

Подписано электронной подписью:  
Вержицкий Данил Григорьевич  
Должность: Директор КГПИ КемГУ  
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00  
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

Факультет информатики, математики и экономики

«УТВЕРЖДАЮ»  
Декан ФИМЭ  
Фомина А.В.  
«16» января 2025 г.

### **Рабочая программа дисциплины**

### **К.М.02.07 Психология делового общения**

Направление подготовки

**43.03.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль) подготовки  
«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2024

Новокузнецк 2025

## Лист внесения изменений

в РПД К.М.02.07 Психология делового общения

### Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики  
(протокол Ученого совета факультета № 6 от «16» января 2025 г.)

для ОПОП 2024 года набора на 2025 / 2026 учебный год

по направлению подготовки Гостиничное дело  
*(код и название направления подготовки / специальности)*

направленность (профиль) программы Гостиничная деятельность

Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 4 от «16» января 2025 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры Экономики и управления

протокол № 5 от «25» декабря 2024 г.



Ю.Н. Соина-Кутищева

## Оглавление

1	Цель дисциплины.....	4
1.1	Формируемые компетенции .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2	Индикаторы достижения компетенций .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3	Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине .....	4
2	Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации .....	4
3.	Учебно-тематический план и содержание дисциплины.....	5
3.1	Учебно-тематический план.....	5
3.2.	Содержание занятий по видам учебной работы .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4	Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации. ....	7
5	Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	7
5.1	Учебная литература .....	7
5.2	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	8
5.3	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	9
6.	Иные сведения и (или) материалы .....	9
6.1	Примерные темы письменных учебных работ .....	9
6.2.2	Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации .....	12
	Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## 1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): УК-3, УК-4.

### 1.1 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Организует взаимодействие группы для решения проблемной ситуации и достижения поставленной индивидуальной и групповой цели, определяет свою роль в команде с использованием приемов диагностики. УК-3.2 Формирует (форматирует) межличностное, внутригрупповое и межгрупповое пространство и взаимодействие в команде с применением социально-коммуникативных технологий	Знать <ul style="list-style-type: none"> <li>- специфику общения в команде;</li> <li>принципы толерантности и нормы взаимодействия в команде;</li> <li>- принципы взаимодействия в команде, обеспечивающие эффективность работы.</li> </ul> Уметь <ul style="list-style-type: none"> <li>- учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач;</li> <li>- диагностировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные проблемы работы в группе;</li> <li>- устанавливать позитивные отношения во взаимодействии с другими членами команды;</li> </ul> Владеть <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками толерантного поведения;</li> <li>- навыками регуляции поведения в социальной группе;</li> <li>- навыками взаимодействия в команде в ходе творческого решения профессиональных задач.</li> </ul>
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.2 Создает и корректирует высказывания в типовых ситуациях деловой коммуникации. УК 4.3 Организует деловую коммуникацию в соответствии с требованиями к её реализации. УК 4.4 Прогнозирует, оценивает и корректирует коммуникативное поведение	Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности делового общения, его виды, формы, критерии эффективности;</li> </ul> Уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать и корректировать устные и письменные высказывания, характерные для деловой коммуникации;</li> </ul> Владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками использования высказываний, характерных для деловой коммуникации на государственном языке;</li> </ul>

## 2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины			72
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)			10
Аудиторная работа (всего):			10
в том числе:			
лекции			6
практические занятия, семинары			4
практикумы			
лабораторные работы			
в интерактивной форме			
в электронной форме			
Внеаудиторная работа (всего):			58
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			
подготовка курсовой работы /контактная работа			
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)			
творческая работа (эссе)			
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)			58
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен/зачет с оценкой и объём часов, выделенный на промежуточную аттестацию:			
2 семестр - Зачет			4

### 3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

#### 3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5.1- Учебно-тематический план заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы	Всего трудоемкость	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости
			Лекции	Практические	Лабораторные		
1.	Общение как социально-психологическая проблема						
1.1	Введение в дисциплину "Психология делового общения». Предмет, основные категории и задачи курса	8	1	1		6	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.2	Деловое общение: структура,	8	1	1		6	УО-1, УО-2,

	функции и виды. Управление деловым общением						УО-4, ПР-4
1.3	Перцептивная сторона делового общения.	9	1			8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.4	Коммуникативная сторона делового общения.	9		1		8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.5	Психологическая культура вербального общения	9		1		8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.6	Невербальные особенности в процессе делового общения	9	1			8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.7	Интерактивная сторона делового общения	8				8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
<b>2. Деловое общение, его виды и формы.</b>							
2.1.	Деловая беседа как основная форма делового общения	9	1			8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.2.	Психологические аспекты переговорного процесса.	8				8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.3.	Деловые совещания.	9	1			8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.4.	Психологические особенности публичного выступления	8				8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
2.5	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение психологические особенности.	8				8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
	зачет						УО-4
	<b>Итого:</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>58</b>	

### Шифры наименований оценочных средств

УО – устный опрос, УО-1 – собеседование по темам практических занятий, УО-2 – коллоквиум, УО-3 – зачет, УО-4 – экзамен; ПР – письменная работа: ПР-1 – тест, ПР-2 – контрольная работа, ПР-3 – эссе, ПР-4 – реферат, ПР-5 – курсовая работа, ПР-6 – научно-учебный отчет по практике, ПР-7 – отчет по НИРС; ИЗ – индивидуальное задание; ТС – контроль с применением технических средств: ТС-1 – компьютерное тестирование, ТС-2 – учебные задачи, ТС-3 – комплексные ситуационные задачи.

#### 4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	<b>80</b>	Лекционные занятия (конспект) (18 занятий)	<b>1 балл</b> - посещение 1 лекционного занятия	9-18
		Работа на семинарах	<b>1 балл</b> - посещение 1 практического занятия <b>2 балла</b> – посещение 1 занятия и выполнение работы на 51-65% <b>3 балла</b> - самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % <b>4 балла</b> - вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % <b>5 баллов</b> – существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 86-100%	20-45
		Индивидуальное задание по разделам 1-3 (словарь)	<b>7 баллов</b> (пороговое значение) <b>10 баллов</b> (максимальное значение)	7-10
		Индивидуальное задание по разделам 1-3 (3 задания)	<b>5 баллов</b> (пороговое значение) <b>9 баллов</b> (максимальное значение)	15-27
<b>Итого по текущей работе в семестре</b>				51 - 100
тест	<b>20</b>	Решение заданий части А.	<b>2,5 балла</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части В.	<b>2,5 балла</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части С. Задание 1	<b>3 балла</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	3-5
		Решение заданий части С. Задание 2	<b>3 балла</b> (пороговое значение) <b>5 баллов</b> (максимальное значение)	3-5
<b>Итого по промежуточной аттестации (зачету)</b>				11 – 20 б. (51 – 100% по приведенной шкале)
<b>Суммарная оценка по дисциплине:</b> Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

#### 5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

##### 5.1 Учебная литература

##### Основная учебная литература

1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечая И.П., Канке А.А. - Москва :ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. (Профессиональное образование) ISBN 978-5-8199-0374-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/444527> (дата обращения: 28.01.2020).

2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: Учебник / Бороздина Г.В., 2-е изд. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 295 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-006458-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/465327> (дата обращения: 28.01.2020).

#### Дополнительная учебная литература

1. Чеховских, М. И. Психология делового общения: Учебное пособие / Чеховских М.И., - 3-е изд., стер. - Москва :ИНФРА-М Издательский Дом, Нов. знание, 2011. - 253 с. (Высшее образование)ISBN 978-5-16-004694-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/254643> (дата обращения: 28.01.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/406091> (дата обращения: 28.01.2020). – Режим доступа: по подписке.

## 5.2 Материально-техническое и программное обеспечение

### дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
<p><b>716</b> Учебная аудитория для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- занятий лекционного типа;</li> <li>- групповых и индивидуальных консультаций;</li> <li>- текущего контроля и промежуточной аттестации.</li> </ul> <p><b>Специализированная (учебная) мебель:</b> доска меловая, кафедра, столы, стулья.</p> <p><b>Оборудование для презентации учебного материала:</b> переносные - ноутбук, экран, проектор.</p> <p><b>Используемое программное обеспечение:</b> MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p><b>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</b></p>	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallургов, д. 19
<p><b>733</b> Класс деловых игр. Учебная аудитория для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- занятий семинарского (практического) типа.</li> </ul> <p><b>Специализированная (учебная) мебель:</b> круглый стол, столы, стулья.</p>	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallургов, д. 19

**Оборудование для презентации учебного материала:**  
*переносное* - ноутбук, экран, проектор.

**Используемое программное обеспечение:** MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).

**Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**

### **5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Научная электронная библиотека журналов - <http://elibrary.ru>
2. На сайте представлена библиотека электронных книг психологической направленности - [http://www.gumer.info/bibliotek Buks/Psihol/](http://www.gumer.info/bibliotek/Buks/Psihol/)
3. Сайт «Психологос» - <https://www.psychologos.ru>
4. Статьи и психологические тесты, тест Томаса – Киллмэна – Типы поведения в конфликте - <https://www.psychologos.ru/articles/view/test-tomasa---tipy-povedeniya-v-konflikte>

## **6. Иные сведения и (или) материалы**

### **6.1 Примерные темы письменных учебных работ**

#### **Примерные темы рефератов (докладов):**

1. Определение понятия «общение», его структура и функции.
2. Характеристика и содержание общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения.
4. Понятие и виды психологического воздействия.
5. Закономерности психологического воздействия.
6. Методы психологического воздействия
7. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия.
8. Психологические особенности межличностного взаимопонимания.
9. Первое впечатление и длительное общение.
10. Самоподача в общении.
11. Общение как коммуникация.
12. Вербальные и невербальные средства общения.
13. Структура коммуникации.
14. Барьеры коммуникации.
15. Общение как интеракция.
16. Сущность и особенности взаимодействия.
17. Разновидности взаимодействия.
18. Классификация взаимоотношений.
19. Стили общения.
20. Деловая беседа как основная форма делового общения.
21. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
22. Парирование замечаний собеседников.
23. Психологические приемы влияния на партнера.
24. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
25. Проксемические особенности невербального общения.
26. Визуальный контакт.
27. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.

28. Межнациональные различия невербального общения
29. Психологические принципы общения.
30. «Просчеты» в процессе разговора.
31. Спор, его психологические основы и особенности участия в нем.
32. Психологические типы собеседников.
33. Пять основных групп вопросов в ходе беседы.
34. Парирование замечаний собеседника и умение высказать собственные замечания.
35. Формальная сторона подготовки совещания.
36. Цели и функции руководителя до и во время совещания.
37. Динамика совещательного процесса.
38. Приемы ведения дискуссии.
39. Переговоры как разновидность общения.
40. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров.
41. Подготовка к переговорам.
42. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
43. Выслушивание партнера как психологический прием.
44. Техника и тактика аргументирования.
45. Формирование переговорного процесса.
46. Национальные стили ведения деловых переговоров.
47. Подготовка к выступлению.
48. Риторические приемы в публичном выступлении.
49. Личность и особенности речи убеждающего.
50. Аргументация и доказательство. Техника аргументации.
51. Классическая типология Курта Левина.
52. Выбор оптимального стиля руководства: ситуационный подход.
53. Психологические проблемы руководства.
54. Имидж делового человека. Модели поведения. Тактика общения.
55. Рабочая группа: социально-психологические особенности.
56. Типы взаимоотношений в системе руководитель — подчиненный.
57. Морально-психологический климат коллектива.
58. Классификация психотипов личностей.
59. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива
60. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
61. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
62. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
63. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
64. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта
65. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
66. Классификация видов спора.
67. Культура спора и его предмет.
68. Позиции полемистов.
69. Поведение участников спора.
70. Индивидуальные особенности участников спора.
71. Национальные и культурные традиции спора.
72. Уважительное отношение к оппоненту.
73. Выдержка и самообладание в споре.
74. Психологические приемы убеждения в споре.
75. Приемы воздействия на участников спора.
76. Вопросы в споре и виды ответов.
77. Нечестные приемы. Позволяющие и не позволяющие уловки.
78. Понятие и природа стресса.
79. Профилактика стрессов в деловом общении.

80. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Таблица 10 - Примеры тем практических/семинарских занятий

<p>Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.</p>	<p>Семинар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие конфликта.</li> <li>2. Виды и формы конфликта.</li> <li>3. Структура конфликта, основные ее составляющие.</li> <li>4. Основные источники конфликта, негативные и позитивные последствия конфликта;</li> <li>5. Стили конфликтного поведения.</li> <li>6. Методы и типологии конфликтного поведения.</li> </ol>
<p>Деловая этика и общие этические принципы делового общения.</p>	<p>Семинар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические нормы общения.</li> <li>2. Стили делового общения.</li> <li>3. Стратегия делового поведения в коллективе.</li> <li>4. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения.</li> <li>5. Правила поведения в условиях конфликта.</li> <li>6. Практическое задание:</li> <li>7. Приведите примеры разных стилей делового общения.</li> <li>8. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем».</li> <li>9. Приведите примеры различного реагирования на критику.</li> <li>10. Подготовьте сценарий деловой игры с примерами конфликтных ситуаций.</li> </ol>
<p>Служебные документы в деловом общении.</p>	<p>Семинар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловой стиль.</li> <li>2. Из истории формирования официально – делового стиля. Жанры.</li> <li>3. Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления.</li> <li>4. Виды и применение унифицированных систем документации.</li> <li>5. Виды документов, их классификация.</li> <li>6. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления.</li> <li>7. Заявление.</li> <li>8. Объяснительная записка.</li> <li>9. Визитная карточка</li> </ol>
<p>Имидж как средство делового общения</p>	<p>Семинар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование имиджа, понятие, задачи, законы создания.</li> <li>2. Имидж, определение, значение, алгоритм построения.</li> <li>3. Гармония цвета.</li> <li>4. Законы восприятия.</li> <li>5. Иллюзия одевания. Правила подбора деловой одежды.</li> <li>6. Аксессуары, правила выбора. Стили одежды.</li> <li>7. Требования к деловой одежде женщин и мужчин.</li> </ol>

## 6.2.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 10 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
Вопросы по содержанию дисциплины		
1	Общение как социально-психологическая проблема.	1. Специфика делового общения. 2. Структура общения. 3. Стили общения: ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение.
2	Деловое общение, его виды и формы.	4. Установление контакта в деловом общении. 5. Аттракция в деловом общении и способы ее формирования. Эффект ореола.
3	Затрудненное деловое общение и этика делового общения.	6. Взгляд, его виды и роль в общении. 7. Вербальные и невербальные средства коммуникации. 8. Неинтенциональные знаки. 9. Понятие перцепции. Психологические особенности восприятия информации - визуалы, аудиалы, кинестетики. 10. Особенности восприятия информации. Способы улучшения восприятия. 11. Виды слушания. Типичные ошибки слушания. 12. Умение слушать и слышать. Приемы хорошего слушания. 13. Способы управления вниманием делового партнера и аудитории. 36. Использование проксемики в деловом общении. 37. Позиции партнеров в контакте (пристройки). 38. Транзактный анализ Э.Берна в деловом общении. 39. Подготовка и проведение деловых переговоров. 40. Психологические методы воздействия на партнера. 41. Способы манипуляции. 42. Способы противостояния манипуляции. 43. Аргументация. Приемы и методы аргументации. 44. Конфликт в деловом общении. Стратегии решения конфликтной ситуации. 45. Стили управления: Авторитарный, демократический и нейтральный. 46. Правила общения с клиентами. 47. Управленческое общение.
Задания		
1	Общение как социально-психологическая проблема.	1. Каковы основные функции общения? 2. Какие факторы определяют эффективность речевого воздействия? 3. Что такое фисцинация?
2	Деловое общение, его виды и формы.	4. Причины возникновения коммуникативных барьеров? 5. Какие функции выполняют невербальные средства общения?
3	Затрудненное деловое общение и	6. Что такое социальная перцепция?

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
	этика делового общения.	<p>7. Какие социально-перцептивные механизмы лежат в основе восприятия и понимания людьми друг друга?</p> <p>8. В чем заключается суть транзактного анализа?</p> <p>9. Проведите сравнительный анализ различных методов психологического воздействия.</p> <p>10. Как соотносятся понятия деловое и профессиональное общение?</p> <p>11. Что определяет функциональную готовность специалиста к профессиональному общению?</p> <p>12. Как влияет мотивационно-потребностная сфера личности клиента на протекание делового общения?</p> <p>13. В чем выражается влияние особенностей познавательной сферы клиентов на протекание делового общения?</p> <p>14. Какие социально-психологические факторы определяют особенности построения профессионального общения специалиста?</p> <p>15. Дайте характеристику этапам проведения деловых переговоров.</p> <p>16. Какие факторы влияют на успешность переговоров?</p> <p>17. Раскройте специфику управленческого общения.</p> <p>18. Основные этапы управленческого общения.</p> <p>19. Какие факторы влияют на точность прогнозирования поведения партнера в управленческом общении?</p> <p>20. Что включает в себя понятие субъективные причины конфликтов?</p> <p>21. Основные этапы протекания конфликтов?</p> <p>22. Что характерно для конструктивных способов разрешения конфликтов?</p>