

**Автономная образовательная некоммерческая организация
Высшего образования
«Институт Бизнеса и Информационных Систем»
(АОНО ВО «ИБИС»)**

Факультет Бизнеса и информационных систем
Кафедра Психологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-воспитательной
и Информационных работе

М.В. Доможирова

« 12 » 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

дисциплины

Б1.В.09 Психология деловых взаимоотношений

Уровень образования: Высшее образование – бакалавриат
Направление подготовки: 54.03.01 «Дизайн»
Направленность (профиль): Графический дизайн
Форма обучения: Очная, очно-заочная
Составитель: К.э.н. Казьмина Е.Г.

Воронеж 2023 г.

Разработчик рабочей программы дисциплины: К.э.н.
Казьмина Елена Геннадьевна

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседаниях:

кафедры «Психологии», протокол №2 от «24» апреля 2023 года.

Ученого совета АОНО «Институт Бизнеса и Информационных Систем», протокол № 3 от «11» мая 2023 года

ДИСЦИПЛИНА «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ»

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: овладение современными социально-психологическими знаниями в области деловой коммуникации; развитие способности к анализу сложных коммуникативных проблем для умелого их разрешения; овладение основными приёмами профессиональной коммуникации на основе знаний об индивидуально-психологических особенностях людей и психологии поведения в организации.

Задачи дисциплины:

- сформировать навыки речевого поведения, необходимые для осуществления полноценной коммуникации;
- познакомить с современными формами, методами и технологией работы с аудиторией;
- освоить основной понятийно-терминологический аппарат дисциплины и сформировать профессиональную лексику для осуществления коммуникаций на различных уровнях делового общения;
- дать представление о роли речевого воздействия в профессиональной деятельности,
- помочь овладеть навыками активных речевых действий и подготовить к публичным выступлениям;
- получить представления о структурных компонентах, функциональных стилях и видах делового общения;
- сформировать навыки конструктивного делового общения;
- освоить основные нормы и правила поведения людей в условиях деловой коммуникации;
- сформировать необходимые психологические установки и освоить основные приемы деловых взаимоотношений в различных производственных условиях;

- познакомить с техникой ведения переговоров, правилами деловой переписки и признаками качественной презентации;
- раскрыть этические аспекты деловых взаимоотношений.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)*
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 При реализации своей роли в социальном взаимодействии учитывает особенности поведения и интересы других участников УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий в командной работе и с учетом этого строит продуктивное взаимодействие УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других	-

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)*
		членов команды для достижения поставленной цели УК-3.5 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.	

* - для профессиональных компетенций

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.09 «Психология деловых взаимоотношений» реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 Дисциплины (модули) образовательной программы.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с другими частями образовательной программы (дисциплинами, модулями, практиками):

Пререквизиты дисциплины (перечень дисциплин, на результаты обучения которых опирается данная дисциплина)	Постреквизиты (перечень дисциплин, опирающихся на данную дисциплину)
Б1.В.01 Профессиональная этика Б1.О.26 Психология управления Б1.О.11 Психология общения Б1.О.23 Педагогика и психология Б1.О.25 Психология личности	Б2.О.02 (Пд) Преддипломная практика Б3.01 Государственная итоговая аттестация

Текущий контроль осуществляется преподавателем в соответствии с тематическим планом изучения дисциплины.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине в очной и очно-заочной формах обучения является зачет в 7 семестре, проводимый в форме тестирования. Тестирование включает тестовые и практические задания.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся

*Общая трудоемкость: 2 зачетные единицы, 72 часа.
Семестр изучения – 7.*

4.1. Объем и виды учебной работы для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (аудиторные занятия) всего, в том числе:	24
Лекции (ЛК)	8
Практические занятия (ПЗ)	16
Лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (всего)	48
Промежуточная аттестация – зачет	-
Общая трудоемкость (часы)	72
Общая трудоемкость (зачетные единицы)	2

4.2. Объем и виды учебной работы для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (аудиторные занятия) всего, в том числе:	10
Лекции (ЛК)	4
Практические занятия (ПЗ)	6
Лабораторные работы (ЛР)	-

Вид учебной работы	Всего часов
Самостоятельная работа (всего)	62
Промежуточная аттестация – зачет	-
Общая трудоемкость (часы)	72
Общая трудоемкость (зачетные единицы)	2

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы/раздела	Формируемые компетенции	Контактная работа, всего	в том числе			Самостоятельная работа	Всего часов
				ЛК	ПЗ	ЛР		
1.	Основы психологии деловых взаимоотношений	УК-3	3	1	2	-	8	11
2.	Коммуникативная компетентность как ключевой фактор полноценного делового общения	УК-3	3	1	2	-	8	11
3.	Личность и организация	УК-3	3	1	2	-	8	11
4.	Теоретические аспекты психологии делового общения	УК-3	3	1	2	-	8	11
5.	Практические аспекты психологии делового общения	УК-3	6	2	4	-	8	14
6.	Особенности коммуникаций с деловыми партнерами	УК-3	6	2	4	-	8	14
			24	8	16	-	48	72
	Промежуточная аттестация: зачет							-
	Итого							72

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы/раздела	Формируемые компетенции	Контактная работа, всего	в том числе			Самостоятельная работа	Всего часов
				ЛК	ПЗ	ЛР		
1.	Основы психологии деловых взаимоотношений	УК-3	1,5	0,5	1	-	10	11,5
2.	Коммуникативная компетентность как ключевой фактор полноценного делового общения	УК-3	1,5	0,5	1	-	10	11,5
3.	Личность и организация	УК-3	1,5	0,5	1	-	10	11,5
4.	Теоретические аспекты психологии делового общения	УК-3	1,5	0,5	1	-	10	11,5
5.	Практические аспекты психологии делового общения	УК-3	2	1	1	-	10	12
6.	Особенности коммуникаций с деловыми партнерами	УК-3	2	1	1	-	12	14
			10	4	6	-	62	72
Промежуточная аттестация: зачет								-
Итого								72

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Основы психологии деловых взаимоотношений (УК-3)

Исторические основы психологии деловых взаимоотношений. Психология деловых взаимоотношений как область научного знания о поведении организаций и людей, а также групп людей в этих организациях. Предмет, задачи, основные компоненты изучения «Психологии деловых взаимоотношений». Взаимосвязь с другими науками об управлении и смежными дисциплинами: теорией организации, организационным развитием, и управлением персоналом. Модели организационного поведения. Факторы, влияющие на организационное поведение и источники его повышения. Понятие «поведение» в контексте изучаемой дисциплины.

Особенности поведения индивида. Типы поведения индивида в организации. Понятие «организация» как место работы, особенности организации, влияющие на поведение ее работников. Типы поведенческих организаций. Организационное поведение и менеджмент. Эффективность менеджмента. Уровни, роли и навыки менеджмента в организации. Этическое поведение в организации.

Тема 2. Коммуникативная компетентность как ключевой фактор полноценного делового общения. (УК-3)

Структура общения и его роль в жизни человека. Функции общения: связующая, формирующая, подтверждающая, межличностная, внутриличностная. Структура коммуникативного события: фаза подготовки, фаза установления контакта, фаза концентрации, фаза анализа, фаза аргументации и убеждения, фаза закрепления результата и завершения контакта.

Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией. Основные элементы коммуникативной ситуации. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Ошибки отправителя и получателя сообщения. Коммуникативные барьеры.

Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие. Механизмы восприятия и понимания. Идентификация (понимание другого человека путем отождествления себя с ним). Рефлексия (осознание человеком того, как он воспринимается партнером). Эмпатия (стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого). Стереотипизация (оценка другого путем распространения на него характеристик всей социальной группы).

Интерактивная сторона общения. Общение как взаимодействие. Виды социальных мотивов взаимодействия: максимизация общего выигрыша (мотив кооперации); максимизация собственного выигрыша (индивидуализм); максимизация относительного выигрыша (конкуренция); максимизация выигрыша другого (альтруизм); минимизация

выигрыша другого (агрессия); минимизация различий в выигрышах (равенство).

Ведущие стратегии поведения во взаимодействии: сотрудничество, компромисс, уступчивость, избегание, противодействие.

Теории межличностного взаимодействия: теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория.

Виды деловых коммуникаций: прямые и косвенные коммуникации, непосредственные и опосредованные коммуникации; познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная коммуникации.

Уровни коммуникации. Императивный (примитивный). Манипулятивный. Формальный. Гуманистический. Игровой. Деловой. Духовный.

Тема 3. Личность и организация. (УК-3)

Соотношение понятий «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность». Источники индивидуальных различий в характеристиках личности. Основные подходы к исследованию, формированию и развитию личности.

Ценностные ориентации, аттитюды и их влияние поведение личности в организации. Функции и изменения установок. Удовлетворенность трудом и преданность организации как виды установок; их значение для организационного поведения.

Самоменеджмент. Внутренняя уверенность. Понятие жизненного успеха. Признаки уверенного в себе человека. Внешняя и внутренняя уверенность. Внутренняя уверенность в правильности выбранного пути. Высокая требовательность к себе. Взаимоотношения с людьми. Постановка целей. Приемы постановки личных стратегических целей. Декомпозиция целей. Ресурсный анализ цели. Роль людей в достижении личных целей. Соотнесение личных целей и целей организации. Управление временем. Умение говорить «Нет». Правила помощи другим. Цель и время.

Тема 4. Теоретические аспекты психологии делового общения. (УК-3)

Средства психологического влияния. Вербальные средства, паралингвистические средства, невербальные средства. (дистанция, осанка, взгляд, улыбка, мимика, жестикауляция и пр).
Фундамент, основа и стержень психологического влияния. Стереотипы поведения и мышления людей. Желание человека следовать положительному эталону его социальных ролей. Обстановка межличностной коммуникации. Взаимный обмен, его виды и эквивалентность. Симпатия и антипатия в процессе делового общения. Виды психологического влияния: Варварское психологическое влияние и защиты от него. Цивилизованное психологическое влияние. Манипулятивное психологическое влияние и защиты от него.

Тема 5. Практические аспекты психологии делового общения. (УК-3)

Принципы и приемы проведения деловых переговоров. Три блока деловой встречи. Стиль деловых встреч. Идеальная деловая встреча.

Переговоры с деловыми партнерами. Классификация переговоров в зависимости от стиля поведения: эгоистические, справедливые, компромиссные, приспособленческие, спасительные, светские, исследовательские, манипулятивные. Структура деловых переговоров: подготовка проведение, анализ. Формулирование цели деловых переговоров.

Этапы подготовки к переговорам. Методы ведения переговоров: вариационный, интегративный, компромиссный, уравнивающий. Процедура ведения переговоров. Стадии (этапы) переговорного процесса.

Факторы, влияющие на успешность переговоров. Подготовка своих первоначальных предложений. Взаимные уступки и их психологические феномены. Механизмы протекания отдельных стадий переговоров. Недостатки при ведении переговоров. Анализ результатов переговоров.

Принципы и приемы проведения деловых совещаний.

Техники ведения беседы. Основные способы ведения беседы: цитирование, упоминание о приятном, информирование, интересный рассказ.

Спор и дискуссии. Техники постановки вопросов. Техника убеждения. Искусство аргументации. Приемы аргументации.

Взаимодействие с подчиненными. Уважение, умение признавать свои ошибки, контроль.

Мотивация и стимулирование.

Отдача распоряжений. Делегирование. Дисциплинарные воздействия на персонал. Взаимоотношения в коллективе и моббинг. Этика и этикет деловых отношений.

Тема 6. Особенности коммуникаций с деловыми партнерами. (УК-3)

Условия эффективной коммуникации. Психология управления группой. Специфика групповой динамики. Ассертивность. Тактика поведения в конфликте. Трудные люди. Степень уверенности в себе.

Вербальные факторы, влияющие на эффективную коммуникацию.

Факторы невербального поведения, влияющие на качество коммуникации: кинесическая лексика: пантомимика, жесты, мимика и контакт глаз; особенности речи: артикуляция, дикция, околоречевые особенности.

Приемы управления коммуникацией с помощью утверждений: «Переход», «Трюизм», «Номинализация», «Переформирование», «Право без права выбора». Основные приемы активного слушания: «Эхо» (или, цитирование); «Уточнение»; «Резюме» (интерпретация); «Логическое следствие».

Презентация как форма коммуникаций с партнерами по бизнесу. Стадии организации и проведения презентации. Снятие личной напряженности. Планирование презентации. Разработка визуальных материалов. Подготовка помещения и оборудования к презентации. Проведение презентации.

5.3. План проведения практических занятий по темам (разделам) изучаемой дисциплины с заданиями для обучающихся по подготовке к ним

Тема 1. Основы психологии деловых взаимоотношений. (УК-3)

Вопросы для рассмотрения и обсуждения:

1. Исторические основы психологии деловых взаимоотношений.
2. Психология деловых взаимоотношений как область научного знания. Взаимосвязь с другими науками.
3. Понятие «поведение». Особенности поведения индивида. Типы поведения индивида в организации.
4. Организационное поведение и менеджмент.
5. Эффективность менеджмента.
6. Этическое поведение в организации.

Тема 2. Коммуникативная компетентность как ключевой фактор полноценного делового общения. (УК-3)

Вопросы для рассмотрения и обсуждения:

1. Общения и его роль в жизни человека.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Ведущие стратегии поведения во взаимодействии.
6. Теории межличностного взаимодействия.
7. Виды деловых коммуникаций.
8. Уровни коммуникации.

Тема 3. Личность и организация. (УК-3)

Вопросы для рассмотрения и обсуждения:

1. Источники индивидуальных различий в характеристиках личности.
2. Основные подходы к исследованию, формированию и развитию личности.
3. Ценностные ориентации, аттитюды и их влияние поведение личности в организации.

4. Удовлетворенность трудом и преданность организации.

5. Понятие жизненного успеха. Признаки уверенного в себе человека.

6. Взаимоотношения с людьми.

7. Приемы постановки личных стратегических целей.

8. Роль людей в достижении личных целей. Соотнесение личных целей и целей организации.

9. Управление временем.

Тема 4. Теоретические аспекты психологии делового общения. (УК-3)

Вопросы для рассмотрения и обсуждения:

1. Средства психологического влияния.

2. Стереотипы поведения и мышления людей.

3. Обстановка межличностной коммуникации.

4. Виды психологического влияния:

5. Варварское психологическое влияние.

6. Цивилизованное психологическое влияние.

7. Манипулятивное психологическое влияние.

Тема 5. Практические аспекты психологии делового общения. (УК-3)

Вопросы для рассмотрения и обсуждения:

1. Принципы и приемы проведения деловых переговоров.

2. Переговоры с деловыми партнерами.

3. Принципы и приемы проведения деловых совещаний.

4. Деловая беседа, основные способы ведения беседы.

5. Спор и дискуссии.

6. Взаимодействие с подчиненными.

7. Мотивация и стимулирование.

8. Дисциплинарные воздействия на персонал.

9. Взаимоотношения в коллективе и моббинг.

10. Этика и этикет деловых отношений.

Тема 6. Особенности коммуникаций с деловыми партнерами. (УК-3)

Вопросы для рассмотрения и обсуждения:

1. Эффективная коммуникация. Условия эффективной коммуникации.
2. Психология управления группой. Специфика групповой динамики.
3. Тактика поведения в конфликте.
4. Приемы управления коммуникацией.
5. Презентация как форма коммуникаций с партнерами по бизнесу.

Примеры кейс-задач:

Кейс 1 «Нева – Вега» (Использование уловок).

Менеджер компании «Нева» Алексей Бурков договорился о встрече с заместителем директора компании «Вега» Александром Силаевым с целью обсудить возможности поставки оборудования.

При подготовке к встрече он созвонился с начальником департамента закупок «Веги» Леонидом Матияшем и уточнил потребности «Веги» в предлагаемом «Невой» оборудовании, а также выяснил, кто является их конкурентами.

Встреча проходила в офисе компании «Вега» в 12.00. Алексей пришел в 11.50 в «Вегу». Секретарь Силаева предложила ему пройти в комнату для переговоров и принесла кофе. Она извинилась за своего руководителя и сказала, что он еще не освободился с предыдущей встречи, и попросила подождать 10-15 минут. В 12.20 в комнату для переговоров пришел Александр Силаев, извинился за опоздание, предложил Алексею посмотреть информацию о компании «Вега» и сказал, что ему необходимо покинуть его еще на 5-7 минут. А за это время Алексей сможет подробно познакомиться с «Вегой», что позволит им позднее разговаривать на одном языке. Материалы, которые передали Буркову, действительно, представляли для него интерес, и он даже сделал некоторые выписки. В течение ближайших 20 минут Силаев не появлялся. Это очень рассердило Алексея, он воспринимал это как проявление неуважения к себе. Наконец, пришел Александр, и они начали

говорить.

Александр: Извините, сегодня просто сумасшедший день. Приехали наши партнеры, и я все время должен быть с ними.

Алексей: Понимаю, у нас так тоже бывает.

Александр: Видел ваше предложение. Можете рассказать о нем подробнее. (В этот момент раздался телефонный звонок, и Силаев около 10 минут объяснялся по телефону).

Алексей старался не слушать разговора своего партнера по переговорам, но все больше раздражался от этой ситуации. Поговорив по телефону, Александр вновь обратился к Буркову.

Александр: Ну, что я вам говорил! Ужасный день. Так о чем мы говорили?

Алексей: Вы хотели больше узнать о нашем предложении. Но мне кажется, что мы все и так прекрасно написали. Что вы конкретно хотите узнать?

Александр: Да, действительно, все написано замечательно. Нас все это устраивает. И спецификация, и качество, и гарантии. Но вот цена явно великовата.

Алексей: Да как же великовата?! Мы же предлагаем вам на 5% ниже, чем ваши сегодняшние поставщики. Куда же еще ниже?

Александр: Ну, если вы не нуждаетесь в таком клиенте, как мы, то давайте расстанемся. А то и так я потерял с вами слишком много времени.

Алексей: Нет, давайте продолжим. Какие ваши предложения?

Александр: Я думаю, что если вы снизите цену до 25 000 рублей за единицу продукции, то это будет то, что нужно.

Алексей (раздраженно): Да вы что, издеваетесь надо мной? Мало того, что я уже прописался у вас, так вы еще и цены предлагаете, прямо скажу, несерьезные!

Александр: Я очень удивлен. Мы внимательно рассмотрели ваше предложение. Все подсчитали и пришли к выводу, что «Нева» могла быть нашим генеральным поставщиком. Это значит, что вы в год могли зарабатывать более десяти миллионов. Как я знаю, у вас нет клиентов,

которые могли бы вам предложить гарантированный заказ на такую сумму. Но видно, «Нева» не очень заинтересована в деньгах. Поэтому давайте прекратим этот разговор.

Алексей: Александр, извините. Что же вы сразу не сказали о таких объемах. Конечно, нам интересно такое предложение.

Александр: Интересно?! Ну, вот и хорошо. Давайте сейчас заключим небольшой договор так тысяч на сто для начала, посмотрим, как вы выполняете свои обязательства, а дальше решим.

Алексей: Но вы же говорили о десяти миллионах, а сейчас всего сто тысяч...

Александр: А я и не отказываюсь от своих слов. Пробный контракт на сто тысяч, а потом на десять миллионов. Так договорились?

Алексей: Договорились.

Вопросы для обсуждения к ситуации «Использование уловок»:

1. Как проходили переговоры?

2. Какие ошибки при ведении переговоров допустил

Алексей.

Кейс 2 «Оценка выступления».

Дать оценку выступления. В заключении оценить:

1) навыки работы с аудиторией (см. протокол оценки результата деятельности);

2) уровень развития аналитического мышления (см. содержание);

3) качество монологической речи (наблюдение);

4) навыки работы с текстом (способность структурировать материал для публичного выступления);

5) «речевое поведение» (наблюдение).

Протокол оценки результата деятельности (карта наблюдений)

№	Параметры	Низкий уровень			Средний уровень			Высокий уровень
		1	2	3	4	5	6	7
1	Степень теоретичности							
2	Степень информативности							
3	Степень новизны							
4	Практическая значимость							
5	Логика изложения материала							
6	Владение теоретическим языком							
7	Осмысленность материала							
8	Доступность изложения							
9	Дидактизация материала							
10	Культура ведения записей на доске							
11	Умение держаться перед аудиторией							
12	Умение держать внимание аудитории							
13	Артистичность							
14	Эмоциональность							
15	Чистота речи							
16	Артикуляционная четкость							
17	Внешний вид							
	Примечание, комментарий:							

Кейс 2 «Свободная Россия».

Необходимо выбрать из предложенного списка партию или профессиональный союз, тезисы которой надо отстаивать

Каждая группа выражает программу партии в тезисах; кратко их записывает; каждый из «членов партии» отстаивает свой тезис. Выступление партии состоит из выступления ее членов, отстаивающих один из тезисов.

Выступление должно быть аргументированным, сопровождаться каким-либо визуальным рядом; содержать от 5 до тезисов. Представители «других партий» задают вопросы и оценивают полученный ответ.

(Партии и профессиональные союзы: социалистическая; либеральная; монархическая; независимая; зависимая; любителей пива; любителей бананов; любителей животных; любителей зеленых насаждений; женщин; мужчин; студентов; ученых; архитекторов – строителей; продавцов; покупателей; москвичей; провинциалов; любителей жары; любителей холода; деревообработчиков; защитников леса; поборников старины; технократическая; спартанская, экзотическая; традиционная).

Кейс 3 «Маевтика».

Задача: с помощью аргументации убедить участника беседы в неправильности предыдущих суждений. Один участник рассказывает историю, другие – задают вопросы, которые резко меняют направление рассуждений выступающего.

Пример: на доске написаны три слова: *радость, случай, лень*. Участник выбирает слово и придумывает тему для монолога или полилога. Группа обсуждает заданную тему, останавливаются на одной и затем готовят выступление.

Кейс 3 «Скороговорки»:

1) Прочитать скороговорки, добившись легкого произнесения.

2) Прочитать скороговорки с небольшими произвольными вставками как целостное информационное сообщение.

«Диктор» не должен допускать погрешностей. Отработайте свое выступление в минигруппах. Выберите имидж диктора: строгая академическая дама, очаровательная незнакомка, ведущий юмористической программы, шоумен.

Подумайте над реакцией аудитории, что вы хотите внушить аудитории:

- а) почтительный трепет;
- б) восторг;
- в) готовность смеяться вместе с вами;
- г) панический ужас;
- д) восхищение.

Пример скороговорки: «Я ему по секрету, а он всему свету, что на улице медовик, мне не до медовика, что на улице деготник, мне не до деготника. Так вот скажет друг дружке, а дружка подружке, а подружка борову, а боров всему городу – язык от лжи не краснеет, и без того красный, а только береги честь смолоду: один раз сорвешься – другой не поверят; ведь коли врун, так и обманщик, а обманщик, так и плут, а плут, так и мошенник, а мошенник, так и вор».

Пример сценария деловой игры.

Группа студентов делится на 2 команды, обе команды презентуют свой анализ организации и коллектива.

Рекомендации по выполнению дидактической игры:

1) Укажите вид деятельности анализируемой организации.

2) Если штат управленческого персонала организации больше 50 человек, можно взять несколько или одно структурное подразделение.

3) При построении функциональной структуры на пересечении строк и столбцов проставляются символы, отражающие степень участия отдельных функциональных подразделений и руководителей в выполнении конкретных функций данного подразделения.

Применяются следующие символы:

О – отвечает за выполнение данной функции, принимает решение, подписывает документ;

И – представляет исходные данные, информацию, необходимые для выполнения данной функции;

У – участвует в выполнении данной функции;

С – согласовывает подготовленный документ или отдельные вопросы в процессе выполнения функций;

П – подготавливает и оформляет документы, организует исполнение функций.

Символы необходимо проставлять по каждой из функций, выполняемых отделом по управлению персоналом (или другого отдела службы управления персоналом), определяя степень

участия того или иного отдела или должностного лица в выполнении этих функций. Если в выполнении той или иной функции какой-либо из отделов не принимает участия, то клеточка остается пустой.

Задание к игре.

На основе таблицы сделать анализ ролевой структуры руководства Вашей организации или структурного подразделения, где вы работаете. Результат можно представить в табличной форме отмечая крестиком совпадение ролей у конкретных личностей.

Роли:	Сотрудник А	Сотрудник Б	Сотрудник В	Сотрудник Г
1. Творческие				
Генератор идей				
Эксперт				
Эрудит				
2. Коммуникационные				
Лидер				
Координатор				
Связной				
3. Поведенческие				
Оптимист				
Нигилист				
Догматик				

Разработайте социальную структуру Вашей организации или структурного подразделения по признакам пола, возраста, стажа работы, образования.

Представьте материал в виде диаграмм.

Подготовьте краткие выводы по результатам анализа и рекомендации по совершенствованию социальной структуры коллектива.

Примеры заданий

Задания 1 типа

Теоретические вопросы, позволяющие оценить степень владения обучающимся принципами предметной области

дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними:

1. Через какие фазы проходит процесс коммуникации и какие из них наиболее важные?
2. Какие факторы невербальной коммуникации необходимо учитывать при организации коммуникации?
3. Какие факторы определяют успешность переговоров?
4. Какие функции выполняет процесс коммуникации? В чем это проявляется?
5. Каких правил необходимо придерживаться при составлении текста документа?
6. Каковы критерии эффективной работы в группе?
7. Какую роль играют реквизиты в деловой переписке? Какие реквизиты являются необходимыми в деловом документе?
8. Можно ли отыскать черты сходства между манипулятивным и игровым общением? Какие это черты?
9. Назовите основные ошибки при работе с информацией.
10. Назовите основные стадии организации и проведения презентаций.
11. Назовите основные шаги при подготовке к презентации.
12. Назовите основные этапы подготовки к переговорам.
13. Определите основные тактики ведения переговоров?
14. Перечислите основные макрооперации при работе с текстом.
15. Перечислите основные недостатки выступлений Ваших сокурсников перед аудиторией.
16. По каким критериям может оцениваться поведение участников переговоров?
17. По каким параметрам оценивается работа с аудиторией?
18. Почему вопрос о выделении стиля художественной литературы как отдельного стиля русского литературного языка является спорным?

19. Почему императивное общение считается наиболее примитивным?
20. Раскройте особенности одного из метода ведения переговоров.
21. С какой целью может быть использована техника «Якоря»?
22. Что недопустимо при работе с аудиторией?
23. Что общего между формально-ролевым и деловым общением и чем отличаются эти уровни общения?
24. Что такое одноаспектные и многоаспектные письма?
25. Что такое читабельность текста и как она определяется?
26. Назовите сектора постановки личных целей.
27. Охарактеризуйте проектный подход к построению своей карьеры.
28. Каков алгоритм постановки и работы с целью?
29. В чем заключается стержень психологического общения?
30. Какие три «кита» психологии влияния известны?
31. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
32. Что такое моббинг, боссинг и канайлинг и их влияние на работу организации?
33. Что включают правила успешной карьеры?
34. Какие известны возможные стратегии защиты от манипулятора?
35. Как проявляется уверенность человека в себе (признаки)?
36. Как правильно говорить нет.
37. Какие виды деловых приемов вы знаете?
38. Какие требования предъявляются к одежде на деловых приемах?

5.4 Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа – это индивидуальная познавательная деятельность обучающегося как на аудиторных занятиях, так и во внеаудиторное время. Самостоятельная работа должна быть многогранной и иметь четко выраженную направленность на формирование конкретных компетенций.

Цель самостоятельной работы – овладение знаниями, профессиональными умениями и навыками, опытом исследовательской деятельности и обеспечение формирования профессиональных компетенций, воспитание потребности в самообразовании, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы. Самостоятельная работа предполагает изучение литературных источников, выполнение контрольных заданий и работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и других материалов, а также реальных фактов, личных наблюдений и т.д.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;

- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по заданной проблеме курса, написание реферата (доклада, эссе), исследовательской работы по заданной проблеме;

- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;

- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);

- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1.	Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся.
2.	Методические рекомендации по изучению дисциплины.
3.	Вопросы для письменного/устного опроса; тематика сообщений (докладов); контрольные задания (варианты); тестовые задания; темы для разработки презентаций, практические задания и пр.
4.	Вопросы к промежуточной аттестации (экзамену/зачету).

Задания для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология деловых взаимоотношений» предоставляются преподавателем.

Контроль результатов самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия и внеаудиторную самостоятельную работу обучающихся по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Порядок, определяющий процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций, определен в Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АОНО ВО «ИБИС».

Примерная тематика сообщений (докладов)

Тематика	Формируемые компетенции
Тема 1. Основы психологии деловых взаимоотношений	УК-3
<ol style="list-style-type: none"> 1. Психология деловых взаимоотношений как область научного знания о поведении организаций и людей. 2. Взаимосвязь с другими науками об управлении и смежными дисциплинами. 3. Факторы, влияющие на организационное поведение и источники его повышения. 4. Особенности и типы поведения индивида в организации. 5. Типы поведенческих организаций. 6. Организационное поведение и менеджмент. 	УК-3
Тема 2. Коммуникативная компетентность как ключевой фактор полноценного делового общения	УК-3
<ol style="list-style-type: none"> 1. Функции общения: связующая, формирующая, подтверждающая, межличностная, внутриличностная. 2. Коммуникативная сторона общения. 3. Основные элементы коммуникативной ситуации. 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации. 5. Коммуникативные барьеры. 6. Перцептивная сторона общения. 7. Интерактивная сторона общения. 8. Ведущие стратегии поведения во взаимодействии. 9. Виды деловых коммуникаций и уровни коммуникации. 	УК-3
Тема 3. Личность и организация	УК-3
<ol style="list-style-type: none"> 1. Источники индивидуальных различий в характеристиках личности. 2. Ценностные ориентации, аттитюды и их влияние поведение личности в организации. 3. Функции и изменения установок. 4. Внутренняя уверенность 5. Внешняя и внутренняя уверенность. 6. Взаимоотношения с людьми. 7. Соотнесение личных целей и целей организации. 	УК-3
Тема 4. Теоретические аспекты психологии делового общения	УК-3
<ol style="list-style-type: none"> 1. Вербальные средства, паралингвистические средства, невербальные средства. 2. Фундамент, основа и стержень психологического 	УК-3

Тематика	Формируемые компетенции
<p>влияния.</p> <p>3.Стереотипы поведения и мышления людей.</p> <p>4.Обстановка межличностной коммуникации.</p> <p>5.Симпатия и антипатия в процессе делового общения.</p> <p>6.Манипулятивное психологическое влияние и защиты от него.</p>	
<p>Тема 5. Практические аспекты психологии делового общения</p>	УК-3
<p>1. Стиль деловых встреч и деальная деловая встреча.</p> <p>2.Переговоры с деловыми партнерами.</p> <p>3.Структура деловых переговоров</p> <p>4.Этапы подготовки к переговорам и методы ведения переговоров</p> <p>5.Факторы, влияющие на успешность переговоров.</p> <p>6.Принципы и приемы проведения деловых совещаний.</p> <p>7.Основные способы ведения беседы</p> <p>8.Взаимодействие с подчиненными и умение признавать свои ошибки.</p>	УК-3
<p>Тема 6. Особенности коммуникаций с деловыми партнерами</p>	УК-3
<p>1.Тактика поведения в конфликте.</p> <p>2.Вербальные факторы, влияющие на эффективную коммуникацию.</p> <p>3.Факторы невербального поведения, влияющие на качество коммуникации.</p> <p>4.Приемы управления коммуникацией и основные приемы активного слушания.</p> <p>5.Презентация как форма коммуникаций с партнерами по бизнесу.</p> <p>6.Стадии организации и проведения презентации.</p>	УК-3

Критерии и показатели оценивания результатов сообщения (доклада) для проведения текущего контроля по дисциплине

Шкала оценивания	Критерии
<p>5 (отлично)</p>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полно и логически последовательно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; - демонстрирует понимание материала,

Шкала оценивания	Критерии
	<p>обосновывает свои суждения, делает самостоятельные выводы и умозаключения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка; - демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы; - использует наглядный материал (презентация)
4 (хорошо)	<p>По своим характеристикам сообщение (доклад) обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи, использует наглядный материал (презентация)</p>
3 (удовлетворительно)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - испытывал трудности в подборе материала, его структурировании, использовал в основном, учебную литературу и не использовал дополнительные источники информации; - не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения (доклада); - материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов; - допускает стилистические и орфоэпические ошибки; - не отвечает на вопросы; - не использует наглядный материал (презентацию)
2 (неудовлетворительно)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует незнание большей части соответствующее теме сообщения (доклада); - допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; - беспорядочно и неуверенно излагает материал. Сообщение (доклад) обучающимся не подготовлено, либо не соответствует теме.

Примерные тестовые задания для текущего контроля

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
Тема 1. Основы психологии деловых взаимоотношений		
<p>1. Одной из основ деловых взаимоотношений является:</p> <p>1) комплиментарное воздействие;</p> <p>2) использование профессионализмов и делового жаргона;</p> <p>3) использование высоколитературного языка</p> <p>4) все ответы верны</p>	1	УК-3
<p>2. Уровень общения, признаком которого является монологическая речь одного из партнеров без учета реакции адресата, называется...</p> <p>1) манипулятивным</p> <p>2) деловым</p> <p>3) императивным</p> <p>4) игровым</p>	3	УК-3
<p>3.Сторона общения, связанная с процессами взаимодействия партнеров, называется..</p> <p>1)Перцептивной</p> <p>2)Коммуникативной</p> <p>3) Интерактивной</p> <p>4) все ответы не верны</p>	1	УК-3
<p>4.Ситуативные реакции человека на воздействия внутренних и внешних раздражителей, имеющие выраженную субъективную окраску,- это...</p> <p>1)воля</p> <p>2)аффект</p> <p>3)чувства</p> <p>4)эмоции</p>	4	УК-3
<p>5.Позиция в деловом общении, которая применяется только для оперативного разговора:</p> <p>1)конкурирующе-оборонительная позиция;</p> <p>2) угловая позиция;</p> <p>3) оборонительная позиция</p> <p>4) все ответы верны</p>	1	УК-3
<p>6. К перцептивной стороне общения относят:</p> <p>1) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная</p>	3	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
связь; 2) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д. 3) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов; 4) все ответы не верны		
7.Один из компонентов культуры делового общения является: 1) взаимная похвала; 2) служебный этикет; 3) столкновение интересов 4) все ответы верны	2	УК-3
8.Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это: 1) прямое и косвенное; 2) непосредственное и опосредованное; 3) запланированное и незапланированное 4) все ответы верны	1	УК-3
9. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях: 1) деловой разговор; 2) столкновение интересов; 3) конфликт 4) все ответы верны	3	УК-3
10.Сторона общения, связанная с процессами взаимодействия партнеров, называется... 1)перцептивной 2)коммуникативной 3)интерактивной 4) все ответы верны	3	УК-3
Тема 2. Коммуникативная компетентность как ключевой фактор полноценного делового общения		УК-3
11.К коммуникативной стороне общения относят: 1) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. 2) процессы взаимодействия партнеров по	1	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
общению – кооперацию, конкуренцию и т.д. 3) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов 4) все ответы не верны		
12. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам: 1) общественная зона; 2) социальная зона; 3) личная зона 4) все ответы верны	2	УК-3
13. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется: 1) личной; 2) социальной; 3) публичной 4) все ответы верны.	3	УК-3
14. Императивное общение – это: 1) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы; 2) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений; 3) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками; 4) все ответы верны	3	УК-3
15. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах? 1) рефлексивное слушание; 2) нереплексивное слушание; 3) эмпатическое слушание. 4) все ответы верны	1	УК-3
16. Конформное поведение члена группы предполагает: 1) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков; 2) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления 3) противопоставление себя группе.	1	УК-3
17. Опосредованное общение — это:	2	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
1) личностное взаимодействие, при котором люди находятся рядом и общаются при помощи речи, жестов и мимики 2) взаимодействие, при котором индивидов разделяет расстояние или время (например, переписка, телефонные разговоры) 3) общение индивидов без использования речи 4) все ответы не верны		
18. Если заранее установлены способы и темы общения, а понимание личности собеседника заменяет знание его роли в социуме, такое взаимодействие называют: 1) формальным общением 2) ролевым общением 3) личностным общением 4) все ответы верны	2	УК-3
19. Выделяют следующие уровни общения: 1) фатический, информационный, личностный 2) фактический, формальный, личный 3) поверхностный, деловой, личный 4) все ответы верны	1	УК-3
20. По признаку равноправия индивидов, участвующих в общении, взаимодействие разделяют на: 1) императивное и манипулятивное 2) равноправное и подчиненное 3) монологическое и диалогическое 4) все ответы верны	3	УК-3
Тема 3. Личность и организация		УК-3
21. Среди свойств личности... зависит от воспитания и условий социальной среды 1) направленность 2) характер 3) способности 4) все ответы верны	4	УК-3
22. Наиболее склонны к общению, активности люди: 1) сангвинического темперамента; 2) флегматического темперамента; 3) меланхолического темперамента 4) все ответы не верны	1	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
<p>23. Экстернальный тип человека – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам; 2) общительный, коммуникабельный тип человека; 3) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам 4) все ответы не верны. 	1	УК-3
<p>24.К интерактивной стороне общения относят:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. 2) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д. 3) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов 4) все ответы верны 	2	УК-3
<p>25. Диалогическое общение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник; 2) общение, при котором человек рассматривает собеседника как объект воздействия; 3) внутренний мысленный диалог. 4) все ответы верны 	1	УК-3
<p>26.Интернальный тип человека – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам; 2) общительный, коммуникабельный тип человека; 3) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельства 4) все ответы верны 	3	УК-3
<p>27.Автономное поведение члена группы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков; 	2	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
2) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления 3) противопоставление себя группе; 4) все ответы верны		
28.Либеральный (попустительский) тип лидерства – это: 1) ориентация на мнение производственной группы, коллектива ; 2) гибкость в решении задач; 3) принятие единоличных решений; 4) все ответы верны.	1	УК-3
29. Конформный человек - это: 1) необщительный, замкнутый человек; 2)не имеющий своего мнения, несамостоятельный, приспособляющийся; 3) творческий человек 4) все ответы верны.	2	УК-3
30. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения рассматриваются в подходе по общению: 1) патопсихологическому 2) социально-психологическому 3) нейролингвистическому 4) психофизиологическому	2	УК-3
Тема 4. Теоретические аспекты психологии делового общения		УК-3
31. Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются: 1) стремление к самоактуализации; 2) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»; 3) комплекс неполноценности; 4) все ответы верны	1	УК-3
32. Фундаментальная ошибка атрибуции – это: 1) переоценка значения личностных свойств, недооценка значения ситуации;?(по отношению к оценке поведения других людей) 2) переоценка значения ситуации, недооценка значения личностных свойств;?(при оценке собственного поведения) 3) приписывание окружающим своих мыслей,	1	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
чувств, мотивов; 4) все ответы верны		
33. Основные механизмы познания другого человека: 1) децентрация, эмпатия, атрибуция 2) рефлексия, идентификация, аттракция 3) эмпатия, рефлексия и идентификация 4) все ответы не верны	3	УК-3
34. Социальные стереотипы - это: 1) феномен, мешающий эффективному общению; 2) феномен, облегчающий межличностное восприятие; 3) элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны; 4) все ответы верны	3	УК-3
35. Основной движущей силой развития личности по А.Адлеру являются: 1) стремление к самоактуализации; 2) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»; 3) комплекс неполноценности; 4) все ответы верны	3	УК-3
36. Эффектом ореола называют: 1) тенденцию переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества; 2) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности; 3) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов 4) все ответы не верны	1	УК-3
37. Во время деловой беседы делать записи: 1) неприлично; 2) необходимо, так как это помогает не забыть важные детали; 3) не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы; 4) все ответы верны	3	УК-3
38. Стереотипы в общении: 1) являются помехой и причиной плохой	3	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
<p>коммуникации;</p> <p>2) обеспечивают эффективность деловых коммуникаций;</p> <p>3) являются необходимым элементом психологической защиты;</p> <p>4) все ответы верны</p>		
<p>39. Наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости люди:</p> <p>1) сангвинического темперамента;</p> <p>2) флегматического темперамента;</p> <p>3) меланхолического темперамента</p> <p>4) все ответы верны</p>	3	УК-3
<p>40. Кто автор теории транзактного анализа?</p> <p>1) Фрейд;</p> <p>2) Юнг;</p> <p>3) Берн.</p> <p>4) все ответы не верны</p>	3	УК-3
Тема 5. Практические аспекты психологии делового общения		УК-3
<p>41. Делегирование полномочий подчиненным является:</p> <p>1) необходимым и эффективным инструментом опытного руководителя;</p> <p>2) признаком слабого и неэффективного руководителя;</p> <p>3) метод руководства, к которому руководителю стоит прибегать время от времени</p> <p>4) все ответы не верны.</p>	1	УК-3
<p>42. Социально-ролевое общение - это:</p> <p>1) исторически сложившаяся форма предсказуемого упорядоченного символического поведения;</p> <p>2) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;</p> <p>3) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками</p> <p>4) все ответы верны.</p>	1	УК-3
<p>43. Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке</p>	4	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
<p>составляет суть эффекта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ореола 2) последовательности 3) инерционности 4) стереотипизации 		
<p>44 Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) демократическом 2) авторитарном 3) либеральном 4) попустительском 	1	УК-3
<p>45 Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) физическим 2) социально-психологическим 3) неправильной установки сознания 4) организационно-психологическим 	2	УК-3
<p>46. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оптико-кинестетические 2) паралингвистические 3) экстралингвистические 4) пространственно-временным 	2	УК-3
<p>47. Жесты, мимика и пантомимика – это средства общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оптико-кинестетические 2) паралингвистические 3) экстралингвистические 4) пространственно-временным 	1	УК-3
<p>48. Эффект проекции – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества; 2) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности; 3) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов. 	3	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
4) все ответы не верны		
<p>49 Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:</p> <p>1) человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает;</p> <p>2) более красивые люди расцениваются как более приятные в целом;</p> <p>3) люди склонны делать поспешные выводы о человеке на основе его внешнего облика;</p> <p>4) все ответы верны.</p>	1	УК-3
<p>50 Пассивное слушание целесообразно:</p> <p>1) в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему</p> <p>2) в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей;</p> <p>3) в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства</p> <p>4) все ответы верны</p>	2	УК-3
Тема 6. Особенности коммуникаций с деловыми партнерами		УК-3
<p>51.Оптимальной зоной для делового общения с коллегами являются:</p> <p>1) персональная зона;</p> <p>2) социальная зона;</p> <p>3) публичная зона.</p> <p>4) все ответы верны</p>	2	УК-3
<p>52.Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как:</p> <p>1) социально-психологическая рефлексия</p> <p>2) стереотипизация</p> <p>3) эмпатия</p> <p>4) идентификация.</p>	4	УК-3
<p>53. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?</p> <p>1) рефлексивное слушание;</p> <p>2) нереплексивное слушание;</p>	1	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
3) эмпатическое слушание. 4) все ответы не верны.		
54. Наиболее склонны к общению, активности люди: 1) сангвинического темперамента; 2) флегматического темперамента; 3) меланхолического темперамента 4) все ответы не верны.	1	УК-3
55. Социальные стереотипы - это: 1) феномен, мешающий эффективному общению; 2) феномен, облегчающий межличностное восприятие; 3) элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны; 4) все ответы верны.	3	УК-3
56. Факторы, не способствующие эффективному выступлению: 1) отдавайте предпочтение длинным предложениям 2) никаких скороговорок 3) держите паузу 4) берите в руки что поярче и расставляйте акценты	1	УК-3
57. Автономное поведение члена группы: 1) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков; 2) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления 3) противопоставление себя группе; 4) все ответы верны.	2	УК-3
58. Стереотипы в общении: 1) являются помехой и причиной плохой коммуникации; 2) обеспечивают эффективность деловых коммуникаций; 3) являются необходимым элементом психологической защиты; 4) все ответы верны.	3	УК-3
59. Как быть внимательным во время беседы?	3	УК-3

Тестовые задания	Ключ к заданию	Формируемые компетенции
1) не доминируйте во время беседы 2) не давайте волю эмоциям 3) смотрите на собеседника 4) не принимайте позы обороны		
60. Характеристика делового общения: 1) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта 2) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела 3) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество 4) все ответы правильные	4	УК-3

Показатели оценивания результатов тестирования для проведения текущего контроля по дисциплине

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100	5 - отлично
71-84	4 - хорошо
50-70	3 - удовлетворительно
0-49	2 - неудовлетворительно

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (УК-3)

Вопросы для проверки уровня обученности «знать» (УК-3)

1. Исторические основы психологии деловых взаимоотношений. (УК-3)
2. Психология деловых взаимоотношений как область научного знания. (УК-3)
3. Предмет, задачи, основные компоненты изучения «Психологии деловых взаимоотношений». Взаимосвязь с другими науками. (УК-3)
4. Модели организационного поведения. (УК-3)
5. Понятие «поведение» в контексте изучаемой дисциплины. (УК-3)

6. Особенности поведения индивида. Типы поведения индивида в организации. (УК-3)
7. Понятие «организация» как место работы, особенности организации, влияющие на поведение ее работников. (УК-3)
8. Типы поведенческих организаций. (УК-3)
9. Организационное поведение и менеджмент. Эффективность менеджмента. (УК-3)
10. Структура общения и его роль в жизни человека. (УК-3)
11. Функции общения (УК-3)
12. Структура коммуникативного события. (УК-3)
13. Коммуникативная сторона общения. (УК-3)
14. Вербальные и невербальные средства коммуникации. (УК-3)
15. Коммуникативные барьеры. (УК-3)
16. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие. (УК-3)
17. Механизмы восприятия и понимания. (УК-3)
18. Интерактивная сторона общения. Общение как взаимодействие. (УК-3)
19. Виды социальных мотивов взаимодействия(УК-3)
20. Ведущие стратегии поведения во взаимодействии. (УК-3)
21. Теории межличностного взаимодействия. (УК-3)
22. Виды деловых коммуникаций. (УК-3)
23. Уровни коммуникации. (УК-3)
24. Источники индивидуальных различий в характеристиках личности. (УК-3)
25. Основные подходы к исследованию, формированию и развитию личности. (УК-3)
26. Ценностные ориентации, аттитюды и их влияние поведение личности в организации. (УК-3)
27. Удовлетворенность трудом. (УК-3)
28. Самоменеджмент. (УК-3)

29. Понятие жизненного успеха. Признаки уверенного в себе человека. (УК-3)
30. Внешняя и внутренняя уверенность. (УК-3)
31. Взаимоотношения с людьми. (УК-3)
32. Постановка целей. Приемы постановки личных стратегических целей. (УК-3)
33. Соотнесение личных целей и целей организации. (УК-3)
34. Средства психологического влияния. (УК-3)
35. Стереотипы поведения и мышления людей. (УК-3)
36. Виды психологического влияния: (УК-3)
37. Деловые переговоры. (УК-3)
38. Методы ведения переговоров. (УК-3)
39. Факторы, влияющие на успешность переговоров. (УК-3)
40. Деловые совещания. (УК-3)
41. Техники ведения беседы. Основные способы ведения беседы. (УК-3)
42. Спор и дискуссии. (УК-3)
43. Взаимодействие с подчиненными. (УК-3)
44. Мотивация и стимулирование. (УК-3)
45. Взаимоотношения в коллективе и моббинг. (УК-3)
46. Этика и этикет деловых отношений. (УК-3)
47. Условия эффективной коммуникации. (УК-3)
48. Трудные люди. Степень уверенности в себе. (УК-3)
49. Вербальные факторы, влияющие на эффективную коммуникацию. (УК-3)
50. Факторы невербального поведения, влияющие на качество коммуникации. (УК-3)
51. Приемы управления коммуникацией. (УК-3)
52. Резюме. Составление резюме. (УК-3)
53. Презентация как форма коммуникаций с партнерами по бизнесу. (УК-3)
54. Психологическое убеждающее воздействие в процессе делового общения. (УК-3)

55. Особенности полемики в переговорном процессе. (УК-3)
56. Деловые коммуникации в деловой среде(УК-3)
57. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. (УК-3)
58. Стратегии и типы поведения в конфликтных ситуациях. (УК-3)
59. Принципы конструктивных коммуникаций. (УК-3)
60. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе деловых взаимоотношений. (УК-3)

Практические задания для проверки уровня обученности «уметь» и «владеть» (УК-3)

Задание 1. (УК-3)

Перед Вами стоит задача установить контакт с незнакомым человеком, который потенциально может стать Вашим деловым партнером. Опишите собственное поведение.

Задание 2. (УК-3)

Определите особенности невербального поведения партнеров по общению в ситуации «руководитель критикует результаты работы подчиненного».

Задание 3. (УК-3)

Опишите особенности организации пространства общения, если перед Вами стоит задача расположить к себе партнера по общению.

Задание 4. (УК-3)

Опишите особенности организации пространства общения, если перед Вами стоит задача подчеркнуть различия позиций между Вами и партнером по общению.

Задание 5. (УК-3)

При встрече партнер демонстрирует явное доминирование. По каким особенностям Вы поймете это? Каким образом будете реагировать?

Задание 6. (УК-3)

Подчиненный, желающий расположить к себе руководителя, приближается к нему практически вплотную, часто прикасаясь и говоря очень тихим голосом. Насколько эффективно такое поведение для делового общения? Какие трудности могут возникнуть? Сформулируйте рекомендации по совершенствованию.

Задание 7. (УК-3)

Подчиненный, желающий расположить к себе руководителя, старается копировать его поведения, так как считает, что это поможет установить психологический контакт с ним. Насколько эффективно такое поведение для делового общения? Какие трудности могут возникнуть? Сформулируйте рекомендации по совершенствованию.

Задание 8. (УК-3)

Предложите рекомендации для повышения эффективности общения с человеком, у которого ведущей является визуальная репрезентативная система.

Задание 9. (УК-3)

Предложите рекомендации для повышения эффективности общения с человеком, у которого ведущей является аудиальная репрезентативная система.

Задание 10. (УК-3)

Предложите рекомендации для повышения эффективности общения с человеком, у которого ведущей является кинестетическая репрезентативная система.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Руденко, А.М. Психология делового общения : учебное пособие / Руденко А.М. — Москва : Русайнс, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-4365-3501-2. — [URL: https://znanium.com](https://znanium.com)
2. Бордовская, Н.В. Психология делового общения : учебник / Бордовская Н.В. и др. — Москва : КноРус, 2019. —

291 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06502-0. — URL: <https://znanium.com>

б) дополнительная литература:

1. Ефремов, В.А. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение : учебник / Ефремов В.А., Левина И.Н., Пиотровская Л.А. — Москва : КноРус, 2020. — 217 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07456-5. — URL: [URL: https://znanium.com](https://znanium.com)

2. Долгова, И.В. Этика делового общения : учебник / Долгова И.В. — Москва : КноРус, 2020. — 239 с. — ISBN 978-5-406-05112-2. — URL: <https://znanium.com>

Электронные ресурсы:

Профессиональное сообщество дизайнеров - <https://archiprofi.ru>

Русский дискуссионный форум дизайнеров - <https://artperm.ru>

Ассоциации дизайнеров и декораторов интерьера (АДДИ) - <https://rusdecor.ru>

Сообщество международной общественной ассоциации Союза дизайнеров - <https://www.moasd.ru>

Творческое сообщество профессионалов в сфере дизайна интерьера - <http://decoclub.pro>

Независимое творческое объединение профессионалов в области архитектуры и дизайна интерьеров «Союз архитекторов и дизайнеров» - <http://sadpro.pro>

eLibrary – Научная электронная библиотека, база РИНЦ;

<https://elibrary.ru/> – *открытый доступ с расширенными правами при регистрации в качестве читателя и автора.*

9. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

<p>Учебная аудитория № 407</p> <ul style="list-style-type: none">-учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа;-учебная аудитория для проведения занятий семинарского тип и практических занятий;-учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций;-учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. <p>Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none">- комплект учебной мебели для обучающихся;- рабочее место преподавателя;- доска меловая;- стационарное видеопроекционное оборудование для мультимедиа презентации, средства звуковоспроизведения(проектор, персональный компьютер, колонки, Web-камера). <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none">1) иностранного производства:<ul style="list-style-type: none">- MS Windows 10;- Microsoft Office Standard 2007.2) отечественного производства:<ul style="list-style-type: none">- Kaspersky EndPoint Security для Windows. <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	<p>394036, город Воронеж, ул. Карла Маркса, д.67 Кабинет № 407 (4 этаж № 74)</p>
<p>Учебная аудитория № 409</p> <ul style="list-style-type: none">-учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа;	<p>394036, город Воронеж, ул. Карла Маркса,</p>

<p>-учебная аудитория для проведения занятий семинарского тип и практических занятий;</p> <p>-учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций;</p> <p>-учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплект учебной мебели для обучающихся; - рабочее место преподавателя; - доска меловая; - стационарное видеопроекционное оборудование для мультимедиа презентации, средства звуковоспроизведения(проектор, персональный компьютер, колонки, Web-камера). <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <p>1) иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MS Windows 10; - Microsoft Office Standard 2007. <p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaspersky EndPoint Security для Windows. <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	<p>д.67 Кабинет № 409 (4 этаж № 72)</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся № 102</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; - читальный зал библиотеки - учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); 	<p>394026, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Дружинников, д.8 Кабинет № 102 (1 этаж № 84)</p>

<p>- учебная аудитория для выполнения выпускной квалификационной работы. Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - автоматизированное рабочее место обучающегося; - ноутбуки; - телевизор; - столы для чтения; - стулья; - шкафы для документов; - стол офисный; - стеллажи для книг; - стойка выдачи литературы; - тумба напольная; - информационная стойка. <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <p>1) иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MS Windows 7 pro; - Microsoft Office Standard 2007; - MS Access 2016. <p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaspersky EndPoint Security для Windows; <p>Свободно распространяемое программное обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7-Zip; - Интернет цензор. <p>Российская информационная справочная правовая система «Консультант Плюс».</p> <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации</p>	
<p>Учебная аудитория № 307</p> <ul style="list-style-type: none"> - учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; - учебная аудитория для проведения занятий семинарского тип и практических за- 	<p>394026, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Дружинников, д. 8</p>

нятий;

- учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций;
- учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ);
- компьютерный класс.

Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:

- автоматизированное рабочее место обучающегося; -автоматизированное рабочее место преподавателя; -доска двусторонняя (маркерно-меловая).

Лицензионное программное обеспечение:

1) иностранного производства:

- MS Windows 10;
- Microsoft Office Standard 2007;
- MS Visio;
- MS Access 2016;
- MS Project;
- SQL Server 2019;
- Visual Studio 2010;
- Adobe Creative Suite 6 Master Collection tip.edu.

2) отечественного производства:

- Kaspersky EndPoint Security для Windows.

Свободно распространяемое программное обеспечение:

1) иностранного производства:

- PascalABC.NET;
- FreePascal IDE;
- Eclipse, IntelliJ IDEA, GIMP;
- Blender;
- Firefox;
- Vuze;
- FileZilla;

Кабинет № 307
(3 этаж № 21)

<ul style="list-style-type: none"> - Denver; - Maxima + WxMaxima; - iTest; - Inkscape; - QCad; - MySQL. <p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Фоторобот. <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	
<p>Учебная аудитория № 314</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; - учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - учебная аудитория для выполнения выпускной квалификационной работы; - компьютерный класс. <p>Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - автоматизированное рабочее место обучающегося; - автоматизированное рабочее место преподавателя; - доска двусторонняя (маркерно-меловая); - наушники; - принтер; - телевизор. <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <p>1) иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MS Windows 8.1 Корпоративная; - Microsoft Office Standard 2007; - iSpring suite 8; - MS Visio; 	<p>394026, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Дружинников, д.8 Кабинет № 314 (3 этаж № 48)</p>

<ul style="list-style-type: none"> - MS Access 2016; - MS Project; - Microsoft SQL Server 2014; - Visual Studio 2017. <p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaspersky EndPoint Security для Windows; - 1С: Предприятия 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. <p>Свободно распространяемое программное обеспечение иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PascalABC.NET; - FreePascal IDE; - Eclipse; - IntelliJ IDEA; - GIMP; - Blender; - Firefox; - Vuze; - FileZilla; - Denver, Maxima + WxMaxima; - iTest; - Inkscape; - QCad. <p>Информационная справочная правовая система «Консультант Плюс».</p> <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	
<p>Учебная аудитория № 318</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; - учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - учебная аудитория для выполнения вы- 	<p>394026, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Дружинников, д.8 Кабинет № 318 (3 этаж № 50)</p>

пусковой квалификационной работы;

- компьютерный класс.

Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:

- автоматизированное рабочее место обучающегося; -автоматизированное рабочее место преподавателя;

- доска двусторонняя (маркерно-меловая).

Лицензионное программное обеспечение:

1) иностранного производства:

- MS Windows 7;

- Microsoft Office Standard 2007;

- MS Visio 2007;

- MS Project 2010;

- Microsoft SQL Server 2012;

- Microsoft Visual Studio.

2) отечественного производства:

- Kaspersky EndPoint Security для Windows;

-Автоматизированная банковская система «Управление кредитной организацией» для ВУЗов.

Свободно распространяемое программное обеспечение:

1) иностранного производства:

- PascalABC.NET;

- FreePascal IDE;

- GIMP;

- Blender;

- Firefox;

- Vuze;

- FileZilla;

- Denver;

- Maxima + WxMaxima;

- iTest;

- Inkscape;

- QCad;

2) отечественного производства:

- программа Фоторобот.

<p>Российская информационная справочная правовая система «Консультант Плюс».</p> <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	
<p>Учебная аудитория № 313</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; - учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - учебная аудитория для выполнения выпускной квалификационной работы; - компьютерный класс. <p>Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - автоматизированное рабочее место обучающегося; - автоматизированное рабочее место преподавателя; - доска маркерная; - стационарное видеопроекционное оборудование для мультимедиа презентации, средства звуковоспроизведения (экран, проектор, колонки). <p>Лицензионное программное обеспечение:</p> <p>1) иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MS Windows 10; - Microsoft Office Standard 2007; - MS Visio; - MS Access 2016; - MS Project; - Microsoft SQL Server 2019; - Visual Studio 2010; <p>2) отечественного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaspersky EndPoint Security для Windows. 	<p>394036, город Воронеж, ул. Карла Маркса, д.67 Кабинет № 313 (3 этаж № 62)</p>

<p>Свободно распространяемое программное обеспечение иностранного производства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PascalABC.NET; - FreePascal IDE; - Eclipse; - IntelliJ IDEA; - GIMP; - Blender; - Firefox; - Vuze; - FileZilla; - Denver; - Maxima + WxMaxima, iTest; - Inkscape; - QCad. <p>Российская информационная справочная правовая система «Консультант Плюс».</p> <p>Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.</p>	
<p>Учебная аудитория № 314</p> <ul style="list-style-type: none"> - помещение для самостоятельной работы обучающихся с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде организации; - учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); - учебная аудитория для выполнения выпускной квалификационной работы; - компьютерный класс. <p>Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - автоматизированное рабочее место обучающегося; - автоматизированное рабочее место преподавателя; -доска маркерная; - телевизор. 	<p>394036, город Воронеж, ул. Карла Маркса, д.67 Кабинет № 314 (3 этаж № 61)</p>

Лицензионное программное обеспечение:

1) иностранного производства:

- Microsoft Windows 7 Professional;
- Microsoft Office Standard 2010.

2) отечественного производства:

- Kaspersky EndPoint Security для Windows;
- 1С: Предприятия 8.

Свободно распространяемое программное обеспечение иностранного производства:

- PascalABC.NET;
- FreePascal IDE;
- Eclipse, IntelliJ IDEA;
- GIMP;
- Blender;
- Firefox;
- Vuze;
- FileZilla;
- Denver;
- Maxima + WxMaxima;
- iTest;
- Inkscape;
- QCad.

Информационная справочная правовая система «Консультант Плюс».

Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде организации.