

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»**

Алтайский филиал

УТВЕРЖДЕНО
с изменениями
решением Ученого Совета Алтайского
филиала РАНХиГС
протокол от 26 августа 2021 года №10/1

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Современная урбанистика
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.02 Психология делового общения

магистратура
(уровень образования)

07.04.04 Градостроительство
(код, наименование направления подготовки/специальности)

очно-заочная
(форма (формы) обучения)

Год набора – 2021

Барнаул, 2021 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Доцент кафедры психологии и социологии управления, кандидат социологических наук
Меженин Ян Эдуардович

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления, кандидат
социологических наук, доцент Гончарова Наталья Петровна

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3. Содержание и структура дисциплины.....	4
5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине	14
5. Методические материалы по освоению дисциплины.....	18
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	19
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	22

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина ФТД.02 «Психология делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Способен учитывать разнообразие культур в градостроительной деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ / трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Проведение исследований и изысканий, необходимых для разработки градостроительной документации	УК-5.2	на уровне знаний: психологии коммуникаций основы профессиональной культуры, термины и основные цели и требования к профессиональной архитектурно-градостроительной деятельности, кодекс этики архитекторов социально-культурные, психологические основы формирования архитектурно-градостроительной среды, в том числе с учетом интересов лиц с ОВЗ и маломобильных групп граждан
		на уровне умений: проводить анализ межкультурного разнообразия общества в социально-историческом контексте толерантно относиться к представителям других культур
		на уровне навыков: умеет выстраивать коммуникацию

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общий объем дисциплины ФТД.02 Психология делового общения составляет 2 зачетных единицы – 72 академических часа, из них контактная работа – 28 академических часов, включая занятия лекционного типа в объеме 8 академических часов, занятия семинарского типа – 20 академических часов. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Дисциплина «Психология делового общения» относится к факультативным дисциплинам учебного плана по направлению подготовки 07.04.04 «Градостроительство».

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.			Форма текущего контроля
		Всего	Контактная работа обучающихся с	СР	

			преподавателем по видам учебных занятий					успеваемости*, промежуточно й аттестации**
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КС Р		
Тема 1	Специфика делового общения	19	2		6		11	ПЗ
Тема 2	Эффективность делового общения	21	3		7		11	ДП
Тема 3	Виды делового общения	23	3		7		13	КР
Промежуточная аттестация		9						З
Всего:		72	4		6		35	

*Примечание: * формы заданий текущего контроля успеваемости (проблемное задание (ПЗ), доклады-презентация (Д), контрольная работа (КР) с применением которых ведется мониторинг успешности освоения образовательной программы обучающимися*

Содержание дисциплины

Тема 1. Специфика психологии делового общения

Психологические аспекты делового общения. Психология и труд. Архетипы в деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Рефлексия. Идентификация. Самоподача в общении. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы воздействия на окружающих в процессе общения. Психическая структура личности и деловые отношения. Интроверты и экстраверты в деловом общении. Холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики в деловом общении. Психологические типы деловых собеседников и приемы общения с ними. Психологические механизмы защиты. Ролевое поведение в деловых отношениях. Базовые психологические установки. Социально-психологические стереотипы и их значение в трудовой деятельности. Психология и общество.

Тема 2. Эффективность делового общения

Средства делового общения: вербальные и невербальные. Барьеры в общении. Причины их возникновения. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация.

Тема 3. Виды делового общения

Деловая беседа как основная форма делового общения. Публичное выступление: специфика взаимодействия с аудиторией. Деловые переговоры: этапы, организация, проведение, оценка эффективности. Деловая переписка: принципы и правила. Дебаты как вид делового общения.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины ФТД.02 «Психология делового общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Специфика делового общения	проблемное задание
Тема 2. Эффективность делового общения	доклад-презентация
Тема 3. Виды делового общения	контрольная работа

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Материалы текущего контроля успеваемости

Типовые оценочные материалы по теме 1

Проблемное задание №1.

Напишите эссе на тему: «Деловая беседа в современном российском обществе: актуальные проблемы взаимодействия»

Проблемное задание №2

2.1 Подготовьте презентацию на тему «Примеры эффективного и неэффективного делового взаимодействия»

2.2 Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

2.3 Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы. Приведите 5 примеров.

Проблемное задание №3.

3.1. Составьте деловое письмо, содержащее отказ в просьбе.

3.2. Проведите письменный анализ публичного выступления известного оратора.

3.3 Проведите письменный анализ телевизионных дебатов и оцените их эффективность

Проблемное задание №4.

4.1 Задача. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

4.2. Задача. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Проблемное задание №5

5.1 Придумайте и опишите различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

5.2 Прочитайте ситуации. Вам нужно понять и письменно проанализировать найденные приемы манипулирования и выстроить защиты.

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

5.3 Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести –ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Типовые оценочные материалы по теме 2

Подготовить сообщения, доклады по темам:

- 1. Гендерный аспект межличностной коммуникации
- 2. Особенности мужского коммуникативного поведения
- 3. Особенности женского коммуникативного поведения
- 4. Этические нормы и правила в мировом бизнесе.

5. Национальные особенности англичан, французов, немцев; стиль и этика делового общения.
6. Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке.
7. Этикет иностранного туриста.
8. Поведение в разных странах.
9. Деловой стиль и деловое общение в США и странах Европы.
10. Этика делового общения в Восточных странах.
11. Этика и этикет в русском бизнесе.

Типовые оценочные материалы по теме 3

Примерные варианты контрольных работ:

Вариант 1

Задание 1. Вопросы. Какие личностные свойства героини говорят о ее профессии? Можно ли увидеть в ее характеристике профессиональные деформации? Обоснуйте свой ответ.

Маму называли «крепким специалистом». Это определение очень к ней подходило. Всегда собранная, одетая скромно, но безупречно, с иголки, мама была человеком волевым и «с убеждениями». Бездумно мама не бросала слов ни на ветер, ни на безветренную погоду. Она выстраивала мысли с алгебраической точностью, вынося за скобки все лишнее. И почти никогда не меняла свои твердые точки зрения на какие-либо точки с запятыми или многоточиями. Мама всюду была как бы при исполнении служебных обязанностей. Даже заводские трубы, мне казалось, в ее присутствии дымили застенчиво, не в полную силу. А курить вообще никто не решался. (Алексин А. Г. Раздел имущества. 1979).

Задание 2. Вопросы. Какие неречевые и параречевые средства общения можно увидеть в данном тексте? Как личностные свойства героев отражаются в их невербальном поведении? Что можно сказать о коммуникативных навыках героев по данному тексту?

Для Пьера, воспитанного за границей, этот вечер Анны Павловны был первый, который он видел в России... Пьер был неуклюж. Толстый, выше обыкновенного роста, широкий, с огромными красными руками, он, как говорится, не умел войти в салон и не умел из него выйти, то есть перед выходом сказать что-нибудь особенно приятное. Кроме того, он был рассеян.

Вставая, он вместо своей шляпы захватил треугольную шляпу с генеральским плюмажем и держал ее до тех пор, пока хозяин не попросил возвратить ее. Но вся его рассеянность и неумение говорить выкупались выражением добродушия, простоты и

скромности. Анна Павловна, с христианскою кротостью выражая прощение за его выходку, кивнула ему и сказала: «Надеюсь увидеть Вас еще». Он ничего не ответил, только наклонился и показал всем еще раз свою улыбку, которая ничего не говорила, разве только вот что: «Мнения мнениями, а вы видите, какой я добрый и славный малый».

Задание 3. На основе данной схемы составьте развернутую характеристику известной Вам малой группы.

Главный интегратор группы – это совместная деятельность ее членов. По теории деятельностного опосредования межличностных отношений в группе А. В. Петровского, ее структура включает четыре слоя:

- страта А (центральное звено) – сама групповая деятельность, ее общественно-экономическая и социальная характеристика;
- страта Б – отношение каждого члена группы к групповой деятельности, ее идеям, задачам, принципам, на которых она строится, мотивацию деятельности для каждого ее участника;
- страта В – межличностные отношения членов группы, опосредованные совместной деятельностью;
- страта Г – поверхностный слой межличностных отношений, которые не связаны с деятельностью и носят преимущественно эмоциональный характер, определяемый индивидуальными особенностями личностей.

Вариант 2

Задание 1. Рассмотрите определения понятия «общение». Какое из них Вы считаете наиболее точным? Обоснуйте свой ответ.

1. Общение – это процесс передачи информации от одного субъекта к другому при помощи различных коммуникативных средств и механизмов.

Целью общения выступает достижение взаимопонимания (Ковалев А. Г.).

2. Общение есть взаимодействие людей, а передача информации является лишь необходимым условием, но не сутью общения (Леонтьев А. А.).

3. Общение – это взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми (Бодалев А. А.).

4. Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта. Психический контакт обеспечивает в общении взаимный обмен эмоциями (Руденский Е. В.).

5. Общение может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга (Парыгин Б. Д.).

Задание 2. Какие невербальные сигналы отражают следующие типы рукопожатий:

- рука протянута ладонью вниз;
- «рукопожатие-перчатка»;
- пожатие прямой несогнутой рукой;
- продолжительное рукопожатие;
- «косточки хрустят»;
- «дохлая рыба»;
- пожатие предплечья или локтя;
- пожатие плеча.

Задание 3. Вопросы. Что общего в идеях А. С. Макаренко и теории А. В. Петровского? Какие из описанных в тексте факторов определяют эффективность коллективной деятельности?

А. С. Макаренко образно сравнивал коллектив с гимнастическим залом, наполненным трапециями и параллельными брусьями, выполняя на которых упражнения, человек вырабатывает определенный тип поведения. Производственный коллектив обладает наибольшими возможностями для занятия работниками «гимнастикой поведения». По определению А.С. Макаренко, одним из условий жизнедеятельности коллектива является «закон движения коллектива», то есть наличие у коллектива ближайших и перспективных целей, достижение которых представляет интерес как для отдельных работников, так и для всей группы. Прочность связей людей в коллективе находится в прямой зависимости от того, насколько их личные интересы согласуются с поставленными перед ними общими задачами.

Вариант 3

Задание 1. Вопросы. Какой тип власти не использует данный руководитель? Как такое поведение руководителя может влиять на взаимоотношения в коллективе?

Начальника отдела контроллинга В. И. Попова подчиненные уважают и побаиваются. Он редко кого хвалит, даже если и есть за что. Если подчиненные проявляют активность, демонстрируют положительные результаты деятельности, чаще всего такие попытки остаются без внимания. При этом В. И. Попов может иметь и положительное мнение о работнике. Только считает, что высказывать положительные оценки вслух – значит дать повод подчиненному «зазнаваться». Он как будто ждет, что

вот-вот такой работник допустит ошибку или провинится, тогда получится, что похвала досталась недостойному.

Задание 2. Какие эмоции или состояния собеседника показывают данные непроизвольные реакции:

- покраснение лица;
- побеление лица;
- снижение частоты пульса;
- усиление биения пульса на венах рук, артериях шеи;
- нарушение дыхания, рефлекторное сглатывание слюны, спазматические движения горла;
- внезапное обнажение зубов;
- скрип зубами;
- расширение зрачков;
- частое моргание;
- короткое дыхание через нос;
- быстрое и поверхностное дыхание;
- дрожь и / или испарина.

Задание 3. Развитие информационных технологий привело к «виртуализации» отношений людей. В глобальных сетях возникают временные и относительно постоянные группы «по интересам». Чем такие образования отличаются от реальных групп? Как в них происходят процессы формирования отношений, групповых норм, сплочения? Как отражается в этих процессах анонимность их участников?

Вариант 4

Задание 1. Вопросы. Каковы должны быть действия руководителя:

- извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника;
- отложить встречу, сославшись на занятость;
- спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нем самом.

Обоснуйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришел, опоздав на 20 минут. Подчиненный же пришел вовремя.

Задание 2. Какие невербальные сигналы и приемы слушания препятствуют продуктивному общению, а какие улучшают его:

- кивок или междометия согласия (да-да, ага, ну-ну);
- руки на поясе;
- руки скрещены;
- нога закинута на ногу;
- вытянутый указательный палец;
- «зеркальная» реакция;
- повторение последних слов собеседника;
- открытые ладони;
- закидывание рук за голову;
- взгляд исподлобья;
- разворот корпуса от собеседника;
- уточняющие вопросы;
- наводящие вопросы;
- сжатые зубы и кулаки;
- собирание несуществующих ворсинок;
- выражение эмоций по поводу сказанного партнером.

Классифицируйте их и обоснуйте свой ответ.

Задание 3.

По мнению психолога Р. М. Белбина, работники в коллективе могут играть далеко не все роли, а лишь две-три. Поэтому с сотрудниками нужно работать в соответствии с их поведенческим сценарием, тогда они чувствуют себя «в своей тарелке», поскольку с них спрашивают то, что они могут сделать для команды, и отдача от их работы значительно возрастает.

Приведите примеры, какую работу следует поручать следующим типам работников из классификации Р. М. Белбина:

- рабочая пчелка – превращает концепции и планы в рабочие процедуры, систематически и продуктивно исполняет принятые на себя обязательства;
- руководитель – выбирает путь продвижения команды к общим целям, обеспечивая оптимальное использование ресурсов команды;
- снабженец – обнаруживает и сообщает о новых идеях, разработках и ресурсах, имеющихся за пределами группы, налаживает полезные для команды внешние контакты и проводит переговоры;

– аналитик – анализирует проблемы, оценивает идеи и предложения, чтобы команда могла принимать сбалансированные решения;

– вдохновитель – способствует выявлению достоинств всех членов команды, поддерживает коллег при неудачах, улучшает взаимоотношения между сотрудниками и стимулирует подъем командного настроения;

– генератор идей – выдвигает новые идеи и стратегии, уделяя внимание решению основных проблем, с которыми сталкивается группа;

– контролер – избавляет, насколько это возможно, команду от ошибок, связанных как с деятельностью компании, так и с ее бездеятельностью;

– мотиватор – придает действиям команды упорядоченную форму: он направляет внимание членов команды на стоящие перед ними задачи и обозначает приоритеты работы, стремится к упорядоченности групповых обсуждений и к ясности результатов командной деятельности.

Вариант 5

Задание 1. Вопросы. Что можно сказать о личности молодого сотрудника? Какие профессиональные качества позволили ему стать руководителем?

Дима Никольский пришел в «Восток» студентом четвертого курса экономфака МГУ. Начинал, как водится, с должности младшего специалиста. Совмещал работу и учебу, ходил на всевозможные курсы повышения квалификации, участвовал в семинарах, конференциях. Яркого молодого сотрудника заметил начальник розничного отдела С. Мерцалов. Наблюдая за Димой, он проникался уважением к своему подчиненному. Никольский умел признавать свои ошибки и брать на себя ответственность за ошибки других.

Знаний и опыта у него было пока маловато, но желания и умения пахать хватало на весь департамент, чем коллеги нередко пользовались. «Дим, посмотри», «пошлем Никольского – пусть разбирается», – слышалось со всех сторон уже через год. А через два он стал замом Мерцалова.

Задание 2. Смоделируйте ситуацию общения при трудоустройстве молодого специалиста, который рассказывает о себе и своих профессиональных интересах. Используйте следующие модели поведения:

- «теплое» поведение;
- «холодное» поведение;
- активное слушание;
- пассивное слушание;
- рефлексивное слушание;

– критическое слушание.

Задание 3. Рассмотрите ситуацию, определите тип данной группы, социальный статус и роли членов групп, а также групповые нормы.

В лице сразу же обнаружились шалуны. Бесстрастный вид и медлительная походка выдавали их. Таков был Данзас, белобрысый, сумрачный, со вздернутыми бровями, вздернутым носом и торчащим на затылке вихром. Он был внимателен и, видимо, выжидал случая. Таков же был Броклио, француз, жирный, черный, с ястребиным носом. Видно было, что они в лице покажут себя. Позвали к чаю. Все сидели, поглядывая друг на друга искоса, исподлобья. Тот высокий, кого звали Кюхельбекером, был неловок: пролив чай, он побледнел и дернулся. Шалуны быстро и молча обменялись взглядом, Пушкин понял, что участь высокого была решена. К его удивлению, вскоре таким же взглядом многие посмотрели на него: в забывчивости он сел, поджав ногу под себя, как часто делывал дома. Матушка тщетно старалась отучить его от этой дурной привычки. Пушкин почувствовал, как нога его тяжелеет, но досидел до конца и выдержал общие взгляды. Он решил не сдаваться (Тынянов Ю. Н. Пушкин. Саратов, 1988).

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные материалы промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2	Способен учитывать разнообразие культур в градостроительной деятельности

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
Способен учитывать разнообразие культур в градостроительной деятельности в градостроительной деятельности	При решении кейсовых заданий демонстрирует способность различать разнообразие культур, уважительно и бережно относиться к природе, историческим традициям общества	Продемонстрирована способность различать разнообразие культур, уважительно и бережно относиться к природе, историческим традициям общества

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.

5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Комплимент. Функции. Правила применения.
33. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
34. Межкультурная коммуникация. Национальные особенности.
35. Способы влияния на партнера в общении.
36. Проблема точности межличностного восприятия.
37. Стили общения в профессиональной сфере.
38. Межкультурные коммуникации. Национальный характер.
39. Манипуляции в общении, их основные типы.
40. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
41. Управленческая и корпоративная этика.
42. Этика бизнеса в России: проблемы и перспективы.
43. Современная речевая этика.
44. Характер взаимоотношений руководителя и сотрудников с точки зрения деловой этики.

Типовые практические задания к зачету:

Индикатор оценивания	Типовое задание
При решении кейсовых заданий демонстрирует способность различать разнообразие культур, уважительно и бережно относиться к природе, историческим традициям общества	Ситуация 1 Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых

Индикатор оценивания	Типовое задание
	<p>партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.</p> <p>В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?</p>

Критерии оценки докладов-презентаций

Баллы: 0 - позиция отсутствует 1 – слабо 2 – хорошо 3 - отлично	Итоговая оценка
Требования	
Структура и содержание (до 12 баллов)	
логичность структуры доклада	
оформлены ссылки на все использованные источники	
презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы)	
содержит ценную, полную, понятную информацию по теме доклада	
Текст на слайдах (до 6 баллов)	
текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений	
наиболее важная информация выделяется с помощью цвета, размера, эффектов анимации и т.д.	
Наглядность (до 9 баллов)	
иллюстрации помогают наиболее полно раскрыть тему, не отвлекают от содержания	
иллюстрации хорошего качества, с четким изображением	
используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.)	
Дизайн и настройка (до 9 баллов)	
оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания	
для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления	
презентация не перегружена эффектами	
Требования к выступлению (до 9 баллов)	
выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи	
выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	
выступающий обращается к аудитории, поддерживает контакт с ней	
Общее количество баллов	
Оценка	

Оценивание докладов - презентаций

Количество баллов	0-29	15-29	30-39	40-45
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

Критерии оценивания решения контрольных работ в рамках текущей промежуточной аттестации

Критерии	Оценка
<p>1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.</p> <p>2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в контрольной работе проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).</p> <p>3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).</p> <p>4. Качество полученных результатов (степень завершенности исследования, спорность или однозначность выводов).</p> <p>5. Использование литературных источников.</p> <p>6. Культура письменного изложения материала.</p> <p>7. Культура оформления материалов работы.</p>	«зачтено»
Работа не соответствует вышеуказанным требованиям.	«не зачтено»

Критерии оценивания устных ответов в рамках текущей промежуточной аттестации

Критерии	Баллы
Ответ на вопросы дан полностью, ответ верный, ответ дан с использованием содержания философских категорий, обучающийся точно использует философскую терминологию, ответ изложен последовательно, ответ развернутый, аргументированный.	5
Ответ дан полностью, ответ верный, ответ дан с использованием содержания философских категорий, обучающийся точно использует философскую терминологию, но ответ изложен непоследовательно, ответ односложный, неаргументированный, сформированы умения квалифицированно толковать философские категории.	4
Ответ дан полностью, ответ верный, ответ дан с использованием содержания философских категорий, обучающийся использует философскую терминологию, но ответ изложен непоследовательно, ответ односложный, неаргументированный, не использованы умения квалифицированно толковать философские категории.	3
Ответ дан полностью, ответ верный, ответ дан с использованием содержания философских категорий, обучающийся не до конца использует философскую терминологию, но ответ изложен непоследовательно, ответ односложный, неаргументированный, не использованы все философские понятия, умения квалифицированно толковать философские категории не достаточно сформированы.	2
Ответ дан не полностью либо ответ частично верный, ответ дан с использованием философских категорий, но изложен непоследовательно, ответ односложный, неаргументированный, обучающийся испытывает трудности с толкованием философских понятий.	1
Ответ неверный либо ответ отсутствует, обучающийся не умеет толковать философские категории.	0

5. Методические материалы по освоению дисциплины

Процесс освоения дисциплины складывается из лекционных и практических занятий, а также самостоятельной работы обучающихся. К формам самостоятельной работы относятся подготовка к практическим занятиям, подготовка к тестированию и пр. Наряду с прослушиванием лекций и участием в обсуждении проблем на практических занятиях, учебный план предусматривает затрату обучающимися, как правило, большего числа часов для самостоятельной работы.

Эта работа складывается из изучения литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой (а в ряде случаев и дополнительно преподавателем) литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам данной науки. Такая работа должна выполняться в той или иной степени всеми обучающимися при подготовке к практическим занятиям. Но это можно делать и по темам, которые не выносятся на практические занятия – для этого рекомендуется сразу после лекции по теме прочитать рекомендованную по ней литературу. Это поможет закреплению материала.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно по отдельности и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, осуществлять прогноз относительно возможного направления анализа экономических процессов, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

Контроль самостоятельной работы обучающегося – неотделимый, безусловно, необходимый, элемент организации и управления СР.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов размещены в электронной образовательной среде <http://edu.alt.ranepa.ru>.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

6.1. Основная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469164> (дата обращения: 10.11.2021).
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). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469815> (дата обращения: 10.11.2021).
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469187> (дата обращения: 10.11.2021).
4. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва: КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 10.11.2021).
5. Ульянова, Н.Ю. Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Ульянова Н.Ю. — Москва: КноРус, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-406-08085-6. — URL: <https://book.ru/book/939058> (дата обращения: 10.11.2021).
6. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474135> (дата обращения: 10.11.2021).

6.2. Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471326> (дата обращения: 10.11.2021).
2. 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). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474357> (дата обращения: 10.11.2021).
3. 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). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473522> (дата обращения: 10.11.2021).
4. Психология делового общения : учебник / Бордовская Н.В., под ред., Костромина С.Н., Зиновьева Е.В., Москвичева Н.Л. — Москва : КноРус, 2022. — 291 с. — ISBN 978-5-406-08937-8. — URL: <https://book.ru/book/941779> (дата обращения: 10.11.2021)
5. Психология делового общения. Практикум : учебное пособие / Бордовская Н.В., под ред., Зиновьева Е.В., Костромина С.Н., Москвичева Н.Л. — Москва : КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-08938-5. — URL: <https://book.ru/book/941780> (дата обращения: 10.11.2021).
6. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-406-08285-0. — URL: <https://book.ru/book/941484> (дата обращения: 10.11.2021).
7. 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. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144429> (дата обращения: 10.11.2021). — Режим доступа: по подписке.
8. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474722> (дата обращения: 10.11.2021).

6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не предусмотрены программой обучения.

6.4. Интернет-ресурсы

Электронные каталоги научных библиотек:

- Российской национальной библиотеки (РНБ)
- Российской государственной библиотеки (РГБ)
- Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина
- Государственной публичной научно-технической библиотеки России (ГПНТБ)
- Государственной публичной научно-технической библиотеки Сибирского отделения Российской академии наук (ГПНТБ СО РАН)

Российские сетевые ресурсы:

- Электронная библиотека РАНХиГС
- Библиографическая база данных Института научной информации по общественным наукам (ИНИОН)
- Электронные реферативные журналы Всероссийского института научной и технической информации (ВИНИТИ)
- Электронные летописи Российской книжной палаты (РКП) и др.

Зарубежные сетевые ресурсы:

- Springer Link, JSTOR, EBSCO, Oxford Journals, и другие лицензионные базы данных.

Справочные системы:

1. <http://www.fssn.ru/www/site.nsf> – Федеральная служба страхового надзора(официальный сайт).
2. <http://www.fss.ru>. – Фонд социального страхования Российской Федерации (официальный сайт).
3. <http://www.ffoms.ru/ffoms> – Федеральный фонд обязательного медицинского страхования(официальный сайт).
4. <http://www.tfoms22.ru/> – Территориальный фонд обязательного медицинского страхования алтайского края.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. www.consultant.ru – Справочная правовая система «КонсультантПлюс».
2. <http://diss.rsl.ru> – Электронная Библиотека Диссертаций Российской государственной библиотеки ЭБД РГБ. Включает полнотекстовые базы данных

диссертаций.

6.5. Иные источники

1. Лихачева, Э. В. Общая психология : учебно-методическое пособие / Э. В. Лихачева. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 85 с. — ISBN 978-5-4487-0702-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93995.html> (дата обращения: 10.11.2021)
2. Макшанцев, Р. И. Психология переговоров [Текст] : учебное пособие / Макшанцев Р.И. - М. : ИНФРА-М, 2002. - 352 с.
3. Подузова, Е. Б. Квалификация соглашений в предпринимательской деятельности: проблемы и противоречия [Текст] / Подузова Е. Б. // Гражданское право. - 2017. - 1. -с.26-29.
4. Стрельцова , Елена Геннадиевна . Предпосылки договорных отношений в процессуальном праве [Текст] / Елена Геннадиевна Стрельцова // Журнал российского права. - 2019. - №3. - С. 147-152.
5. Демкина, А. В. Основания возникновения преддоговорного обязательства [Текст] / Демкина А. В. // Журнал российского права. - 2017. - 1. -с.109-115.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине ФТД.02 «Психология делового общения» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, лабораторных практикумов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекторным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 профессиональная; Microsoft Office ProPlus 2016; ESET NOD32 Antivirus Business Edition; система ГАРАНТ; Справочная правовая система КонсультантПлюс; Архиватор 7ZIP; Средство просмотра файлов PDF-формата Adobe Acrobat Reader; Браузер Google Chrome; Браузер Mozilla Firefox.