какого-либо типа отношений, расположены не подряд, а особым образом: они группируются по 4 и повторяются через равное количество определений. При обработке подсчитывается количество отношений каждого типа. Максимальная оценка уровня – 16 баллов, но она разделена на четыре степени выраженности отношения:

0-4 балла – низкая

5-8 баллов – умеренная - адаптивное поведение

9 – 12 баллов – высокая - экстремальное поведение

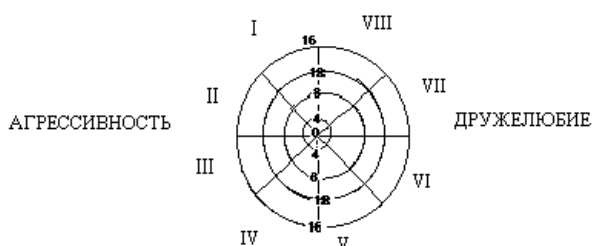
13 – 16 баллов - экстремальная личность - до патологии

Разные направления диагностики позволяют определить тип личности, а также сопоставлять данные по отдельным аспектам. Например, «социальное «Я», реальное «Я», «мои партнеры» и т.д.

Методика может быть представлена респонденту либо списком (по алфавиту или в случайном порядке), либо на отдельных карточках. Ему предлагается указать те утверждения, которые соответствуют его представлению о себе, относятся к другому человеку или его идеалу.

Подсчет баллов проводится по каждой октанте с помощью специального «ключа» к опроснику. Полученные баллы переносятся на дискограмму, при этом расстояние от центра круга соответствует числу баллов по данной октанте (от 0 до 16). Концы векторов соединяются и образуют личностный профиль.

### ДОМИНИРОВАНИЕ



### ПОДЧИНЕНИЕ

По специальным формулам определяются показатели по двум основным факторам: доминирование и дружелюбие.

$$\text{Доминирование} = (I-V) + 0,7 * (VIII + II - IV - VI)$$

$$\text{Дружелюбие} = (VII-III) + 0,7 * (VIII - II - IV + VI)$$

Тест позволяет исследовать проблему психологической совместимости и типы отношения к окружающим.

Типы отношения к окружающим

1. *Авторитарный*

13 – 16 – диктаторский, властный, деспотический характер, тип сильной личности,

которая лидирует во всех видах групповой деятельности. Всех наставляет, поучает, во всем стремится полагаться на свое мнение, не умеет принимать советы других. Окружающие отмечают эту властность, но признают ее.

9 – 12 – доминантный, энергичный, компетентный, авторитарный лидер, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения.

0 – 8 – уверенный в себе человек, но не обязательно лидер, упорный и настойчивый.

#### 2. *Эгоистический*

13-16 – стремится быть над всеми, но одновременно в стороне от всех, самовлюбленный, расчетливый, независимый, себялюбивый. Трудности перекладывает на окружающих, но сам относится к ним несколько отчужденно, хвастливый, самодовольный, заносчивый.

0-12 – эгоистические черты, ориентация на себя, склонность к соперничеству.

#### 3. *Агрессивный*

13-16 – жесткий и враждебный по отношению к окружающим, резкий, жесткий, агрессивность может доходить до асоциального поведения.

9-12 – требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий и резкий в оценке других, непримиримый, склонный во всем обвинять окружающих, насмешливый, ироничный, раздражительный.

0-8 – упрямый, упорный, настойчивый и энергичный.

#### 4. *Подозрительный*

13-16 – отчужденный по отношению к враждебному и злобному миру, подозрительный, обидчивый, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно жалуется на всех (шизоидный тип характера)

9-12 – критичный, испытывает трудности в интерперсональных контактах из-за подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутый, скептический, разочарованный в людях, скрытный, свой негативизм проявляет в вербальной агрессии.

0-8 – критичный по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям.

#### 5. *Подчиняемый*

13-16 – покорный, склонный к самоуничтожению, слабый, склонный уступать всем и во всем, всегда ставит себя на последнее место и осуждает себя, приписывает себе вину, пассивный, стремится найти опору в ком-либо более сильном.

9-12 – застенчивый, кроткий, легко смущается, склонен подчиняться более сильному без учета ситуации.

0-8 – скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, способный подчиняться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности.

#### 6. *Зависимый*

13-16 – очень неуверенный в себе, имеет навязчивые страхи, опасения. Тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, от чужого мнения.

9-12 – послушный, боязливый, беспомощный, не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы.

0-8 – конформный, мягкий, ожидает помощи и советов, доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый.

#### 7. *Дружелюбный*

9-12 – дружелюбный и любезный со всеми, ориентирован на принятие и социальное одобрение, стремится удовлетворить требования всех «быть хорошим» для всех без учета ситуации, стремится к целям микрогруппы, имеет развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально лабильный (истероидный тип характера).

#### 8. *Альтруистический*

9-16 – гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помочь и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, неадекватно принимает на себя ответственность за других (может быть

только внешняя «маска», скрывающая личность противоположного типа).

0-8 – ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый. Эмоциональное отношение к людям проявляет в сострадании, симпатии, заботе, ласке, умеет подбодрить и успокоить окружающих, бескорыстный и отзывчивый.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий.

## **8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **Примерный перечень вопросов к экзамену:**

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.

2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.

3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.

4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.

5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.

6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.

7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.

8. Установки и их влияние на контакт.

9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.

10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.

11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.

12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.

13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.

14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».

15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.

17. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.

18. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.

18. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.

9. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрица-

тельных эмоций.

20. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.

21. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.

22. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.

23. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации

## **9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения.-М.: Инфра-М, 2013
2. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика.-СПб.: Питер, 2012
3. Кравцова Е.Е. Педагогика и психология. М.: Форум, 2013
4. Медведева Г.П. Деловая культура.-М.: Академия, 2011
5. Носс И.Н. Психодиагностика.-М.: Юрайт, 2013
6. Островский Э.В., Чернышова Л.И. Психология и педагогика.-М.: Инфра-М, 2013
7. Павелко Н.Н., Павлов С.О. Психология и педагогика.-М.: Кнорус, 2012

### **б) дополнительная литература**

1. Базылевич Т.Ф. Психология высших достижений личности (психоакмеология): - ИНФРА-М, 2013-331 с.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра-М, 2013
3. Кравцова Е.Е. Педагогика и психология: -М.: Форум, 2013
4. Липский И.А. Социально-педагогическая деятельность в учреждениях социальной сферы: - М.: Магистр, 2012
5. Ушакова Н.В. Имиджелогия.-М.: Дашков и К, 2013

## **10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **а) Полнотекстовые базы данных**

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

### **б) Интернет-ресурсы**

1. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>
2. Образовательный ресурсный центр <http://www.ethicscenter.ru/>
3. Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>

## **11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в сеть Интернет. Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернет.

## **12 Словарь основных терминов**

**АНКЕТИРОВАНИЕ** – способ получения психологической информации, с помощью составленной в соответствии с определенными правилами системы вопросов, каждый из которых связан с целью исследования.

**БАТАРЕЯ ТЕСТОВ** – совокупность групп тестовых заданий (субтестов), объединенных в одну психодиагностическую методику и направленных на измерение различных сторон сложного психического явления.

**ВАЛИДНОСТЬ** – характеристика методики, отражающая соответствие теста измеряемому психическому качеству. В широком смысле валидность включает сведения о поведении и психических явлениях, которые находятся в причинной зависимости от диагностируемого свойства.

**ВЫБОРКА СТАНДАРТИЗАЦИИ** – множество испытуемых, на которых проводится методика с целью определения диагностических норм и проводится процедура стандартизации.

**ДИАГНОСТОГРАММА (профиль личности)** – графическое отображение взаимоотношения различных параметров.

**ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ** – наука об индивидуальных психологических различиях.

**ДОСТОВЕРНОСТЬ ТЕСТА** – психометрическое свойство теста, которое обеспечивает защиту его результатов от сознательной фальсификации или непреднамеренных мотивационных искажений со стороны испытуемого.

**ИНТРОСПЕКЦИЯ** – метод самоанализа сознания.

**КОНТЕНТ-АНАЛИЗ** – метод количественного анализа содержания, применяемый для исследования содержания текстов передаваемых в процессе коммуникации, повторяемости их отдельных частей и т.д.

**КРИТЕРИЙ ВАЛИДНОСТИ** – непосредственная и независимая от валидируемого теста мера психического свойства, которая исследуется психодиагностической методикой. В качестве критерия валидности часто используют экспертные оценки.

**МЕТОДОЛОГИЯ** – совокупность научных (теоретических) представлений об изучаемом явлении, его сущности и критериях.

**НАДЕЖНОСТЬ** – характеристика методики, отражающая точность психодиагностических измерений, а также устойчивость результатов теста к действию посторонних случайных факторов. Выделяют несколько характеристик надежности:

1. **ретестовая надежность** – характеристика надежности психодиагностической методики, получаемая путем повторного обследования испытуемых с помощью одного и того же теста.

2. **надежность параллельных форм** – характеристика надежности психодиагностической методики, получаемая путем взаимозаменяемых форм теста.

3. **надежность частей теста** – характеристика надежности психодиагностической методики, получаемая путем анализа устойчивости отдельных совокупностей тестовых задач или единичных заданий тестов.

**НОРМЫ ТЕСТОВЫЕ** – количественные или качественные критерии оценки результатов теста, позволяющих определить уровень достижений или степень выраженности психологических свойств, являющихся объектами измерений.

**НОРМЫ СТАТИСТИЧЕСКИЕ** – степень выраженности качества, которое характерно для большинства людей находящихся в рамках выборки исследования.

**НОРМЫ СОЦИОКУЛЬТУРНЫЕ** – в основе лежит критерий социокультурного норматива, который связан с идеей о том, что на психологические особенности человека влияет специфика той или иной культуры.

**ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕСТА** – характеристика методики, указывающая на особенности выборки испытуемых, для которых она предназначена. Для этой группы устанавливаются нормы, оптимальная трудность заданий, определяются характеристики надежности, валидности и т.д.

**ОПРОСНИКИ** – группа психодиагностических методик, задания в которых представлены в виде вопросов или утверждений.

**ПРОЕКТИВНАЯ МЕТОДИКА** – психодиагностическая методика, содержащая неоднозначное задание, которое испытуемый должен конструировать, развивать, дополнить, интерпретировать. Проективные методики разрабатываются на феномене проекции.

**ПРОЕКЦИЯ** – феномен психической жизни, который выражается в приписывании внешним объектам свойств, характерных для самого индивида. Понятие проекции впервые было введено Л. Франком 1939 году.

**ПСИХОДИАГНОСТИКА** – область психологической науки, разрабатывающая принципы, пути и приемы распознавания, оценки и измерения. Понятия психодиагностики появилось в 1921 году и было предложено Роршахом. Изначально психодиагностика понималась как:

1. синоним психологического тестирования;
2. как метод получения данных о личности с помощью проективных методов;
3. как теория и практика оценки психического состояния больных с помощью психологических тестов.

Сейчас психодиагностику считают областью специальных знаний, связанных с разработкой теории, методологии и методик для точной оценки свойств, состояний или уровня психологического развития, достигнутого индивидом или группой.

**ПСИХОДИАГНОСТИЧЕСКОЕ ОБСЛЕДОВАНИЕ** – конкретная программа действий психолога с определенным объектом, направленная на регистрацию или оценки диагностируемых свойств и постановку психологического диагноза данному объекту.

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ДИАГНОЗ** – конечный результат деятельности психолога, направленный на выявление сущности индивидуально-психологических особенностей личности с целью оценки их актуального состояния, прогноза дальнейшего развития и разработки рекомендаций, определяемых задачей психодиагностического исследования. Психологический диагноз может быть поставлен любому здоровому человеку и означает не отнесение к какой-то одной заданной категории или типу личности, а структурированное описание комплекса взаимосвязанных психических свойств, способностей и т. д. Психологический диагноз состоит не из одного слова, а носит развернутый, комплексный характер.

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ** – совокупность экспериментальных, методических и статистических процедур, целью которых является приведение к единым нормативам процедуры и оценок теста.

**СТАНДАРТНАЯ ОШИБКА ИЗМЕРЕНИЯ (Se)** – указывает на степень погрешности диагностического инструментария. Чем меньше показатель погрешности, тем более точными являются результаты тестирования.

**СТИМУЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ ТЕСТА** – объекты живой и неживой природы, их изображения разной степени точности, слова, звуки, цвета и символы, которые могут выступать в качестве заданий психологических тестов.

**ТЕСТ** – фиксированное во времени испытание, предназначенное для установления количественных и качественных индивидуально-психологических различий.

**ЭКСПЕРИМЕНТ** – метод получения интересующих исследователя данных с помощью специально созданных условий. Эксперимент проводится для проверки гипотезы (предположение, которое в процессе эксперимента может подтвердиться или опровергнуться).

**ЭКСПЕРТНЫЕ ОЦЕНКИ** – метод оценки, предполагающий вынесение суждений несколькими экспертами. Выделяют несколько видов проведения процедуры по вынесению экспертных оценок:

1. **коллективная оценка** – эксперты совместно оценивают объект с помощью оценочной шкалы.

2. **средневзвешенная оценка** – испытуемый оценивается несколькими экспертами, но оценки данные одним экспертом неизвестны другим. Затем полученные оценки усредняются.

3. **ранжирование** – несколько экспертов независимо друг от друга или совместно распределяют всех членов выборки на группы по степени выраженности оцениваемого признака.

4. **парное сравнение** – эксперты попарно расставляют субъектов по позициям альтернативных признаков.

**ЭМПАТИЯ** – умение сочувствовать человеку, понимать его состояние.

**ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ПСИХОДИАГНОСТИКИ** – комплекс норм и принципов, которые призваны регламентировать деятельность психолога-диагноста с целью обеспечения интересов испытуемого. Этические нормы психодиагностики являются кодексом профессиональной этики психолога, занимающегося диагностическими исследованиями.