

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 06.12.2024 15:33:41

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины
Психотехнологии общения менеджеров**

Направление 38.03.03 Управление персоналом
Направленность 38.03.03.02 "Кадровый консалтинг и бизнес-коучинг"

Для набора 2023 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Финансовый и HR менеджмент**Распределение часов дисциплины по семестрам**

| Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>) | 7 (4.1) | | Итого | |
|---|---------|-----|-------|-----|
| | 16 | | | |
| Неделя | 16 | | | |
| Вид занятий | УП | РП | УП | РП |
| Лекции | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Практические | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Итого ауд. | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Контактная работа | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Сам. работа | 119 | 119 | 119 | 119 |
| Часы на контроль | 9 | 9 | 9 | 9 |
| Итого | 144 | 144 | 144 | 144 |

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.ф.н., доцент, Волочай А.В.

Зав. кафедрой: д.э.н., доцент Усенко А.М.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Формирование у обучающихся представления о психотехнологии общения менеджеров как науке, о практическом использовании психологических механизмов общения для достижения оптимальных результатов управления людьми |
|-----|---|

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен определять параметры и критерии оценки персонала, определять и применять средства и методы проведения оценки персонала, выделять (определять) группы персонала для проведения оценки, составлять и контролировать статьи расходов для планирования бюджетов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**Знать:**

принципы использования психотехнологий общения в подготовке и реализации оценки и аттестации персонала (соотнесено с индикатором ПК-2.1)

Уметь:

использовать психотехнологии общения для повышения эффективности прохождения процедуры оценки персонала в организации (соотнесено с индикатором ПК-2.2)

Владеть:

составления планов и программ проведения оценки персонала, учитывая необходимость использования психотехнологий общения для повышения её эффективности (соотнесено с индикатором ПК-2.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**Раздел 1. «Введение в современную психологию общения руководителя»**

| № | Наименование темы / Вид занятия | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
|-----|---|----------------|-------|-------------|------------------------------------|
| 1.1 | Тема: «Общение в сфере управления: основные понятия» Определение управления и его классификация. Психологическое знание управленческой деятельности. Принципы и требования к управлению персоналом организации. Общение как важнейшая составляющая в системе управления персоналом. / Лек / | 7 | 2 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.2 | Тема: «Общение в сфере управления: основные понятия» Определение управления и его классификация. Психологическое знание управленческой деятельности. Принципы и требования к управлению персоналом организации. Общение как важнейшая составляющая в системе управления персоналом. / Ср / | 7 | 8 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.3 | Тема «Общение как социально-психологический феномен. Деловое общение». Категория «общение» в психологии: содержание, структура, функции. Деловое общение: особенности и формы. Виды и формы манипуляций. / Лек / | 7 | 2 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.4 | Тема «Общение как социально-психологический феномен. Деловое общение». Категория «общение» в психологии: содержание, структура, функции. Деловое общение: особенности и формы. Виды и формы манипуляций. / Ср / | 7 | 6 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.5 | Тема «Восприятие и понимание в процессе общения. Перцептивная сторона общения». Основные характеристики процесса восприятия. Социальная перцепция. Самораскрытие и обратная связь. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Ошибки восприятия. / Пр / | 7 | 2 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.6 | Тема «Восприятие и понимание в процессе общения. Перцептивная сторона общения». | 7 | 6 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |

| | | | | | |
|------|---|---|---|------|------------------------------------|
| | Основные характеристики процесса восприятия. Социальная перцепция. Самораскрытие и обратная связь. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Ошибки восприятия. / Ср / | | | | |
| 1.7 | Тема «Психология личности и практика делового общения». Основные модели личности в психологической науке. Психоаналитическая концепция личности. Бихевиористическая концепция личности. Концепция личности в гуманистической психологии. Концепция личности в аналитической психологии. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении: темперамент, характер, способности, мотивация, эмоции, воля. / Пр / | 7 | 2 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.8 | Тема «Психология личности и практика делового общения». Основные модели личности в психологической науке. Психоаналитическая концепция личности. Бихевиористическая концепция личности. Концепция личности в гуманистической психологии. Концепция личности в аналитической психологии. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении: темперамент, характер, способности, мотивация, эмоции, воля. / Ср / | 7 | 8 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.9 | Тема «Коммуникация в процессе общения. Коммуникативная сторона общения». Структура коммуникации и ее принципы. Вербальные средства коммуникации. Невербальное поведение и невербальные средства общения. / Ср / | 7 | 6 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.10 | Тема «Общение как взаимодействие. Интерактивная сторона общения». Взаимодействие в процессе общения. Анализ взаимодействия с позиции трансактного анализа Э.Берна. Стратегия взаимодействия. Этапы делового общения. / Ср / | 7 | 4 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.11 | Тема «Конфликты в деловом общении». Понятие конфликта в деловом общении Причины возникновения конфликтов Виды конфликтов в деловом общении Последствия конфликтов в деловом общении Методы разрешения конфликтов / Ср / | 7 | 8 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.12 | Тема "Конституционные теории темперамента". 1. Холерик. 2. Меланхолик. 3. Сангвиник. 4. Флегматик. / Ср / | 7 | 4 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.13 | Тема «Психологические типы и их проявление в общении». Психологические типы К.Г.Юнга. Психотипы личности и акцентуации характера. Доминирующие характеристики психотипов. Техника и тактика аргументирования. / Ср / | 7 | 8 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 1.14 | Тема "Исследование 16 психосоциотипов личности". 1. Мыслительный. 2. Эмоциональный. 3. Ощущающий. 4. Интуитивный. / Ср / | 7 | 8 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |

Раздел 2. «Психотехнологии профессионального общения руководителя»

| № | Наименование темы / Вид занятия | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
|-----|---|----------------|-------|-------------|------------------------------------|
| 2.1 | Тема «Психотехнология эффективного наказания». Наказание: понять или принять? К.п.д. наказания. Психотехника разговора-наказания. Позитивный фон. Двойное | 7 | 2 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|------|------------------------------------|
| | лицо. Выговор. Личная просьба. Валидол. Психотехнология «последнего разговора» или «формула увольнения». / Лек / | | | | |
| 2.2 | Тема «Психотехнология эффективного наказания». Наказание: понять или принять? К.п.д. наказания. Психотехника разговора-наказания. Позитивный фон. Двойное лицо. Выговор. Личная просьба. Валидол. Психотехнология «последнего разговора» или «формула увольнения». / Ср / | 7 | 6 | ПК-2 | |
| 2.3 | Тема «Психотехнология воздействия при выступлении перед аудиторией». Где и когда выступать? Общие правила выступления. Быть понятым или принятым? Понравиться аудитории – главная тактическая задача любого профессионального коммуникатора. Использование паравербалики. Управление аудитории взглядом. Структура выступления. Психологическая нагрузка вступительной части, основной части выступления и заключительной части. / Лек / | 7 | 2 | ПК-2 | |
| 2.4 | Тема «Психотехнология воздействия при выступлении перед аудиторией». Где и когда выступать? Общие правила выступления. Быть понятым или принятым? Понравиться аудитории – главная тактическая задача любого профессионального коммуникатора. Использование паравербалики. Управление аудитории взглядом. Структура выступления. Психологическая нагрузка вступительной части, основной части выступления и заключительной части. / Ср / | 7 | 8 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 2.5 | Тема «Психотехнология воздействия в процессе обучения персонала». Знания или действия? Перестройка профессиональной деятельности слушателей: психологические закономерности и этапы перестройки профессиональных установок. Этап диагностики исходных профессиональных установок слушателей. Этап коррекции негативных установок слушателей. Этап формирования новых профессиональных установок слушателей. / Ср / | 7 | 8 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 2.6 | Тема «Психотехнология воздействия в процессе обучения персонала». Знания или действия? Перестройка профессиональной деятельности слушателей: психологические закономерности и этапы перестройки профессиональных установок. Этап диагностики исходных профессиональных установок слушателей. Этап коррекции негативных установок слушателей. Этап формирования новых профессиональных установок слушателей. / Пр / | 7 | 2 | ПК-2 | |
| 2.7 | Тема «Психотехнология ведения приема посетителей». Выбор места для беседы в кабинете. Психотехники взаимодействия с посетителем. Как защититься от стресса. Техника анализа высказываний посетителя (жалоб, заявлений и т.п.) / Ср / | 7 | 6 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 2.8 | Тема «Психотехнология ведения приема посетителей». Выбор места для беседы в кабинете. Психотехники взаимодействия с посетителем. Как защититься от стресса. Техника анализа высказываний посетителя (жалоб, заявлений и т.п.) / Пр / | 7 | 2 | ПК-2 | |
| 2.9 | Тема «Психотехнологии защиты от манипулятивных воздействий». Манипулятивные приемы игнорирования (блокировки) Ваших аргументов. Защита от манипулятивного приема «Перевод разговора на другую тему». | 7 | 8 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |

| | | | | | |
|------|---|---|----|------|---------------------------------------|
| | Защита от манипулятивного приема «Анекдот». Защита от манипулятивного приема «Глушение». Защита от манипулятивного приема «Мнимое забывание аргументов». Манипулятивные приемы опровержения Ваших аргументов. Манипулятивные приемы аргументирования. / Ср / | | | | |
| 2.10 | Тема: Типология «трудных» людей. Типы "трудных" людей. Рекомендации по взаимодействию с трудными психологическими типами людей / Ср / | 7 | 6 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 2.11 | Подготовка доклада с помощью Libre Office / Ср / | 7 | 11 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |
| 2.12 | / Экзамен / | 7 | 9 | ПК-2 | Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4 |

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|--|---|--|---|
| Л1.1 | Эксакусто Т. В., Кибальченко И. А. | Психотехнологии развития интеллектуального и личностного ресурса: учебник | Ростов-на-Дону, Таганрог: Южный федеральный университет, 2019 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577734 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.2 | Корягина Н., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. | Психология общения: учебник и практикум для спо | Москва: Юрайт, 2023 | https://urait.ru/bcode/533911 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

5.2. Дополнительная литература

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|---|---|--|---|
| Л2.1 | | Научное мнение: педагогические, психологические и философские науки: журнал | Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университетский консорциум, 2019 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595664 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.2 | Эксакусто, Т. В., Кибальченко, И. А. | Психотехнологии развития интеллектуального и личностного ресурса: учебник | Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019 | https://www.iprbookshop.ru/95816.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.3 | | Business Excellence: журнал | Москва: РИА «Стандарты и качество», 2024 | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=712923 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.4 | Коноваленко М. Ю. | Психология общения: учебник и практикум для спо | Москва: Юрайт, 2024 | https://urait.ru/bcode/536882 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "ГАРАНТ" <http://www.internet.garant.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

База профессиональных данных «Мир психологии» <http://psychology.net.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

| ЗУН, составляющие компетенцию | Показатели оценивания | Критерии оценивания | Средства оценивания |
|--|---|--|---|
| ПК-2: Способен определять параметры и критерии оценки персонала, определять и применять средства и методы проведения оценки персонала, выделять (определять) группы персонала для проведения оценки, составлять и контролировать статьи расходов для планирования бюджетов | | | |
| Знать: принципы использования психотехнологий общения в подготовке и реализации оценки и аттестации персонала | решение тестовых заданий, ответы на вопросы, формирование текста доклада | правильность выбранных ответов, соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность текста доклада | Т- тест №1 (1-40) Э-вопросы к экзамену (1-30) Д-доклад (1-50) |
| Уметь: использовать психотехнологии общения для повышения эффективности прохождения процедуры оценки персонала в организации | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов для формирования доклада и выполнения заданий | умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; умение выполнять задания | Д-доклад (1-50) Э-вопросы к экзамену (1-30) КЗ – комплект заданий (1-5) |
| Владеть: навыками составления планов и программ проведения оценки персонала, учитывая необходимость | ответы на вопросы, формирование текста доклада, выполнение заданий | Уровень овладения навыком выполнения и защиты доклада объективность и аргументированность сделанных выводов, | Д-доклад (1-50) Э-вопросы к экзамену (1-30) КЗ – комплект заданий (1-5) |

| | | | |
|--|--|---|--|
| использования психотехнологий общения для повышения её эффективности | | правильность и полнота выполнения заданий | |
|--|--|---|--|

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

84-100 баллов (отлично)

68-83 баллов (хорошо)

50-67 баллов (удовлетворительно)

0-49 баллов (неудовлетворительно)

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Психотехнологии общения менеджеров»

1. Содержание категории «общение».

2. Виды общения.
3. Цели и средства общения.
4. Структура и функции общения.
5. Особенности и формы делового общения.
6. Психодинамическая концепция личности.
7. Понимание личности К.Хорни и Э.Фроммом.
8. Бихевиористическая концепция личности.
9. Концепция личности в гуманистической психологии.
10. Самоактуализация личности и ее признаки.
11. Исследование личности в советской психологии.
12. Психическая структура личности и ее проявление в общении.
13. Психологические типы К.Г.Юнга.
14. Психотипы личности и акцентуации характера.
15. Доминирующие характеристики психотипов в логике психотипа.
16. Основные характеристики процесса восприятия.
17. Социальная перцепция.
18. Самораскрытие и обратная связь.
19. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления.
20. Механизмы восприятия понимания в межличностном взаимодействии.
21. Ошибки восприятия.
22. Модель коммуникативного процесса.
23. Вербальные средства коммуникации.
24. Барьеры коммуникации.
25. Невербальное поведение и невербальные средства общения.
26. Взаимодействие в процессе общения.
27. Анализ взаимодействия с позиции транзактного анализа Э.Берна
28. Стратегия взаимодействия.
29. Этапы делового общения.
30. Критерии эффективного общения.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» 84-100 баллов выставляется обучающемуся, если студент демонстрирует полные и содержательные знания материала, усвоение основ права, практику применения различных источников права, используя научные точки зрения ученых-юристов на обсуждаемые проблемы, умеет приводить примеры из практики, умеет отстаивать свою позицию;
- оценка «хорошо» 68-83 баллов выставляется обучающемуся, если студент обнаруживает твердые знания предмета, усвоение рекомендуемой литературы, источников права, четкую ориентацию в проблемных вопросах основ права, но допускает некоторые неточности в ответе.
- оценка «удовлетворительно» 50-67 баллов выставляется обучающемуся, если студент показывает знания основного учебно-программного материала, знакомство с рекомендованной литературой, но допускает существенные неточности в ответе, либо не отвечает на отдельные дополнительные вопросы.
- оценка «неудовлетворительно» 0-49 баллов выставляется обучающемуся, если он не отвечает на поставленный вопрос, не ориентируется в понятиях и институтах права, не демонстрирует знания основного учебно-программного материала.

Тесты
по дисциплине «Психотехнологии общения менеджеров»

№ 1. Какое из определений коммуникации можно считать наиболее полным?

- А) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;
- Б) это процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;
- В) это процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

Ответ: В

№ 2 - Какой тип вопроса, предоставляет отвечающему возможность самостоятельно выстроить свой ответ:

- А) открытый;
- Б) закрытый;
- В) альтернативный.

Ответ: А

№3 - Какие признаки отличают деловое общение от личностного?

- А) цели общения лежат за пределами процесса общения и общение подчинено решению задач;
- Б) требуется наличие формально-деловой ситуации общения;
- В) коммуниканты должны принадлежать к бизнес-среде.

Ответ: А

№ 4 - По своему основному содержанию общение может быть:

- А) конвенциональным;
- Б) опосредованным;
- В) вербальным.

Ответ :А

№ 5 - Какие из перечисленных признаков можно считать критериями эффективности общения?

- А) изменения в знаниях и установках участников общения;
- Б) изменениям в самооценке и поведении участников общения;
- В) варианты А и Б.

Ответ: В

№ 6 - Какой тип вопроса подходит к такой технологии обратной связи «Распрашивание»?

- А) Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?
- Б) Мне кажется, что это Вас огорчает.
- В) Вы думаете, что ...

Ответ: А

№ 7 - В каком типе общения делается акцент на взаимодействии субъектов общения?

- А) интерактивное общение;
- Б) перцептивное общение;
- В) коммуникативное.

Ответ: А

№ 8 - Какая коммуникативная позиция повышает эффективность личностного общения?

- А) закрыта;
- Б) открытая;
- В) отстраненная.

Ответ: Б

№9 - Какая позиция характеризует непровольную обратную связь?

- А) дает информацию о сознательно закодированной информации;
- Б) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения;
- В) предоставляет отправителю малозначимую информацию.

Ответ:Б

№ 10 - Какой исследователь ввел 2 переменных (две движущих силы развития личности) для построения типологии?

- А) З. Фрейд;
- Б) К.Хорни;
- В) А. Адлер.

Ответ:В

№ 11 -Какой тип по типологии А. Адлера в процессе общения проявляет себя активно, напористо, желая удовлетворить свои личностные потребности.

- А) Социально-полезный;
- Б) Управляющий;
- В) Берущий.

Ответ: В

№12 - Какой тип коммуникативного барьера предполагает оценку действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом?

- А) Компетентность;
- Б) Оценочные суждения;
- В) Достоверность источника.

Ответ: Б

№ 13 - Владелец какого типа темперамента в общении будет экспрессивен, демонстрировать высокую вербальную и невербальную активность и скорее других может выступить инициатором конфликтных ситуаций?

- А) Холерик;
- Б) Меланхолик ;
- В) Сангвиник.

Ответ: А

№ 14 - Какой уровень анализа общения предполагает анализ ситуации общения в целом?

- А) Мезауровень
- Б) Микроуровень
- В) Макроуровень

Ответ:А

№ 15 - Конфликт предполагает наличие:

- А) объективных противоречий между людьми;
- Б) субъективных противоречий между людьми;
- В) возможны варианты А и Б.

Ответ:В

№16 - Какое определение социальной роли будет верным?

- А) это построение поведения в соответствии с требованиями ситуации социального действия (взаимодействие, совместная работа, межличностное общение);
- Б) это социально одобряемая форма поведения;
- В) оба варианта верны.

Ответ:А

№17-Какая стратегия предъявления межличностной позиции в переговорах предполагает положительную вербальную характеристику человеком самого себя?

- А) Самовосхваление
- Б) Самопродвижение
- В) Самооценивание.

Ответ:А

№ 18 - Какую позицию можно отнести к основным характеристикам имиджа?

- А) внешний облик (адекватность внешнего вида, привлекательность и т.д.);
- Б) внутреннее содержание личности и психологические характеристики (интеллект, ценностное содержание личности, цели, склонность к общению, лидерству, направленность на власть);
- В) варианты А и Б верны.

Ответ:В

№ 19 -Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:

- А) компромисс;
- Б) сотрудничество;
- В) конкуренция.

Ответ:В

№ 20 - Какое определение будет верным?

- А) Репрезентативная система – это система посредством которой воспринимается информация, поступающая из внешнего мира;
- Б) Репрезентативная система – это система посредством которой перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира;
- В) Репрезентативная система – это система посредством которой воспринимается информация, перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира.

Ответ: В

№21 - Сколько сторон выделяют в процессе общения?

- А) 1;
- Б) 2;
- В) 3.

Ответ: В

№22 -Закрытый тип вопроса позволяет:

- А) сбор необходимой информации;
- Б) сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе;
- В) получить или уточнить конкретную информацию.

Ответ:В

№ 23 - Какая признак в том числе будет характеризовать деловое общение?

- А) формализованность;
- Б) стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения;
- В) цель общения - само общение.

Ответ:А

№24 -Внешняя сторона коммуникативного стиля отражает:

- А) экспрессивные характеристики стиля;
- Б) экспрессивные и интенсивные характеристики стиля;
- В) интенсивные характеристики стиля.

Ответ: Б

№25 -Какой тип вопроса подходит к какой технологии обратной связи «Резюмирование»?

- А) Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?
- Б) Мне кажется, что это Вас огорчает.
- В) Обобщая то, что Вы сказали ...

Ответ: В

№26 В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:

- А) интерактивное общение;
- Б) перцептивное общение;
- В) коммуникативное.

Ответ:Б

№27 Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:

- А) закрыта;
- Б) открытая;
- В) отстраненная.

Ответ:В

№28 -Какие позиции отражают от чего зависят особенности коммуникативного стиля?

- А) понимания и самоощущения человеком себя, своего места в мире, от системы его взглядов на отношения с людьми;
- Б) от требований социальной и культурной среды, в которой формировалась личность;
- В) варианты А и Б верны.

Ответ:В

№29 -Какая из позиций характеризует произвольную обратную связь?

- А) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения;
- Б) дает информацию о сознательно закодированной информации;
- В) содержит малозначимую информацию.

Ответ:Б

№30 -Какой тип коммуникативного барьера предполагает влияние уровня подготовленности, образования собеседника на процесс и результат коммуникации?

- А) компетентность;
- Б) внутригрупповой язык;
- В) достоверность источника.

Ответ:Б

№31 -Какие переменные для характеристики личности ввел А. Адлер:

- А) степень пассивности и степень общительности;
- Б) степень активности и социальный интерес;
- В) стремление к достижениям и стремление к избеганию.

Ответ:Б

№32 -Какой исследователь полагал, что стиль поведения будет определяться бессознательными стратегиями, которые формируются для удовлетворения невротических потребностей личности?

- А) Г.Айзенк;
- Б) А.Маслоу;
- В) К. Хорни.

Ответ: В

№33 -Обладателей какого типа темперамента можно охарактеризовать как людей экспрессивных, с высокой вербальной и невербальной активностью, потенциально конфликтных?

- А) сангвиник;
- Б) меланхолик;
- В) холерик.

Ответ: В

№34 Какой уровень общения по А. Б. Добрович предполагает: восприятие партнера по общению как объекта психологического воздействия с целью последующего извлечения из общения психологической или материальной выгоды?

- А) манипулятивный;
- Б) примитивный;
- В) конвенциональный.

Ответ: А

№35 - Какой вариант отражает, чем обусловлен выбор модели общения?

- А) настроением, эмоциональным состоянием человека в момент выбора модели;

Б) целями, задачами, которые человек поставил перед собой и хочет реализовать их в процессе общения;
В) стилем общения.

Ответ: Б

№36 - По основанию «последствия конфликтов» конфликты можно разделить на:

- А) конструктивные и деструктивные;
- Б) позитивные и негативные;
- В) симметричные и ассиметричные.

Ответ: А

№37 - Какая из стратегий поведения в конфликте предполагает ориентацию участников на совместный поиск решений, удовлетворяющий интересы всех сторон без ущемления?

- А) приспособление;
- Б) конкуренция;
- В) сотрудничество.

Ответ: В

№ 38 - Социальный стереотип – это образ социального объекта, который:

- А) носит устойчивый характер и складывается в условиях дефицита информации;
- Б) может выполнять как позитивную, так и негативную роль при формировании отношения человека к социально-правовой реальности;
- В) все вышеперечисленные позиции верны.

Ответ: В

№39 -Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей является:

- А) компромисс;
- Б) сотрудничество;
- В) конкуренция.

Ответ: В

№40 -Какое определение будет верным?

- А) репрезентативная система – это система, посредством которой воспринимается информация, поступающая из внешнего мира;
- Б) репрезентативная система – это система, посредством которой перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира;
- В) репрезентативная система – это система, посредством которой воспринимается информация, перерабатывается информация и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира.

Ответ: В

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов – 40, за каждый правильный ответ на вопрос начисляется по 1 баллу.

Темы докладов по дисциплине «Психотехнологии общения менеджеров»

1. Развитие представлений о диалогической природе общения в работах психологов.
2. Представление об общении как многоуровневой, иерархической системе
3. Субъект-объектная и субъект-субъектная парадигмы в психологии общения.
4. Роль идей К.С. Станиславского в развитии современной психологии общения.
5. Место общения в ряду других социально-психологических категорий(отношения, взаимоотношения, взаимопонимание, взаимодействие, влияние).

6. Фазы и этапы, стадии общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения. Представление о цикличности процессов общения.
7. Формальные характеристики описания вида общения. Критерии сравнения диалогического и монологического общения.
8. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
9. Общение и развитие личности.
10. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем общения.
11. Основные направления прикладной психологии общения.
12. Общение и отношения.
13. Эмпатия личности и общение.
14. Особенности доверительного общения.
15. Невербальные средства общения.
16. Манипулятивное общение.
17. Критерии творческого общения.
18. Личностные факторы успешного общения.
19. Взаимопонимание в общении
20. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
21. Особенности эмпатии в ситуациях затрудненного общения.
22. Социально-психологический портрет "трудного" и "оптимального" субъекта общения.
23. Представление об общении в трудах К.С. Станиславского.
24. Социально-психологические показатели делового общения.
25. Аналитические модели межличностного общения.
26. Типы личного влияния в общении.
27. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
28. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
29. Методы психологической манипуляции и технологии защиты.
30. Технологии ведения деловых переговоров и совещаний.
31. Технологии создания положительного имиджа руководителя.
32. Психотехнология эффективного наказания.
33. Психотехника разговора-наказания.
34. Психотехнология «последнего разговора» или «формула увольнения».
35. Психотехнология убеждающего воздействия.
36. Психотехнология воздействия при выступлении перед аудиторией.
37. Управление аудиторией взглядом.
38. Психотехнология воздействия в процессе обучения персонала.
39. Перестройка профессиональной деятельности слушателей
40. Психотехнология эффективного наказания.
41. Психотехнология ведения приема посетителей.
42. Психотехники взаимодействия с посетителем.
43. Техника анализа высказываний посетителя (жалоб, заявлений и т.п.)
44. Психотехнологии защиты от манипулятивных воздействий.
45. Манипулятивные приемы игнорирования (блокировки) Ваших аргументов.
46. Защита от манипулятивного приема «Перевод разговора на другую тему».
47. Защита от манипулятивного приема «Анекдот».
48. Защита от манипулятивного приема «Глушение».
49. Защита от манипулятивного приема «Мнимое забывание аргументов».
50. Манипулятивные приемы опровержения Ваших аргументов.

Критерии оценки:

Оценивание доклада

Максимальное количество баллов - 40 (4 доклада)

Доклад оценивается по 10 балльной шкале

Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного доклада

| Критерии | Показатели |
|--|--|
| 1. Новизна текста доклада Макс. - 2 балла | <ul style="list-style-type: none">- актуальность проблемы и темы;- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. |
| 2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 3 балла | <ul style="list-style-type: none">- соответствие плана теме доклада;- соответствие содержания теме и плану доклада;- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;- обоснованность способов и методов работы с материалом;- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. |
| 3. Обоснованность выбора источников Макс. - 2 балла | <ul style="list-style-type: none">- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). |
| 4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 1,5 балла | <ul style="list-style-type: none">- правильное оформление ссылок на используемую литературу;- грамотность и культура изложения;- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;- соблюдение требований к объему доклада;- культура оформления: выделение абзацев. |
| 5. Грамотность Макс. – 1,5 балла | <ul style="list-style-type: none">- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;- литературный стиль. |

Комплект заданий

по дисциплине «Психотехнологии общения менеджеров»

Тема №1

«Общение в сфере управления: основные понятия»

1. Определение управления и его классификация.
2. Психологическое знание управленческой деятельности.
3. Принципы и требования к управлению персоналом организации.
4. Общение как важнейшая составляющая в системе управления персоналом.

Тема №2

«Восприятие и понимание в процессе общения. Перцептивная сторона общения»

1. Основные характеристики процесса восприятия.
2. Социальная перцепция.
3. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления.
4. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии.

Тема №3

«Психология личности и практика делового общения»

1. Основные модели личности в психологической науке?
2. Концепция личности в аналитической психологии.
3. Концепция личности в гуманистической психологии.
4. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении: темперамент, характер, способности, мотивация, эмоции, воля.

Тема №4

«Психотехнология эффективного наказания»

1. Наказание: понять или принять? К.п.д. наказания.
2. Психотехника разговора-наказания.
3. Позитивный фон. Двойное лицо. Выговор. Личная просьба.
4. Психотехнология «последнего разговора» или «формула увольнения».

Тема №5

«Психотехнология воздействия в процессе обучения персонала»

1. Перестройка профессиональной деятельности слушателей: психологические закономерности и этапы перестройки профессиональных установок.
2. Этап диагностики исходных профессиональных установок слушателей.
3. Этап коррекции негативных установок слушателей.
4. Этап формирования новых профессиональных установок слушателей.

По каждой теме (1-5):

1. Обозначить сущность всех понятий каждого вопроса
2. Привести примеры по каждому понятию
3. Провести сравнение понятий
4. Раскрыть общие признаки понятий
5. Раскрыть отличительные особенности понятий
6. Определить понятийную корреляцию
7. Сделать вывод

Критерии оценивания:

По каждому вопросу темы дополнительно студенту присваивается по 1-5 балла
Максимальное количество баллов – 20.

- 1 - 2 балла за вопрос начисляется, если студент правильно обозначает сущность и приводит примеры понятий.
- 3 - 4 балла за вопрос начисляется, если студент проводит сравнение понятий и выделяет общие и отличные признаки.
- 5 баллов за вопрос начисляется, если студент определяет понятийную корреляцию и делает вывод.

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

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Экзаменационное задание включает 2 теоретических вопроса и одно задание из оценочного средства «Комплект заданий». Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются общение в сфере управления: основные понятия, общение как социально-психологический феномен, восприятие и понимание в процессе общения, перцептивная сторона общения, коммуникация в процессе общения, коммуникативная сторона общения, общение как взаимодействие, интерактивная сторона общения, психотехнология эффективного наказания, психотехнология убеждающего воздействия, психотехнология воздействия в процессе обучения персонала. даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки составления планов и программ проведения оценки персонала, учитывая необходимость использования психотехнологий общения для повышения её эффективности.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;

– письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.