

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 11.02.2021 20:24:39

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d416159c5b3c411cabb73c942df6cd851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии



**ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к  
занятиям студентов направлений подготовки, учебные планы  
которых предусматривают изучение дисциплины «Психология и  
этика делового общения»  
очной и заочной форм обучения

Курск 2018

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Н.А. Шаталова*

Психология и этика делового общения: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология и этика делового общения» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2018. - 23 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическими объединениями по специальностям.

Предназначены для студентов направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология и этика делового общения», очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 12.01.2018. Формат 60x84 1/16

Усл.печ.л. 1,34 Уч.-изд.л. 1,21 Заказ 1639 Тираж 100 экз. Бесплатно

Юго-Западный государственный университет

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология и этика делового общения», очной и заочной форм обучения, при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования соответствующих направлений подготовки.

Предлагаемые методические рекомендации содержат краткое содержание рассматриваемых тем дисциплины и задания для самоконтроля в тестовой форме и форме ситуационных задач по темам курса.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям.

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

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические занятия предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Деловое общение как социально-психологический феномен	Сущность и особенности делового общения и его основные функции. Этикет и культура поведения делового человека. Особенности и требования национального делового этикета. Правила международной вежливости.
2	Коммуникация в деловом общении	Необходимость эффективной коммуникации и ее условия. Правила успешной вербальной коммуникации. Основные коммуникативные барьеры в деловом общении и их преодоление. Основные правила нерефлексивного и рефлексивного слушания.

		Специфика коммуникации при работе с клиентами в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
3	Условия эффективного взаимодействия в деловом общении	Условия эффективного взаимодействия в деловом общении. Необходимость правильного выбора стратегии поведения, дистанции и позиции при деловом взаимодействии («я»- состояния по Э. Берну). Причины и механизмы возникновения конфликтов. Способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов. Психологические основы взаимодействия с клиентами в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
4	Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений	Правила и принципы организации эффективной, убеждающей информации. Характеристика основных способов психологического воздействия. Психологические основы воздействия на клиентов в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Типы потребителей.
5	Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа	Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа и этика ее проведения. Особенности подготовки и основные этические аспекты проведения телефонных и проблемных (дисциплинарных) бесед. Основные виды деловой переписки и этические требования к ней.

6	Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов	Основные виды и функции служебных совещаний. Этические принципы и условия эффективности делового совещания. Цель, назначение и основные виды деловых приемов. Этические принципы организации делового приема. Правила поведения во время делового приема.
7	Подготовка и проведение деловых переговоров	Основные виды и функции переговоров. Динамика переговоров. Условия успеха на переговорах. Этикет переговорного процесса. Методы, стратегии, тактические приемы и стили, используемые при ведении переговорного процесса.
8	Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений	Основные этапы презентации и задачи, реализуемые на каждом из этапов. Факторы, влияющие на поведение слушателей во время презентации. Презентация гостиничных и ресторанных услуг. Публичное выступление как способ влияния на широкую аудиторию. Условия эффективного воздействия на слушателей.
9	Психология и этика деловых и управленческих отношений в организации	Сущность, признаки и принципы построения социальной организации. Корпоративная культура и корпоративная этика. Психологические основы построения конструктивных отношений в коллективе. Этика делового общения «по вертикали» и «по горизонтали».

## Задания для самоконтроля по темам курса

### 1. Деловое общение как социально-психологический феномен

1. Вербальное общение характеризуется: а) речью; б) жестами; в) мимикой.
2. Как называется функция общения, которая непосредственно или косвенно осуществляет влияние с целью изменения или сохранения мнения собеседника? а) функция социального контроля; б) манипулирующая функция; в) регулирующая.
3. Какой уровень общения предполагает неформальность и раскрепощённость? а) примитивный; б) игровой; в) духовный.
4. В психологии общения выделяют её стороны при характеристике: а) структур; б) функций; в) уровней.
5. Примитивный уровень общения подразумевает случай, когда: а) человек не хочет или не может настроить себя на контакт, ему не интересно, что говорит визави; б) собеседник шутит и говорит на не серьёзные темы, даёт советы; в) собеседник открывает свою душу.
6. Что обычно называют имиджем? а) нравственную безупречность; б) не столько визуальную привлекательность, сколько полноту доверия, душевную расположенность к людям; в) сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих.
7. Что регламентирует деловой этикет? а) поведение людей; б) общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей; в) поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей.
8. Перцептивная сторона делового общения – это \_\_\_\_\_
9. Установите соответствие между видами средств общения и их проявлениями:
 

А) Проксемические средства общения	1)	мимика, жестика, пантомимика	
Б) Такесические средства общения	2)	расположение объектов	



общения  
 В) Кинесические средства общения в пространстве  
 3) прикосновения  
 общения

10. Ситуационная задача. «В нашем коллективе есть сотрудник, который совершенно лишен чувства такта. Он часто дает советы, когда их не просят, заводит разговор, не интересуясь у собеседника тем, есть ли у него время и желание поговорить; задает неуместные, очень личные вопросы. Сам он считает себя человеком общительным и доброжелательным, и не замечает того, что его манера поведения раздражает коллег».

Как научиться терпимо относиться к этому человеку? Какая стратегия поведения при общении с ним будет конструктивной?

## 2. Коммуникация в деловом общении

1. Коммуникативный барьер - это: а) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий; б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению; в) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.

2. Нереклексивное слушание – это: а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться; б) способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей; в) предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

3. Перефразирование – это: а) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями; б) стремление показать собеседнику, что понимаем его чувства; в) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания.

4. Диалогичность – это: а) открытость сознания и поведения человека окружающей реальности; б) качество образовательной системы, характеризующие ее способы создавать варианты программ; в) способность собеседника выдвигать альтернативные точки зрения.

5. Убедительность – это: а) определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе; б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое

подчинено установленной грамматической структуре; в) свойства человека, характеризующие содержание, качество и динамику его эмоций и чувств.

6. Выяснение - это: а) рассуждение, посылки которого содержат информацию, достаточную для вывода из нее описания объясняемого явления; б) переход от более широкого понятия к более узкому; в) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями.

7. Семантический барьер непонимания - это: а) когда говорят на иностранном языке; используют много иностранных слов или специальную терминологию; б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре; в) когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой».

8. Резюмирование – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите между собой понятия и их определения:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| А) активное слушание     | 1) слушание с сопереживанием   |
| Б) эмпатическое слушание | 2) слушание, предполагающее анализ и рефлексию смысла высказываний             |
| В) пассивное слушание    | 3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться |

10. Ситуационная задача. *Описание ситуации (от лица участника).*  
 «В гостинице, где я работаю, прошел слух о сокращении штата. Коллектив заволновался. Люди, забыв о делах, говорили только об этом. Начались переживания, опасения, интриги, пошли слухи и сплетни. И вот, наконец, стали известны списки увольняемых. Сокращению подлежала одна из сотрудниц. Узнав об этом, она пошла к руководителю, и выразила несогласие, заявив, что работает в этой должности более 15 лет и досконально знает весь процесс работы. Кроме того, у нее на иждивении больной 17-летний сын...»

*Задание:* Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между руководителем и подчиненной в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

### **3. Условия эффективного взаимодействия в деловом общении**

1. Теорию трансактного анализа предложил: а) Э. Берн; б) З. Фрейд; в) Р. Чалдини.
2. Практическое значение этикета состоит в том, что: а) он дает возможность без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости; б) он регулирует межличностные конфликты на почвах расовой, национальной и других видов неприязни; в) сочетает правила поведения в заранее определенных ситуациях с рациональностью содержания.
3. «Весь комплекс норм, стандартов, требований, составляющих деловой этикет, своей сутью обязан быть направлен на добро» - этот принцип этикета называется: а) целесообразность; б) этичность; в) здравый смысл.
4. Особое состояние общественного сознания и поведения, когда назревший кризис не выявляется, а конфликт переходит в тупиковую ситуацию: а) коммуникационный конфликт; б) затяжной конфликт; в) социальная напряженность.
5. Вид конфликта, когда работой группы руководит слабый начальник, который, имея цели, не справляется с препятствиями на пути к их достижению: а) конфликт между личностью и группой; б) конфликт власти и безвластия; в) мотивационный конфликт.
6. «Каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям» - этот принцип делового этикета называется: а) эффективность; б) рациональность; в) целесообразность.
7. Характер отношений между субъектами конфликта, характеризующийся однозначностью позиций, негативных по своему содержанию, деструктивным эмоциональным фоном: а) взаимно положительные; б) взаимно отрицательные; в) односторонне отрицательные.
8. Конфликт – это \_\_\_\_\_

9. Расположите зоны пространственной территории человека от меньшей к большей: а) личная зона; б) публичная зона; в) социальная зона. 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача. «Со мной вместе в одном отделе работает Иванов А.М. Он человек возбудимый, склонный к преувеличению и додумыванию фактов, любит критиковать окружающих, придирается к мелочам. Ему нравится командовать другими, при этом он легко впадает в гнев, долго помнит обиды. Мне приходится с этим человеком тесно взаимодействовать при решении профессиональных задач. Как мне нужно себя вести, чтобы наше взаимодействие было более конструктивным?»

Какая стратегия поведения коллеги Иванова А.М. будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?

#### **Тема 4: Основы психологии и этики воздействия в сфере деловых отношений**

1. Повышению эффективности использования любого способа управленческого и психологического воздействия будет способствовать: а) косвенный, а не прямой характер влияния на подчиненных; б) авторитет руководителя; в) «эффект бескорыстия»; г) двусторонняя аргументация.

2. Эффективность внушения на объект воздействия возрастает при условии: а) грамотного использования логической аргументации; б) категоричности сообщения; в) использования точных и ясных для собеседника понятий; г) высокого образовательного уровня подчиненных.

3. Эффект психологического воздействия, при котором изначальное формирование отрицательной установки на сообщение приводит к последующему негативному отношению к информации из этого источника: а) «инокуляционный эффект»; б) «эффект первичности»; в) «эффект недавности».

4. Формой управленческого воздействия является: а) внушение; б) совещание; в) переговоры; г) распоряжение.

5. Противостоянием какому виду манипуляции со стороны подчиненного будут слова руководителя «Правильно ли я вас

понял, что вы не способны занимать эту должность?»: а) «Обезьяна на шее»; б) «Дитя на работе»; в) «Меня рвут на части»; г) «Казанская сирота».

6. Определите тип взаимодействия, при котором руководитель говорит подчиненному «Опаздывая, вы подрываете свой авторитет»: а) трансакция «Демагог» (Родитель→Родитель); б) трансакция «Босс» (Родитель→Дитя); в) трансакция «Коллега» (Взрослый→Взрослый); г) трансакция «Профессор» (Родитель→Взрослый).

7. Укажите вариант критики, который использует руководитель, говоря подчиненному «В моей практике была подобная ошибка»: а) смягчение; б) озабоченность; в) аналогия; г) намек.

8. Манипуляция – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите жесты с их значениями:

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| А) жест готовности, агрессии   | 1) руки на бедрах                        |
| Б) уверенность и превосходство | 2) здороваясь, подает руку ладонью вниз  |
| В) лидер по натуре             | 3) здороваясь, подает руку ладонью вверх |
| Г) мягкий, безвольный человек  | 4) сжатые руки за спиной                 |

10. Ситуационная задача. Между двумя коллегами не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

*Задание:* Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

### **Тема 5: Основные формы и методы организации делового общения. Деловая беседа**

1. Позиция участника взаимодействия при определении места и времени встречи, которая выражается в словах «Мне желательно с вами посоветоваться, когда и куда мне подъехать?», соответствует: а) позиции «сверху»; б) позиции «снизу»; в) позиции «на равных».

2. Постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, с целью вызвать к ней интерес собеседника – это метод начала беседы, который называется: а) метод стимулирования воображения; б) метод снятия напряжения; в) метод зацепки; г) метод прямого подхода.

3. Чтобы шансы на успешный исход деловой встречи возросли, нужно придерживаться следующей рекомендации: а) пытайтесь задать вопрос такой, чтобы он был большим и смог заинтересовать участников беседы; б) употребляйте слова с двойным значением, но нечасто, ведь вы можете запутать участников; в) попытайтесь кратко изложить свои мысли

4. Ориентация на взаимные уступки в беседе проявляется в выборе такой стратегии взаимодействия, как: а) избегание; б) сотрудничество; в) компромисс; г) приспособление.

5. Для достижения аргументации важно: а) просто перечислить аргументы; б) оперировать ясными и точными понятиями; в) в аргументации должны присутствовать сложные понятия.

6. Если на доводы последовали возражения оппонентов, то: а) оставайтесь при своём мнении, будьте уверены в своих доводах; б) не задайте вопросы; в) выслушайте сразу несколько возражений.

7. Деловая беседа начинается с: а) определения места и времени; б) передачи информации; в) постановки проблемы.

8. Открытый вопрос – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите методы начала беседы и их определения:

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| А) Метод снятия напряжения          | 1) используется необычный вопрос, сравнение, личные впечатления                                    |
| Б) Метод прямого подхода            | 2) непосредственный переход к делу, без вступления   |
| В) Метод стимулирования воображения | 3) собеседник говорит несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка |
| Г) Метод зацепки                    | 4) постановка ряда вопросов, которые будут рассматриваться в беседе с целью пробуждения интереса   |

10. Ситуационная задача. Описание ситуации (от лица участника). «Я работаю на ресепшн. В нашем отеле есть постоянный и крутой гость, который все время витиевато нецензурно выражается. Меня это коробит...»

Каким должен быть психологически грамотный диалог с этим клиентом работника отеля?

### **Тема 6: Подготовка и проведение служебных совещаний и деловых приемов**

1. Для лучшего понимания позиции собеседника необходимо использовать больше: а) закрытых вопросов; б) открытых вопросов; в) риторических вопросов; г) переломных вопросов.
2. Сократовский метод ведения диалога – это: а) ссылка на авторитеты и приведение цитат; б) условное согласие с мнением оппонента; в) поиск частичного сходства и согласия собеседников по отдельным вопросам к достижению полного согласия; г) переформулирование слов оппонента.
3. Демонстрация серьезности, использование в процессе обсуждения слов: «разумно», «реалистично», «выгодно», «эффективно» направлено на стимулирование у собеседника позиции внутреннего: а) «Родителя»; б) «Взрослого»; в) «Ребенка».
4. Решение проблемы в процессе проведения совещания, при котором сначала предлагаются любые решения, а затем отбираются лучшие – это использование метода: а) групповой дискуссии; б) мозгового штурма; в) интеллект-карты; г) софт-анализа.
5. Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку: а) ответить на приглашение следует в течение 5 дней; б) приглашение печатается на бумаге хорошего качества; в) украшательские элементы текста не уместны; г) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки; д) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30.

6. Если женщина приглашена на неофициальный, неторжественный завтрак, обед, ужин или любое другое мероприятие, то ей следует надеть: а) что-нибудь шикарное, главное – чтобы все ее запомнили; б) повседневную одежду, в т.ч. спортивный костюм; в) повседневную одежду.

7. На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть: а) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре; б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми); в) вечернее платье, шляпу, перчатки.

8. Этикет – это \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между видами совещаний и их целями:

- |                    |   |
|--------------------|---|
| А) мотивационное   | 1) решение текущих вопросов                 |
| Б) оперативное     | 2) повышение интереса к выполняемым задачам |
| В) координационное | 3) согласование действий                    |

10. Ситуационная задача. *Описание ситуации (от лица участника).*  
 «Для работы над проектом в мою группу был назначен коллега, который считается специалистом-корифеем. К тому же он старше меня. Я выдал ему задание на работу и в течение 3-4 недель периодически лишь напоминал ему о нем. На мои напоминания я слышал ответ: «Да, да, я помню и сделаю». Подошел срок промежуточной сдачи проекта. Он принес три небрежно исписанных листка...»

*Задание:* Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между руководителем группы и специалистом. Обоснуйте свою точку зрения.

## **Тема 7: Подготовка и проведение деловых переговоров**

1. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям: а) обсуждения; б) групповой динамики; в) переговорного процесса.

2. Роль третьей стороны, заключающаяся в совершенствовании процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и



принятия окончательного решения, называется: а) наблюдатель; б) третейский судья; в) помощник; г) арбитр.

3. Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить: а) инструменты; б) решение; в) цель; г) место.

4. Основа любых переговоров – это: а) интересы; б) коммуникации; в) общение; г) ситуация.

5. Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации? а) вознаграждение; б) описание; в) выражение; г) предложение.

6. Канадский автор Г. Уинхэм выделяет в переговорах \_\_\_\_\_ стадии: а) три; б) пять; в) четыре; г) две.

7. Если потенциальные участники переговоров не готовы к совместным действиям и решениям или считают их невыгодными или преждевременными, какая функция переговоров должна быть реализована прежде всего? а) совместное решение проблемы; б) информационно-коммуникационная; в) функция регуляции; г) функция отвлечения внимания.

8. Переговорное пространство – это \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между тактическими приемами на переговорах и их описанием:

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| А) «салями»                  | 1) участник пытается давать оценку достоинств или недостатков партнера по переговорам             |
| Б) тактика «пробного шара»   | 2) предоставление партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями или мелкие уступки |
| В) тактика «дисквалификации» | 3) предложения на переговорах формулируются не в виде конкретного предложения, а в виде идеи      |

10. Ситуационная задача. *Описание ситуации (от лица участницы).* «Я работаю программистом в небольшой фирме. Существует устный договор между мной и директором о том, что зарплату он выдает мне сам 9-го числа каждого месяца.

На протяжении трех месяцев деньги ни разу вовремя не выдавались. Я была вынуждена напоминать, что прошло уже десять дней, а зарплаты нет.

Работа мне нравится. Я не хочу ее менять. Задача заключается в том, чтобы без потери достоинства и без невыносимого выпрашивания ежемесячно получать зарплату. Дело осложняется тем, что директор избегает прямого разговора. Мое общение с ним происходит только на людях – в коридоре, в буфете. Свою часть договора я выполняю от и до, и он мной в этом плане доволен, о чем нередко говорил».

*Задание:* Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между специалистом и руководителем. Обоснуйте свою точку зрения.

## **Тема 8: Подготовка и проведение презентаций и публичных выступлений**

1. Способность вызвать расположение и симпатию к себе со стороны партнера по деловому взаимодействию – это: а) рефлексия; б) аттракция; в) эмпатия; г) идентификация.
2. Апелляция к публике является ... аргументом: а) эмоциональным; б) сильным; в) рациональным; г) достаточным.
3. Чертой эпидейктического красноречия не является: а) объективность; б) благозвучие; в) выразительность; г) краткость.
4. Установите, какому автору принадлежит следующая классификация речевых сообщений: развлекательная речь, воодушевляющая речь, убеждающая речь, призывающая речь: а) А.З. Апресян; б) Д. Карнеги; в) Л.А. Введенская; г) П. Сопер.
5. Апелляция к авторитетным источникам является ... аргументом: а) сильным; б) рациональным; в) эмоциональным; г) исчерпывающим.
6. Для информационной речи, как правило, нехарактерно качество: а) логичность; б) страстность; в) лаконичность; г) содержательность.
7. Предложенная схема: тезис, гипотеза – развитие тезиса – выводы, предложения – характерна для: а) дедуктивного типа

рассуждения; б) индуктивного типа рассуждения; в) восходящей аргументации; г) нисходящей аргументации.

78. К избыточным элементам в классификации активных приемов аргументирующей речи можно отнести: а) довод к публике; б) вопросы к оппоненту; в) довод к логике; г) довод к фактам.

79. П. Сопер предложил классификацию выступлений по цели, среди которых выделил: а) информационное, убеждающее, внушающее; б) информационное, агитационное, убеждающее; в) информационное, агитационное, комментирующее; г) информационное, убеждающее, развлекательное.

8. Эпидейктическая речь – это \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между коммуникативными свойствами оратора и их проявлениями:

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| А) рефлексия          | 1) соответствие вербальных и невербальных проявлений личности |
| Б) коммуникабельность | 2) способность посмотреть на себя со стороны                  |
| В) конгруэнтность     | 3) способность к установлению контактов                       |

10. Ситуационная задача. Описание ситуации (от лица участника). Шла подготовка важного документа. Над одним из разделов работала сотрудница Т. Когда проект был готов, начальник отдела попросил ее изменить один из пунктов. Изменения носили принципиальный характер, и Т. попыталась доказать начальнику, что он не прав. Но тот не согласился и в жесткой форме распорядился внести изменения, что и было сделано. При сдаче проекта возник ряд вопросов. В частности, директор организации указал, что тот самый пункт изложен неверно, тогда как первый вариант оказался правильным».

*Задание:* Определите наиболее психологически эффективные способы коммуникации между подчиненной и руководителем в сложившейся ситуации. Обоснуйте свою точку зрения.

## **Тема 9: Психология и этика деловых и управленческих отношений в организации**

1. Облегчение работы при любом виде совместной деятельности – это социально-психологический феномен, который называется: а) синергия; б) фасилитация; в) групповая динамика; г) психологический климат.
2. Формальная структура организации не включает в себя такую подструктуру, как: а) статусно-ролевая; б) функциональная; в) социально-демографическая; г) профессионально-квалификационная.
3. Возникновение неформальных групп в организации: а) является причиной организационных конфликтов; б) способствует возникновению слухов; в) препятствует реализации управленческих решений; г) является объективным процессом, вызванным потребностью людей в неформальном межличностном общении.
4. Возможность бесконфликтного общения и согласованности действий членов организации в условиях их совместной деятельности проявляется в таком групповом эффекте психологического климата, как: а) сплоченность; б) совместимость; в) групповая идентификация; г) групповая поляризация.
5. По отношению к неформальным структурам руководителю следует: а) предпринимать меры к ликвидации неформальной группы; б) не встречаться с лидерами неформальных групп, чтобы сохранить нейтральную позицию; в) быстро предоставлять участникам неформальных групп точную информацию, чтобы препятствовать распространению слухов; г) не допускать представителей неформальных групп к разработке управленческих решений.
6. Образование неформальных групп происходит на такой стадии развития коллектива организации, как: а) стадия возникновения; б) стадия формирования; в) стадия стабилизации; г) стадия совершенствования.
7. Укажите уровень развития группы, которая является достаточно организованной и сплоченной, но активность ее членов проявляется, прежде всего, в собственных интересах: а) группа-

корпорация; б) группа-кооперация; в) группа-ассоциация; г) диффузная группа.

8. Малая группа – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите процессы групповой динамики с их определениями:

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| А) Развитие группы    | 1) Выработка групповых правил и ценностей   |
| Б) Нормообразование   | 2) Изменение поведения или установки личности в результате реального или воображаемого деления группы |
| В) Групповое давление | 3) Совокупность процессов, которые знаменуют собой движение группы от стадии к стадии                 |
| Г) Конформизм         | 4) Взаимодействие группы на мнение индивидов  |

10. Ситуационная задача. «Я являюсь руководителем отдела. В коллективе, которым я руковожу, недавно появился сотрудник, который у многих вызывает раздражение. Он очень самоуверенный человек, является приятелем директора и сыном богатых родителей, а в нашем отделе основную массу составляют люди не очень высокого достатка. Он вежлив, хорошо знает свое дело, но это не меняет отношение к нему. Он как-будто «белая ворона», и почти каждый его поступок интерпретируется в коллективе негативно».

Какие действия руководителя отдела и нового сотрудника будут способствовать налаживанию благоприятной психологической атмосферы в трудовом коллективе?

**Учебная литература, необходимая для самостоятельной  
подготовки к занятиям**

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения [Текст]: учебник / Г. В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА – М, 2008 – 295 с.
2. Гуревич П. С. Психология [Электронный ресурс]: учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>
3. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. – М.: Юнити, 2006. – 431 с. Гриф УМО.
4. Игнатьева Е. С. Международный бизнес-этикет [Текст] / Е. С. Игнатьева. – М.: Вече, 2009. – 320 с.
5. Корпоративная культура делового общения. Главные правила общения [Текст]: учебное пособие / А. С. Ковальчук. – М.: Дашков и К, 2007. – 300 с.
6. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст]: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: Форум: Инфра-М, 2015. – 304 с.
7. Макаров Б. В. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов н / Д: Феникс, 2010. – 316 с.
8. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник /под редакцией В.Н. Лавриненко. 5-е изд. – М. ЮНИТИ-ДАНА, 2008.- 415 с. – Гриф МО РФ.
9. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учебник / Л. Д. Столяренко. – Р.-на-Д., Феникс, 2006. - 416 с.
10. Титова Л. Г. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / Л. Г. Титова. – М.: Юнити, 2006. – 271 с. Гриф УМО.
11. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебник / Г. М. Шеламова. – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Академия, 2008. – 176 с.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>