

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Финансовый университет)

Краснодарский филиал Финуниверситета

Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала
Финуниверситета, к.э.н.

 Э.В. Соболев

«20» февраля 2024 г.



Составитель: Бершадская Ольга Владиславовна

Б1. В.03.ДВ.04.01 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)

Рабочая программа дисциплины

для подготовки бакалавров, обучающихся по направлению
38.03.02 Менеджмент, ОП «Управление бизнесом»,
профиль «Менеджмент организации»
очная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета
(протокол № 12 от 20 февраля 2024)*

*Одобрено кафедрой «Философия, история и право»
(протокол № 06 от 23 февраля 2024)*

Краснодар 2024

УДК 316.6(075.8)
ББК 88.5я73
Б 48

Рецензенты: кандидат психологических наук, доцент кафедры «Философия, история и право» Боцоева А.В.

Бершадская О.В.

Деловые коммуникации (практикум). Программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент, ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент организации», очная форма обучения. — Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Философия, история и право», 2024 г. — 36 с.

Дисциплина «Деловые коммуникации (практикум)» входит в модуль «Деловое общение в бизнесе» для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 Менеджмент, ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент организации», очная форма обучения.

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

Учебное издание

Бершадская Ольга Владиславовна

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)

Рабочая программа дисциплины

Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman

Усл. п.л. 3,1 Изд. № _____ от _____. Тираж 100 экз.
Заказ № _____

Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета

© Бершадская О.В., 2024
© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1	Наименование дисциплины.....	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	7
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	8
5.1	Содержание дисциплины.....	8
5.2	Учебно-тематический план.....	13
5.3	Содержание семинаров, практических занятий.....	14
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	18
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	19
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	30
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	23
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	33
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	35
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	38
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	36
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения.....	36
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	36
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	36
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	36

1 Наименование дисциплины

Дисциплина Б1. В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)».

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

Учебная дисциплина Б1.В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины Б1.В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
<i>Профессиональные компетенции профиля (ПКП)</i>			
ПКП-2	Способность организовывать операционную деятельность организации с использованием процессного и проектного подходов	1. Проводит исследование операционной деятельности организации и совершенствует ее на основе процессного и проектного подходов.	Знать: - сущность и содержание основных понятий и категорий данной дисциплины для использования проектных подходов и методов проектного управления в деятельности организации Уметь: - выражать свои мысли в ситуации деловой коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, применять технологии управления конфликтами в общении в процессе осуществления инициации проекта.
		2. Проводит экспресс-анализ финансово-экономического положения компании	Знать: - специфику делового общения, специфику выбора соответствующих вербальных и невербальных средств коммуникации, особенности процессов деловых коммуникаций для решения профессиональных задач, в том числе проведения экспресс-анализа финансово-экономического положения

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
			<p>компаний</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять приемы, способы, технологии делового общения в ситуации переговоров, эффективно применять вербальные и невербальные средства общения в зависимости от решаемой коммуникативной задачи, в том числе для проведения экспресс-анализа финансово-экономического положения компании
ПКП-5	Способность применять методику оценки рисков, мониторинга состояния организации, участвовать в реализации мероприятий по профилактике и предотвращению кризисов, выводу из кризиса организаций и систем различного уровня	1. Разрабатывает программу превентивных мер для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций.	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические подходы к проблеме межличностного общения, социально-психологические процессы делового общения, особенности коммуникации в группе, понятие морально-психологического климата в группе для проведения процедур и процессов, связанных с применением превентивных мер для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять приемы эффективного слушания делового партнера, конструктивные способы взаимодействия, разрешения конфликтов при осуществлении действий, направленных на применение превентивных мер для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций
		2. Демонстрирует навыки организации антикризисного мониторинга деятельности компании	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру делового общения; современные технологии делового общения; основные психологические характеристики личности, проявляющие в деятельности и общении и влияющие на принятие и реализацию решений в

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
			профессиональной деятельности Уметь - взаимодействовать с партнером, используя вербальные (устная и письменная речь) и невербальные средства делового общения; применять знания психологии общения и навыки деловой коммуникации для принятия и реализации решений задач антикризисного мониторинга деятельности компании

3 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)» входит в модуль «Деловое общение в бизнесе» для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 Менеджмент, ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент организации», очная форма обучения и вводит студентов в понимание социально-психологических явлений современного общества.

Изучение дисциплины Б1. В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)» базируется на сумме знаний, полученных студентами в ходе освоения таких дисциплин, как: «Социология управления», практикум «Деловая презентация» «Управление человеческими ресурсами».

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины Б1. В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)», будут использованы студентами при изучении последующих дисциплин, предусмотренных учебным планом, при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности.

Таблица 2 - Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Социальная психология	*	*	*	*	*	*	*	*
2.	Конфликтология	*	*	*	*	*	*	*	*

4 Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)

Для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов (таблица 3).

Таблица 3 – Трудоемкость дисциплины Б1. В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)»

Таблица 3

	38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации», очная форма обучения	
	всего (в з.е и часах)	Семестр 6
Общая трудоёмкость дисциплины (в з.е.)	3/108	3/108
Контактная работа - Аудиторные занятия	34	34
<i>Лекции</i>	16	16
<i>Семинарские или практические занятия</i>	18	18
Самостоятельная работа	74	74
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет, методы и функции дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)»

Предмет дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)», ее прикладной характер. Соотношение и взаимосвязь дисциплины и фундаментальных направлений современной психологии: общей психологии, социальной психологии, психологии личности. Психология делового общения и специальные психологические теории: экономическая, правовая, политическая, организационная, профессиональная психология, психодиагностика. Деловое общение, психология и общество. Деловое общение и этика. Особенности делового общения. Виды и формы делового общения. Основные методы науки психологии общения: экспериментальный метод, моделирование, тестирование.

Гносеологическая, прогностическая и аксиологическая функции дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)».

Тема 2. Теоретические основы дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)»

Теоретические предпосылки становления дисциплины «Деловое общение». Проблемы психологии и этики общения в истории философской и психологической мысли. Г. Тард, Л. Уорд, В. Вундт, Г. Лебон. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX—XX вв.: П. Лаврова, Н. Михайловского, В. Бехтерева, А. Ухтомского, С. Рубинштейна, Л. Выготского, А. Леонтьева и др. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии: бихевиоризме, психоанализе, когнитивной психологии, гуманистической психологии,

гештальтпсихологии. Б. Скиннер, К. Роджерс, З. Фрейд, К. Юнг, Дж. Келли, У. Найссер.

Тема 3. Личность в психологии делового общения

Понятие «личность» в психологии. Основные психологические характеристики личности: способности, темперамент, характер, воля, эмоции, мотивации. Концепции личности в психологии XX века. Структура психики личности в психоаналитической концепции З. Фрейда. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга. Коллективное бессознательное. Экстраверсия и интроверсия как установки, определяющие способы человеческого поведения.

Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса и А. Маслоу. Концепция самоактуализации личности. Иерархия потребностей личности А. Маслоу. Закон конгруэнтности К. Роджерса.

Э. Фромм о социальном характере личности. Влияние экономических и культурных факторов на становление социального характера. Основные типы социальных характеров личности.

Концепции личности в отечественной психологии. Л. Выготский и А. Леонтьев об определяющей роли деятельности в формировании и развитии личности.

Макро- и микросреда личности, их структура и роль в детерминации ее поведения. Социальные стереотипы, их особенности, связь с манипулированием личностью. Роль и статус личности. Теория стадий развития личности Э. Эриксона. Психологические кризисы как узловые точки становления и развития личности.

Тема 4. Социально-психологические процессы делового общения

Структура делового общения. Перцептивная сторона делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга. Перцептивные барьеры делового общения: стереотипизации, ореола, привлекательности, превосходства, отношения к нам. Психологические механизмы восприятия

деловых партнеров: идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция.

Коммуникативная сторона делового общения. Вербальная коммуникация. Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нерефлексивное и рефлексивное слушание, эмпатическое слушание. Невербальная коммуникация.

Интерактивная сторона делового общения — взаимодействие партнеров: кооперация, конкуренция, конгруэнция.

Трансактный анализ делового общения Э. Берна. Основные психологические состояния «Я»: «Ребенок», «Взрослый», «Родитель». Параллельные, перекрестные и скрытые трансакты. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении, защита от манипуляций. Стрессы в деловом общении. Тактика стрессоустойчивого поведения.

Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.

Современные технологии делового общения, перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, манипулятивные, поведенческие технологии.

Тема 5. Деловое общение в рабочей группе

Рабочая группа как особый тип социальной группы. Типология рабочих групп. Психологические характеристики рабочей группы. Морально-психологический климат в рабочей группе: стадии его формирования и развития. Степень сплоченности членов рабочей группы.

Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные. Конформизм и неконформизм.

Структура рабочей группы, формальная и неформальная структуры. Референтная группа и ее влияние на общественное мнение рабочей группы.

Психологические механизмы регулирования коллективной деятельности рабочей группы: адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция.

Лидерство в рабочей группе. Типы лидеров: лидер, ситуативный лидер, вожак.

Стиль лидерства как совокупность средств психологического воздействия на членов рабочей группы. Три основных стиля лидерства: авторитарный, демократический, либеральный.

Тема 6. Деловые переговоры

Общая характеристика переговоров, цели и задачи сторон. Стратегия ведения переговоров, ее виды: позиционный торг и партнерский подход на основе взаимного учета интересов. Динамика ведения переговоров и ее стадии.

Подготовительный этап: организационная сторона переговоров (место, время, состав участников и процедура встречи); содержательная сторона переговоров (анализ проблем и интересов сторон, определение переговорной позиции, подготовка необходимых материалов).

Процесс ведения переговоров: манипулятивное воздействие в ходе переговоров. Тактические приемы при позиционном торге и партнерском подходе. Тактические приемы двойственного характера. Правила поведения и типичные ошибки в ходе переговоров. Типы поведения партнеров, затрудняющие ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Тема 7. Конфликты в деловом общении, их психодиагностика

Конфликт в деловом общении, его психологические особенности. Социально-психологические предпосылки возникновения конфликта в деловом общении. Стадии становления и протекания конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-

психологическому эффекту. Картография конфликта: выявление проблемы конфликта, интересов, потребностей, мотивации и опасений конфликтующих партнеров. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.

Основные проявления индивидуально-психологической предрасположенности к конфликту. Социально-психологическая диагностика конфликта, выделение в нем уровней: межличностного, внутриличностного, нервно-психического. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение — избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов.

Моделирование разрешения конфликтов в деловом общении: ролевое взаимодействие, коррекция самооценки мотивов партнеров, установление смысловых и тактических барьеров в общении, самоподдержка, «минимизация личной угрозы», восприятие конфликтной ситуации как проблемной ситуации.

Тема 8. Невербальные средства делового общения

Создание «благоприятного психологического климата». Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника. Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Трактовка взглядов и мимики лица. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

5.2 Учебно-тематический план

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Менеджмент организации» очной формы обучения представлены в таблицах 4.

Таблица 4 - Распределение бюджета времени при изучении дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Менеджмент организации» очной формы обучения, (в часах)

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
		Общая	Лекции	Семинарские или практические занятия	Занятия в интерактивных формах (час. /%)		
Тема 1. Предмет, методы и функции дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)»	13	4	2	2		9	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий
Тема 2. Теоретические основы дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)»	13	4	2	2		9	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий
Тема 3. Личность в психологии делового общения	13	4	2	2	2	9	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий
Тема 4. Социально-психологические процессы делового общения	13	4	2	2	2	9	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий
Тема 5. Деловое общение в рабочей группе	13	4	2	2	2	9	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий
Тема 6. Деловые переговоры	13	4	2	2	2	9	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий

Наименование темы дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
	Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа	
		Общая	Лекции	Семинарские или практические занятия	Занятия в интерактивных формах (час. /%)		
Тема 7. Конфликты в деловом общении, их психодиагностика	15	5	2	3	3	10	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий
Тема 8. Невербальные средства делового общения	15	5	2	3	3	10	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий
В целом по дисциплине	108	34	16	18	18/53 %	74	Зачет

5.3 Содержание практических и семинарских занятий

Практические занятия призваны путем диалога со студентами более глубоко и полно раскрыть сущность и содержание основных понятий и категорий деловой коммуникации, коммуникативные аспекты в профессиональной деятельности менеджера, особенности распознавания, основные характеристики и пути решения коммуникативных проблем, возникающих в процессе осуществления управленческой деятельности.

Цель проведения практических занятий - более глубокое усвоение студентами теоретических знаний и формирование навыков их применения в практической деятельности.

Содержание практических занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очной формы обучения представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Содержание практических занятий по дисциплине «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02

«Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очно-очной формы обучения

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 1. Предмет, методы и функции дисциплины «Психология делового общения (практикум)»	Перечень вопросов 1. Психология делового общения и специальные психологические теории: экономическая, правовая, политическая, организационная, профессиональная психология, психодиагностика. 2. Деловое общение, психология и общество. 3. Деловое общение и этика. 4. Особенности делового общения. Его отличие от светского, семейного и других типов общения. 5. Виды и формы делового общения. Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4; 9: 1-5.	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий
Тема 2. Теоретические основы дисциплины «Психология делового общения (практикум)»	Перечень вопросов 1. Проблемы психологии и этики общения в истории философской и психологической мысли. Г. Тард, Л. Уорд, В. Вундт, Г. Лебон. 2. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX—XX вв.: П. Лаврова, Н. Михайловского, В. Бехтерева, А. Ухтомского, С. Рубинштейна, Л. Выготского, А. Леонтьева и др. 3. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии: бихевиоризме, психоанализе, когнитивной психологии, гуманистической психологии, гештальтпсихологии. Б. Скиннер, К. Роджерс, З. Фрейд, К. Юнг, Дж. Келли, У. Найссер. Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4,5; 9: 3-8.	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий
Тема 3. Личность в психологии делового общения	Перечень вопросов 1. Структура психики личности в психоаналитической концепции З. Фрейда.	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий

	<p>2. Сознательное и бессознательное в психике человека. Влияние бессознательного на поведение личности.</p> <p>3. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга.</p> <p>4. Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса и А. Маслоу.</p> <p>5. Концепция самоактуализации личности.</p> <p>6. Иерархия потребностей личности А. Маслоу.</p> <p>7. Закон конгруэнтности К. Роджерса.</p> <p>8. Э. Фромм о социальном характере личности.</p> <p>9. Концепции личности в отечественной психологии. Л. Выготский и А. Леонтьев об определяющей роли деятельности в формировании и развитии личности.</p> <p>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,2,3, ; 9: 1-7.</p>	
<p>Тема 4.</p> <p>Социально-психологические процессы делового общения</p>	<p>Перечень вопросов</p> <p>1. Перцептивная сторона делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга.</p> <p>2. Перцептивные барьеры делового общения: стереотипизации, ореола, привлекательности, превосходства, отношения к нам.</p> <p>3. Психологические механизмы восприятия деловых партнеров: идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция.</p> <p>4. Коммуникативная сторона делового общения.</p> <p>5. Вербальная коммуникация.</p> <p>6. Трансактный анализ делового общения Э. Берна.</p> <p>7. Интерактивная сторона делового общения</p> <p>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4; 9: 1-5.</p>	<p>Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий</p>
<p>Тема 5.</p> <p>Деловое общение в рабочей группе</p>	<p>Перечень вопросов</p> <p>1. Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные.</p> <p>2. Конформизм и неконформизм.</p> <p>3. Структура рабочей группы, формальная и неформальная структуры</p> <p>4. Референтная группа и ее влияние на</p>	<p>Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий</p>

	<p>общественное мнение рабочей группы.</p> <p>5. Психологические механизмы регулирования коллективной деятельности рабочей группы: адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция.</p> <p>6. Лидерство в рабочей группе.</p> <p>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,2,3,5; 9: 2-7.</p>	
<p>Тема 6.</p> <p>Деловые переговоры</p>	<p>Перечень вопросов</p> <p>1. Общая характеристика переговоров, цели и задачи сторон.</p> <p>2. Стратегия ведения переговоров, ее виды: позиционный торг и партнерский подход на основе взаимного учета интересов.</p> <p>3. Динамика ведения переговоров и ее стадии.</p> <p>4. Подготовительный этап: организационная сторона переговоров (место, время, состав участников и процедура встречи); содержательная сторона переговоров (анализ проблем и интересов сторон, определение переговорной позиции, подготовка необходимых материалов).</p> <p>5. Процесс ведения переговоров: манипулятивное воздействие в ходе переговоров.</p> <p>6. Тактические приемы при позиционном торге и партнерском подходе.</p> <p>7. Тактические приемы двойственного характера.</p> <p>8. Правила поведения и типичные ошибки в ходе переговоров.</p> <p>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4; 9: 1-5.</p>	<p>Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий</p>
<p>Тема 7.</p> <p>Конфликты в деловом общении, их психодиагностика</p>	<p>Перечень вопросов</p> <p>1. Конфликт в деловом общении, его психологические особенности.</p> <p>2. Социально-психологические предпосылки возникновения конфликта в деловом общении.</p> <p>3. Конфликт как психологически осознанное столкновение противоположно направленных потребностей, интересов, целей, установок, мотивов и типов поведения деловых партнеров.</p>	<p>Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий</p>

	4. Стадии становления и протекания конфликта. 5. Структура конфликта. 6. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту. Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,2,3,5; 9: 3-6.	
Тема 8. Невербальные средства делового общения	Перечень вопросов 1. Создание «благоприятного психологического климата». 2. Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. 3. Умение слушать собеседника как психологический прием. 4. Техника постановки вопросов и ответов на них. Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4; 9: 1-7.	Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий

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

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины Б1.В.04.ДВ.04.02 «Деловые коммуникации (практикум)» - закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, глубоко изучить, используя рекомендованную литературу, а также лекции по курсу, основные теоретические аспекты дисциплины, связанные с современными проблемами деловой коммуникативной сферы.

В процессе самостоятельной работы студенты должны овладеть практическими навыками использования методов изучения психологии управления как необходимого и мощного ресурса, решив практические задачи, представленные в методических указаниях кафедры.

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение корпоративных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки и др., представленные в ИОП);
- самостоятельный поиск информации в Интернете;
- выполнение разноуровневых задач и творческих заданий;
- консультации по наиболее сложным вопросам;
- участие в работе научного кружка по кафедре и ежегодных студенческих научных конференций;
- подготовку к зачету.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очной формы обучения, отводится 84 часа учебного времени (таблица 6).

Таблица 6. – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины Б1.В.04.ДВ.04.02 «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очной формы обучения

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Предмет, методы и функции дисциплины «Психология делового общения (практикум)»	1. Деловое общение, психология и общество. 2. Деловое общение и этика. 3. Особенности делового общения. Его отличие от светского, семейного и других типов общения. 4. Виды и формы делового общения. 5. Основные методы науки «Психология делового общения (практикум)»:	– работа с учебником и др. литературой; – составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; – подготовка к участию в дискуссии

	экспериментальный метод, моделирование, тестирование.	
Тема 2. Теоретические основы дисциплины «Психология делового общения (практикум)»	<p>1. Проблемы психологии и этики общения в истории философской и психологической мысли. Г. Тард, Л. Уорд, В. Вундт, Г. Лебон.</p> <p>2. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX—XX вв.: П. Лаврова, Н. Михайловского, В. Бехтерева, А. Ухтомского, С. Рубинштейна, Л. Выготского, А. Леонтьева и др.</p> <p>3. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии: бихевиоризме, психоанализе, когнитивной психологии, гуманистической психологии, гештальтпсихологии. Б. Скиннер, К. Роджерс, З. Фрейд, К. Юнг, Дж. Келли, У. Найссер.</p>	<p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p>
Тема 3. Личность в психологии делового общения	<p>1. Макро- и микросреда личности, их структура и роль в детерминации ее поведения.</p> <p>2. Социальные стереотипы, их особенности, связь с манипулированием личностью.</p> <p>3. Роль и статус личности.</p> <p>4. Теория стадий развития личности Э. Эриксона.</p> <p>5. Психологические кризисы как узловые точки становления и развития личности.</p>	<p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p>
Тема 4. Социально-психологические процессы делового общения	<p>1. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении, защита от манипуляций.</p> <p>2. Стрессы в деловом общении.</p> <p>3. Тактика стрессоустойчивого поведения.</p> <p>4. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.</p> <p>5. Современные технологии делового общения, перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, манипулятивные, поведенческие технологии.</p>	<p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p>
Тема 5. Деловое общение в рабочей группе	<p>1. Психологические механизмы регулирования коллективной деятельности рабочей группы: адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция.</p> <p>2. Лидерство в рабочей группе.</p> <p>3. Типы лидеров: лидер, ситуативный лидер, вожак.</p>	<p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к</p>

	<p>4. Стил ь лидерства как совокупность средств психологического воздействия на членов рабочей группы.</p> <p>5. Три основных стили лидерства: авторитарный, демократический, либеральный.</p>	участию в дискуссии
Тема 6. Деловые переговоры	<p>1. Процесс ведения переговоров: манипулятивное воздействие в ходе переговоров.</p> <p>2. Тактические приемы при позиционном торге и партнерском подходе.</p> <p>3. Тактические приемы двойственного характера.</p> <p>4. Правила поведения и типичные ошибки в ходе переговоров.</p> <p>5. Типы поведения партнеров, затрудняющие ведение переговоров.</p> <p>6. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.</p>	<p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p>
Тема 7. Конфликты в деловом общении, их психодиагностика	<p>1. Социально-психологическая диагностика конфликта, выделение в нем уровней: межличностного, внутриличностного, нервно-психического.</p> <p>2. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.</p> <p>3. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение — избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов.</p> <p>4. Моделирование разрешения конфликтов в деловом общении: ролевое взаимодействие, коррекция самооценки мотивов партнеров, установление смысловых и тактических барьеров в общении.</p>	<p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p>
Тема 8. Невербальные средства делового общения	<p>1. Типы рукопожатий.</p> <p>2. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников.</p> <p>3. Трактовка взглядов и мимики лица.</p> <p>4. Невербальные средства повышения делового статуса.</p> <p>5. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.</p>	<p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p>

При организации самостоятельной работы студентам рекомендуется использовать информационные источники, перечень которых приведен в разделе 8 и 9 данной рабочей программы (основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы).

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Вопросы и задания для текущего контроля

1. Какие выделяют виды делового общения?
2. Какие коммуникативные барьеры могут возникать в общении? Как преодолевать эти барьеры?
3. Что такое конфликт? Какие бывают причины конфликтов? Какие бывают виды конфликтов?
4. Какие есть стратегии поведения в конфликте?
5. Какие технологии управления конфликтами можно использовать в деловой сфере?
6. Мы склонны связывать привлекательность коммуникатора с желательностью для нас его сообщения. Объясните, почему.
7. Подберите 1–2 приема конструктивной критики и/или приема преодоления агрессии в общении.
8. Подберите из жизни, литературы, кино ситуации делового взаимодействия людей (типичные, эффективные, конфликтные и т.д. взаимодействия) и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психологические особенности партнера, способы взаимодействия. Оцените эффективность коммуникации, используемые средства, эффекты социальной перцепции.
9. Посмотрите видео «Невербальное общение. Сигналы тела: Большой скачок», <https://yandex.ru/video/preview/?text> Что такое «конгруэнтность»? Какие правила использования невербальных средств вы можете сформулировать?

10. Посмотрите видеоурок «Публичная речь с Р. Гандапас ч.1: На раз, два, три» <https://www.youtube.com/watch?v=b06ChAVz8Fo&t=556s> Какие структурные компоненты выступления можно выделить?

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе 2.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки умений, знаний

7.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП

Примеры тестовых заданий

1. Установите соответствие между предметными областями исследования и научными теориями.

Научные теории	Предметные области исследования			
	А	Б	В	Г
1. деловое общение	психологические процессы,	психологические проблемы	психологические и этические проблемы общения	система нравственных отношений и нравственного сознания
2. экономическая психология	лежащие в основе экономического поведения	массового политического сознания	совместной профессиональной деятельности людей	
3. политическая психология		\		

2. К теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловые коммуникации» относятся такие психологические теории, как:

- 1) социальная психология;
- 2) психофизика;
- 3) психология личности;
- 4) клиническая психология;
- 5) профессиональная психология.

3. Установите иерархию (последовательность удовлетворения) потребностей личности, предложенную в концепции А.Маслоу:

- 1) потребности в привязанности и любви;
- 2) потребности в безопасности;
- 3) потребности в уважении и одобрении;
- 4) когнитивные потребности;
- 5) физиологические потребности.

4. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного
- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

5. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

- 1) вербальных и устных
- 2) вербальных и невербальных
- 3) письменных и невербальных
- 4) устных и невербальных

6. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений

- 1) устных и письменных
- 2) слов и жестов
- 3) жестов и мимики
- 4) устных и бессловесных

7. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется

- 1) закрытой
- 2) активной
- 3) открытой
- 4) пассивной

8. Отличительные черты рабочей группы:

- 1) наличие общей социально-значимой цели деятельности;
- 2) взаимная ответственность;
- 3) разделение социально-ролевых функций;
- 4) общие политические интересы.

9. Деловой этикет это:

- 1) совокупность правил поведения в обществе;
- 2) совокупность норм и правил поведения людей в какой-либо совместной профессиональной деятельности;
- 3) демонстрация статусных и финансовых возможностей партнеров.

10. Организационная подготовка деловых переговоров включает:

- 1) определение места и времени переговоров;
- 2) составление повестки каждого дня ведения переговоров;
- 3) проработка альтернативных решений проблемы переговоров;
- 4) формирование группы участников переговоров;
- 5) составление программы приема партнеров.

Ключ к тестам

№ вопроса	Ответы
1	1 – В; 2 – А; 3 – Б; 4 - Г
2	1, 3, 5
3	5, 2, 1, 3, 4
4	3
5	2
6	1
7	3
8	1, 2, 3
9	2
10	1, 2, 4, 5

Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Таблица 8 - Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очной формы обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
ПКП-2	Способность организовывать операционную деятельность организации с использованием процессного и проектного подходов	1. Проводит исследование операционной деятельности организации и совершенствует ее на основе процессного и проектного подходов.	Задание 1 Группа разделяется на подгруппы. Преподаватель раздает студентам листы с надписью определенного рода деятельности: учебная деятельность, преподавательская деятельность, деятельность менеджера, инвестиционная деятельность. Студенты описывают специфику деятельности, ее структуру. Результаты совместного

			<p>обсуждения в подгруппах доводятся до сведения остальным группам.</p> <p>Задание 2</p> <p>Студенты продолжают работать в тех же подгруппах и рассматривать те же роды деятельности. Студенты перечисляют задачи, решаемые при осуществлении конкретной деятельности, формулируют критерии эффективного выполнения данной деятельности, обозначают профессиональные компетенции, необходимые для ее осуществления.</p> <p>Задание 3</p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Первая подгруппа выделяет отличительные особенности подходов к анализу управленческих ситуаций: научного, административного, «человеческих отношений». Вторая подгруппа выделяет отличительные особенности процессуального, системного, ситуационного подходов к анализу управленческих ситуаций.</p> <p>Задание 4</p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Выбирается руководитель процесса. Домашнее задание — составить план и вопросы к интервью. На практическом занятии нужно провести интервью другой подгруппы. Предлагаются темы интервью:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изучение уровня профессионализма работника; • выявление индивидуальных особенностей исполнения трудовой деятельности; • исследование мотивации работника; • аттестация рабочих мест.
		2. Проводит экспресс-анализ финансово-экономического положения компании	<p>Задание 1</p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Выбирается руководитель процесса. Домашнее задание — выбрать методы исследования конкретных ситуаций</p>

			<p>для проведения экспресс-анализа финансово-экономического положения компании и составить вопросы по ним.</p> <p>На практическом занятии проводится опрос представителей другой подгруппы.</p> <p>Задание 2</p> <p>В вашей компании решается вопрос о введении новой должности руководителя отдела маркетинга. Ваша задача — объяснить необходимость введения данной должности, опираясь на знания финансово-экономического положения компании.</p> <p>Задание 3</p> <p>Вы руководитель отдела продаж. К вам обратился клиент с жалобой на вашего подчиненного. Суть его претензий в том, что клиент считает вашего подчиненного непрофессиональным и поэтому желает прекратить деловые отношения с вашей компанией. От этого контракта вы ожидали поступления крупной денежной суммы. Ваши действия?</p> <p>Задание 4</p> <p>У вас возникает спор с подчиненным по поводу инвестиций в новую технологию. Технология не прошла достаточную апробацию, и многие ваши коллеги против ее внедрения. Ваши действия в условиях стабильного финансово-экономического положения компании? Ваши действия в условиях нестабильного финансово-экономического положения компании?</p>
ПКП-5	Способность применять методику оценки рисков, мониторинга состояния организации, участвовать в реализации мероприятий по	1. Разрабатывает программу превентивных мер для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций.	<p>Задание 1</p> <p>Вы главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от Вас зависит решение -</p>

	<p>профилактике и предотвращению кризисов, выводу из кризиса организаций и систем различного уровня</p>		<p>подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой — это принесет большой доход Вашей фирме.</p> <p>Однако Вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно Вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями. Каково будет Ваше решение? Закроете ли Вы проект? Как аргументируете свое решение?</p> <p>Задание 2</p> <p>Определите стратегии поведения в конфликте:</p> <p>1) Низкая степень защиты своих и столь же низкая степень защиты интересов партнера. Такая стратегия осуществляется, когда предмет разногласий не затрагивает прямых интересов сторон, не представляет для участников большой ценности, ситуация может разрешиться сама собой и касаться взаимоотношений, которых та или иная сторона не считает необходимым поддерживать.</p> <p>2) Низкая степень защиты своих и высокая степень защиты интересов партнера. Она предполагает отказ одной из сторон от собственных интересов, готовность принести их в жертву другой стороне, пойти ей навстречу в одностороннем порядке. Обычно эта модель используется одной стороной, когда она очень заинтересована в устраивающих ее отношениях с другой стороной, либо в результате мощного силового давления противоположной стороны.</p> <p>Задание 3</p>
--	---	--	---

		<p>Вы заказали крупную партию товара в компании, с которой сотрудничаете много лет. Но в этой партии оказалось более 20% брака. Вами была произведена предоплата 60% от всей стоимости заказа. Ваше руководство предъявляет к вам претензии и требует от вас договориться с поставщиком о замене всей партии и оплате транспортных расходов в качестве компенсации.</p> <p>Ваши действия?</p> <p>Задание 4</p> <p>За два часа до переговоров Вы находите грубую ошибку в проекте, разработанном Вашей компанией. Переговоры и проект очень важны для Вас. Какие аргументы Вы приведете с целью удержания переговоров на время, требующееся для устранения ошибки?</p>	
	<p>2. Демонстрирует навыки организации антикризисного мониторинга деятельности компании</p>		<p>Задание 1</p> <p>Что такое «референтная группа» в трудовом коллективе? Проанализируйте причины и последствия позитивного и негативного влияния рабочей группы на коллектив сотрудников.</p> <p>Задание 2</p> <p>Составьте таблицу основных типов конфликтных сотрудников (по В. Шепелю) и разработайте методы взаимодействия с ними.</p> <p>Задание 3</p> <p>Ваш деловой партнер – поставщик сырья для вашей фирмы нарушает сроки поставки. Сформулируйте основные претензии к деловому партнеру и свои предложения по урегулированию ситуации, которые Вы изложите в процессе переговоров.</p> <p>Задание 4</p> <p>Используя русскоязычные и иностранные ресурсы ЭБС, проанализируйте проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии: бихевиоризме, психоанализе,</p>

			когнитивной психологии, гуманистической психологии, гештальтпсихологии.
--	--	--	---

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Деловое общение, психология и общество. Деловое общение и этика.
2. Особенности делового общения и его отличие от светского, семейного и других типов общения.
3. Виды и формы делового общения.
4. Проблемы психологии и этики общения в истории философской и психологической мысли. Г. Тард, Л. Уорд, В. Вундт, Г. Лебон.
5. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX—XX вв.: П. Лаврова, Н. Михайловского, В. Бехтерева, А. Ухтомского, С. Рубинштейна, Л. Выготского, А. Леонтьева и др.
6. Проблемы межличностного общения в бихевиоризме и психоанализе.
7. Проблемы межличностного общения в когнитивной психологии и гуманистической психологии, гештальтпсихологии.
8. Понятие «личность» в психологии.
9. Основные психологические характеристики личности: способности, темперамент, характер, воля, эмоции, мотивации.
10. Структура психики личности в психоаналитической концепции З. Фрейда.
11. Влияние бессознательного на поведение личности. «Сверх-Я» как контролирующая инстанция психики.
12. Сублимация, вытеснение, их связь с основными психологическими способами защиты личности.
13. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга. Коллективное бессознательное.
14. Экстраверсия и интроверсия как установки, определяющие способы человеческого поведения.
15. Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса и А. Маслоу.

16. Концепция самоактуализации личности. Иерархия потребностей личности А. Маслоу.
17. Закон конгруэнтности К. Роджерса.
18. Э. Фромм о социальном характере личности. Основные типы социальных характеров личности.
19. Концепции личности в отечественной психологии. Л. Выготский и А. Леонтьев об определяющей роли деятельности в формировании и развитии личности.
20. Макро- и микросреда личности, их структура и роль в детерминации ее поведения.
21. Социальные стереотипы, их особенности, связь с манипулированием личностью.
22. Роль и статус личности.
23. Теория стадий развития личности Э. Эриксона.
24. Психологические кризисы как узловые точки становления и развития личности.
25. Структура делового общения.
26. Перцептивная сторона делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга.
27. Психологические механизмы восприятия деловых партнеров: идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция.
28. Коммуникативная сторона делового общения. Вербальная коммуникация.

29. Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нерефлексивное и рефлексивное слушание, эмпатическое слушание.
30. Интерактивная сторона делового общения — взаимодействие партнеров: кооперация, конкуренция, конгруэнция.
31. Трансактный анализ делового общения Э. Берна.
32. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении, защита от манипуляций.
33. Стрессы в деловом общении. Тактика стрессоустойчивого поведения.
34. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.
35. Современные технологии делового общения, перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, манипулятивные, поведенческие технологии.
36. Рабочая группа как особый тип социальной группы.
37. Морально-психологический климат в рабочей группе. Степень сплоченности членов рабочей группы.
38. Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные. Конформизм и неконформизм.
39. Лидерство в рабочей группе. Типы лидеров: лидер, ситуативный лидер, вожак.
40. Три основных стиля лидерства: авторитарный, демократический, либеральный.
41. Общая характеристика переговоров, цели и задачи сторон.
42. Стратегия ведения переговоров, ее виды: позиционный торг и партнерский подход на основе взаимного учета интересов. Динамика ведения переговоров и ее стадии.
43. Содержательная сторона переговоров (анализ проблем и интересов сторон, определение переговорной позиции, подготовка необходимых материалов).

44. Манипулятивное воздействие в ходе переговоров.
45. Конфликт в деловом общении, его психологические особенности. Социально-психологические предпосылки возникновения конфликта в деловом общении.
46. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту.
47. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
48. Моделирование разрешения конфликтов в деловом общении.
49. Создание «благоприятного психологического климата».
50. Умение слушать собеседника как психологический прием.
51. Техника постановки вопросов и ответов на них.
52. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника.
53. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Трактовка взглядов и мимики лица.
54. Невербальные средства повышения делового статуса.
55. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете».

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

Рекомендуемая литература

а) основная:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 158 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471326> (дата обращения: 20.10.2021). — Текст: электронный.

2. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469815> (дата обращения: 20.10.2021). — Текст: электронный.

б) дополнительная:

3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245. — ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144429> (дата обращения: 20.10.2021). - Текст: электронный.

4. Леонов, Н. И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474357> (дата обращения: 20.10.2021). — Текст: электронный.

5. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473522> (дата обращения: 20.10.2021). — Текст: электронный.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru>

Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
<http://biblioclub.ru>

Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>

Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru>

Электронно-библиотечная система издательства Проспект
<http://ebs.prospekt.org/books>

Электронно-библиотечная система издательства Лань <https://e.lanbook.com>

Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru>

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»
<https://grebennikon.ru>

Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>

Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф>

Academic Reference <http://ar.cnki.net/ACADREF>

Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира <http://search.ebscohost.com>

Электронные продукты издательства Elsevier <http://www.sciencedirect.com>

JSTOR Arts & Sciences I Collection <http://jstor.org>

Oxford Scholarship Online <https://oxford.universitypressscholarship.com>

Коллекция научных журналов Oxford University Press
<https://academic.oup.com/journals>

ProQuest: База данных Business Ebook Subscription на платформе Ebook Central <https://search.proquest.com>

ProQuest Dissertations & Theses A&I <https://search.proquest.com>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам следует руководствоваться «Методическими рекомендациями по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» (Приказ ректора № 1040_о от 11.05.2021) и данной рабочей программой дисциплины.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Windows, Microsoft Office.
2. Антивирус ESET Endpoint Security

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>
4. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» - <http://www.skrin.ru/>

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации - указанные средства не используются

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Деловые коммуникации» (практикум) необходимо использовать аудитории, оснащенные компьютером и видеопроцессором для демонстрации презентаций, компьютерный класс с доступом в Интернет.