

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Факультет психологии, журналистики и дизайна

Кафедра психологии

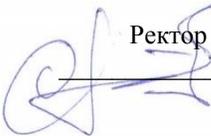
**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: ba60661853ff4e4ed072e96f287dec042ccdeda6

Владелец: Бельский Сергей Михайлович

Действителен с 31.10.2022 по 31.01.2024



Утверждаю:
Ректор АНО ВО «ВГИ»

С.М. Бельский
«19» мая 2023 г.

**Учебно-методический комплекс по дисциплине
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

ФГОС ВО: Дата утверждения, № приказа	12 августа 2020 г. № 954
Направление (шифр и название)	38.03.01 «Экономика»
Квалификация (степень)	Бакалавр
Дата принятия, № протокола Ученого совета	19 мая 2023 г. Протокол №11

Волгоград, 2023 г.

Учебно-методический комплекс подготовил:

К. п. н., доцент

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Т.И. Забродина', written in a cursive style.

Забродина Т.И.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

**Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования - программа бакалавриата
по направлению подготовки 38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль) программы:

«Экономика организации» (в сферах : исследований, анализа и прогнозирования социально-экономических процессов и явлений на микро и макроуровне в экспертно-аналитических службах (центрах экономического анализа, правительственном секторе, общественных организациях); производства продукции и услуг, включая анализ спроса на продукцию и услуги, и оценку их текущего и перспективного предложения, продвижение продукции и услуг на рынок, планирование и обслуживание финансовых потоков, связанных с производственной деятельностью).

Форма обучения
очная, очно-заочная, заочная

Волгоград 2023г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель: формирование у будущих специалистов системных знаний являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; знания коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи учебной дисциплины: заключаются в получении представления о деловой коммуникации и ее формах, научиться понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия, научиться владеть элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология деловых отношений» относится к вариативной части Блока 1. На современном этапе формирование у студентов научного представления о роли психологии деловых отношений в системе наук о человеке, о воздействии такого рода информации на выбор ценностных ориентации и моделей поведения в практическом труде крайне важно, так как овладение основами дисциплины позволит студентам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, демонстрируя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В результате освоения учебной дисциплины обеспечивается формирование следующих **Универсальных компетенций:**

– УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

В результате освоения дисциплины студент должен:

Наименование и код компетенции (Результаты освоения программы бакалавриата)	Индикатор достижения компетенций Составляющие результатов освоения Показатели оценивания (знания, умения, навыки)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: <ul style="list-style-type: none">– теоретические основы, структуру и содержание психологии деловых отношений;– психологические функции и принципы общения;– специфику деловой коммуникации в правовых и этических аспектах деятельности;– особенности современного делового общения;– способы и методы деловой коммуникации

	<ul style="list-style-type: none"> – основы психологии и теории управления человеческими ресурсами; – технологию базовых мероприятий по управлению планированием, поведением и оценки результатов делового общения <p style="text-align: center;">Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнять анализ процессов общения и выявлять возможности их улучшения; – устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения – проводить анализ конфликтных ситуаций – пользоваться приемами применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций – использовать управление конфликтными ситуациями в контексте управления проектами – использовать психологические приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения – применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве. – Владеть: приемами психологии общения и контроля деловых коммуникаций – методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации. – психологическими приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач – методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей; – приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения – приемами и навыками деловой коммуникации при реализации мероприятий по управлению персоналом компании
--	--

Очная форма обучения

4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в т.ч. контактная работа обучающихся с преподавателем - лекционные занятия 18 часов, практические занятия 16 часов, форма контроля – зачет с оценкой – 4 часа.

Самостоятельная работа 70 часов.

5. Содержание дисциплины

5.1. Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		Контактная работа		Самосто ятельна я работа	Всего
		Лекции	Практи ческие занятия		
1.	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений»	2		6	8
2.	Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.		2	6	8
3.	Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации	2		6	8
4.	Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные		2	8	10
5.	Тема 5. Этика делового общения	2		6	8
6.	Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.	2	2	6	10
7.	Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации	2	2	6	10
8.	Тема 8. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.	2	2	6	10
9.	Тема 9. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	2	2	6	10
10.	Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации	2		6	8
11.	Тема 11 Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	2	2	6	10
12.	Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного		2	2	4

	поведения.				
	Межкультурная коммуникация				
	Вид промежуточной аттестации	Зачет 4			
	Всего часов	18	16	70	108

5.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений»

Введение в предмет. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Понятие делового общения. Деловая и межличностная коммуникация. Общение и коммуникация.

Коммуникационный менеджмент. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении.

Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации

Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации.

Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, чтение и использование знаковых систем в деловом общении, интерпретация и контекст в информационном поле.

Тема 5. Этика делового общения

Этические особенности различных форм передачи информации. Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения.

Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету.

Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе.

Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Деловая коммуникация, как процесс. Управленческое информационное воздействие. Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей.

Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Обратная связь. Навыки преодоления коммуникативных барьеров.

Барьеры в общении. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации

Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление. Слушание и мышление, техники фиксации информации.

Правила убеждения, обратная связь Умение правильно формулировать вопросы и отвечать на них. Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации.

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

Публичная речь. Правила и параметры. Аудитория. Средства воздействия.

Тема 8. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.

Общение в различных деловых ситуациях. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Формальные и неформальные каналы коммуникации,

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. Торги: виды торгов; технология ведения торгов. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.

Тема 9. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника.

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров

Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.

Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Часть занятия проводится в форме учебного тренинга.

Тема 11. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж.

Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.

Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

Соотнесение имиджа и репутации. Имиджмейкерство и репутационный менеджмент.

Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент

имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

5.3. Содержание практических (семинарских) занятий.

Семинар №2 Тема: Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Цель проведения занятия – изучить виды и функции коммуникаций, рассмотреть коммуникации как механизм взаимодействия, а также виды и характеристики общения.

1. Вопросы для изучения:

1. Дайте определение понятию «общение»
2. Какие формы и виды общения вы знаете?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении
4. Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
5. Что исследует психология общения?
6. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?
7. На каком из уровней общения предпочитаете общаться вы?
8. Каковы основные функции и виды деловой коммуникации?
9. В чем суть методики НЕМР?
10. Что такое менеджмент репутации?
11. В чем суть термина «бинарные оппозиции» и возможности применения в управлении репутацией?
12. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 2

Практическое занятие № 4 Тема: Средства делового общения: вербальные и невербальные.

Цель проведения занятия – изучить вербальные и невербальные средства делового общения

1. Вопросы для изучения:

1. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
2. Кто автор теории мотивации?
3. Перечислите компоненты невербальной коммуникации?
4. Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?
5. Каковы этапы психологии восприятия?
6. Этические принципы общения по телефону.

7. Невербальные средства общения, их типы и функции.
8. Национальные особенности невербальных средств общения.
9. Чему можно больше верить: языку слов или языку тела?
10. Можно ли проверить истинность невербального языка? Если „да”, то каким способом?
11. К чему может привести нарушение „территориального императива”?
12. О чем может поведать интонация собеседника?

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 4

Семинар №6 Тема: Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Цель проведения занятия – раскрыть сущность, содержание и причины возникновения барьеров в общении. Занятие проводится в форме деловой игры.

1. Вопросы для изучения:

1. Назовите сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения.
2. Назовите причины барьеров в общении.
3. Пути их преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении
4. Развитие процесса деловой коммуникации
5. Роль обратной связи в деловой коммуникации
6. Методы постановки целей в деловой коммуникации
7. Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента в различных ситуациях общения?

2. Самостоятельная работа

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

1. Слушание и мышление.
2. Правила убеждения. Особенности применения
3. Публичная речь. Правила построения и применения
4. Средства воздействия на аудиторию.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 6

Практическое занятие №7 Тема: Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.

Цель проведения занятия – с применением интерактивных форм обучения раскрыть сущность и содержание речевого воздействия и слушания в деловой коммуникации.

Примечание 1: Занятие проводится в форме **метода коллективного анализа ситуации (кейс-метод)** - обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Примечание 2: При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: **«активность всех обучаемых»**, предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

1. Вопросы, выносимые для рассмотрения:

1. Этапы публичного выступления. Содержание и сущность.
2. Виды слушания. Особенности.
3. Раскрыть значение понятия «стереотип».
4. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления.
5. Приведите примеры искажений в оценке роли субъекта действия и охарактеризуйте.
6. Назовите и дайте анализ уровням слушания.
7. Что такое фильтры, влияющие на процесс слушания?
8. Назовите основные способы совершенствования навыков слушания
9. Какие группы вопросов Вам известны при моделировании собеседника?
10. Охарактеризуйте известные Вам типы собеседников.

2. Самостоятельная работа

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы практического занятия:

1. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
2. Этика и психология речевой коммуникации.
3. Формулы речевого этикета в различных культурах.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 7

Практическое занятие №8 Тема: Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы

Цель проведения занятия – с применением *интерактивных форм обучения* изучить существующие модели и стили делового общения, специфику деловой коммуникации

Примечание 1: Занятие проводится в форме **метода учебной групповой дискуссии** - обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении темы (тем), заданных преподавателем, выявлении положительных и отрицательных сторон обсуждаемых моделей менеджмента. При данном методе обучения студент (группа студентов) будет высказывать мнение и обосновывать (аргументировать) его.

Примечание 2: При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: **«активность всех обучаемых»**, предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

1. Вопросы, выносимые на рассмотрение:

1. Презентация. Основные этапы.
2. Пресс-конференцию. Этапы и технология подготовки и проведения.
3. Торги. Технология подготовки и ведения.
4. Переговоры. Подготовка, проведение, структура.
5. Приведите примеры общения в различных деловых ситуациях и раскройте особенности.

6. Резюме. Типы резюме. Правила составления резюме.
7. Собеседование и виды собеседования.
8. Адаптационные ошибки новичка: поведенческие и функциональные.

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы практического занятия:

1. Этикет деловой беседы: методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.
 2. Условия и оценка эффективности деловых переговоров.
 3. Правила проведения делового разговора по телефону.
- 3. Практикум:** практические задания, ситуации и тесты по теме 8

Практическое занятие №9 Тема: Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.

Цель занятия – получение теоретических знаний в области рефлексов и лжи в речевой коммуникации и манипуляций собеседником в общении (работа в малых группах)

1. Вопросы для изучения:

1. Сознательное и бессознательное.
2. Сигналы обмана. Характеристика.
3. Физиологические симптомы лжи. Характеристика
4. Манипуляции. Характеристики. Стратегии. Роли.

2. Самостоятельная работа

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

1. Физиогномика, невербалика. Их значение в деловой коммуникации.
 2. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
 3. Манипулирование сознанием
 4. Типы манипуляторов
- 4. Практикум:** практические задания, ситуации и тесты по теме 9
- 5.

Практическое занятие № 11 Тема: Имидж делового человека. Репутация.

Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.

Цель занятия – с применением интерактивных форм обучения рассмотреть понятия, сущность и значение имиджа и репутации.

Примечание 1: Занятие проводится в форме метода мозгового штурма «мозговая атака» (метод «дельфи») – это метод, при котором принимается любой ответ учащихся на заданный вопрос. Важно не давать оценку высказываемым точкам зрения сразу, а принимать все и записывать мнение каждого на доске или листе бумаги. Участники должны знать, что от них не требуется обоснований или объяснений ответов. «Мозговой штурм» применяется, когда нужно выяснить информированность и/или отношение участников к определенному вопросу. Можно применять эту форму работы для получения обратной связи.

Алгоритм проведения:

1. Задать участникам определенную тему или вопрос для обсуждения.
2. Предложить высказать свои мысли по этому поводу.
3. Записывать все прозвучавшие высказывания (принимать их все без возражений).

Допускаются уточнения высказываний, если они кажутся вам неясными (в любом случае записывайте идею так, как она прозвучала из уст участника).

4. Когда все идеи и суждения высказаны, нужно повторить, какое было дано задание, и перечислить все, что записано вами со слов участников.

5. Завершить работу, спросив участников, какие, по их мнению, выводы можно сделать из получившихся результатов и как это может быть связано с темой тренинга.

После завершения «мозговой атаки» (которая не должна занимать много времени, в среднем 4-5 минут), необходимо обсудить все варианты ответов, выбрать главные и второстепенные

«Мозговая атака» является эффективным методом при необходимости:

- обсуждения спорных вопросов;
- стимулирования неуверенных обучаемых для принятия участия в обсуждении;
- сбора большого количества идей в течение короткого периода времени;
- выяснения информированности или подготовленности аудитории;
- работа в малых группах.

Процесс профилактического обучения необходимо строить с ориентацией на обучающегося. Наиболее эффективной в данной ситуации является работа в группах. В этом случае учитель обеспечивает диагностику и мониторинг, организует учебную среду, осуществляет поддержку (дает советы, разъяснения), когда в наличии нет других ресурсов. Такая форма работы применяется, когда нужно продемонстрировать сходство или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу. Внедрение интерактивного режима к группе как субъекту образовательного процесса, это, прежде всего:

- развитие навыков общения и взаимодействия в группе;
- формирование ценностно-ориентационного единства группы;
- поощрение к гибкой смене социальных ролей в зависимости от ситуации.

При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его, здесь приветствуется усовершенствование и развитие предложенных идей;

Примечание 2: При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: **«активность всех обучаемых»**, предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

1. Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Что такое «вербальный имидж»?
2. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
3. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?
4. Раскройте понятие «корпоративная культура».
5. Как осуществляется коммуникативный менеджмент?
6. В чем суть имиджмейкинга?
7. В чем суть брендинга?
8. Корпоративное деловое общение: цель, стили и функции.
9. Виды корпоративного делового общения и их особенности.
10. Нравственные требования к корпоративному деловому общению и этикет установления контакта.

2. Самостоятельная работа

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

1. Психология имиджа
2. Общение и личность
3. Имидж в бизнесе,

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 11

Практическое занятие № 12 Тема: Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация

Цель занятия – с применением интерактивных форм обучения рассмотреть сущность, понятие, влияние и роль гендерного аспекта в коммуникациях. Обсудить сущность межкультурных коммуникаций.

Примечание 1: Занятие проводится в форме метода работы в малых группах - обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении деловых ситуаций или задач.

Это одна из самых популярных стратегий, так как она дает всем учащимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Все это часто бывает невозможно в большом коллективе. Работа в малой группе — неотъемлемая часть многих интерактивных методов, например таких, как мозаика, дебаты, общественные слушания, почти все виды имитаций и др.

При организации групповой работы, следует обращать внимание на следующие аспекты. Нужно убедиться, что учащиеся обладают знаниями и умениями, необходимыми для выполнения группового задания. Нехватка знаний очень скоро даст о себе знать — учащиеся не станут прилагать усилий для выполнения задания. Надо стараться сделать свои инструкции максимально четкими. Маловероятно, что группа сможет воспринять более одной или двух, даже очень четких, инструкций за один раз, поэтому надо записывать инструкции на доске и (или) карточках. Надо предоставлять группе достаточно времени на выполнение задания.

Примечание 2: При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: «**активность всех обучаемых**», предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

1. Вопросы выносимые на обсуждение:

1. Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?
2. Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?
3. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?
4. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.
5. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
6. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
7. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

1. Виртуально-реальное межкультурное общение
2. Сущность структур Значение стереотипов для межкультурной коммуникации
3. Межкультурная коммуникация России и США в контексте особенностей их национальных культур
4. Основные положения теории коммуникации, особенности межкультурной коммуникации

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 12

5.4. Самостоятельная работа студента.

В процессе освоения учебной дисциплины «Психология деловых отношений» студенты выполняют следующие виды самостоятельной работы: изучают теоретический материал по учебникам и учебным пособиям; готовятся к практическим занятиям; готовят рефераты по дополнительной литературе; выполняют задания; решают тесты, задачи; готовятся к зачету.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства
1.	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений»	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p style="text-align: center;">Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: 	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат

		<p>Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
2.	<p>Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС</p>	<p>Реферат, дискуссия по решению заданий к теме, решение тестового задания №2</p>

		<p>«IPRbooks», по паролю</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 5. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал 	
3.	Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный 	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат, подготовка к тренингу, решение тестового задания №3

		<p>ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
4.	Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные	<p align="center">Основная литература</p> <p>1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат решение тестового задания №4

		<p>«IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
5.	Тема 5. Этика делового общения	<p>Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи 	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат,</p>

		<p>Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 5. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	<p>решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>
6.	Тема 6.	Основная литература	Реферат,

<p>Барьеры в общении. Причины их возникновения.</p>	<p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю пользователей</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>3. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>6. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>7. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС,</p>	<p>выполнение заданий по теме, подготовка к деловой игре</p>
---	--	--

		<p>2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
7.	<p>Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 5. Трухачев В.И. Международные 	<p>Реферат, выполнение заданий по теме</p>

		<p>деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
8.	Тема 8.. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское 	Реферат, выполнение заданий по теме

		<p>образование, 2012. — 209 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539. — ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю. — Электрон. текстовые данные. — М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014. — 400 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816. — ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
9.	<p>Тема 9. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. . — ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В. — Электрон. текстовые данные. — М.: Евразийский открытый институт, 2011. — 464 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138. — ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 140 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526. — ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2012. — 183 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540. — ЭБС «IPRbooks», по паролю 	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат</p>

		<p>4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816. — ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
10.	<p>Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат</p>

		<p>«IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
11.	<p>Тема 11 Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат</p>

		<p>Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
12.	<p>Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>1. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт,</p>	<p>Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах</p>

		<p>2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
--	--	--	--

5.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

ЭБС «IPRbooks» URL: <http://www.iprbookshop.ru/11020> или локальная сеть Института
 Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)
 Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
 Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Электронная почта студента ВгГИ (_____@vggi.ru)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

5.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы

Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Психология деловых отношений». Это один из основных методов овладения знаниями, объем *самостоятельной работы студентов* определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории студентов по данному направлению. Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Тогда, как в группе решаются проблемы не доступные пониманию большинству студентов. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора современных психотропных средств, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: Фонд оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к *тесту* обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;

- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.

5.5. Образовательные технологии.

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного обучения	Количество часов
1.	Барьеры в общении. Причины их возникновения.	семинар	Деловая игра	2
2.	Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	семинар	Работа в малых группах	2

3.	Критика и комплименты в деловой коммуникации.	лекция	Учебный тренинг	2
Итого:				6

Очно-заочная форма обучения

6. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в т.ч. контактная работа обучающихся с преподавателем - лекционные занятия 10 часов, практические занятия 18 часов, форма контроля – зачет с оценкой – 4 часа.

Самостоятельная работа 76 часов.

6.1. Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		Контактная работа		Самостоятельная работа	Всего
		Лекции	Практические занятия		
1	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений»	2		6	8
2.	Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.		2	6	8
3.	Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации	2		6	8
4.	Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные		2	8	10
5.	Тема 5. Этика делового общения	2		6	8
6.	Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.		2	6	10
7.	Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации	2	2	6	10
8.	Тема 8. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.		2	6	8
9.	Тема 9. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	2	2	6	10

10.	Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации			6	6
11.	Тема 11 Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.		2	6	8
12.	Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация		4	8	12
Вид промежуточной аттестации		Зачет 4			
Всего часов		10	18	76	108

6.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений»

Введение в предмет. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Понятие делового общения. Деловая и межличностная коммуникация. Общение и коммуникация.

Коммуникационный менеджмент. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике, государственном и муниципальном управлении.

Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации

Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации.

Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, чтение и использование знаковых систем в деловом общении, интерпретация и контекст в информационном поле.

Тема 5. Этика делового общения

Этические особенности различных форм передачи информации. Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения.

Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету.

Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе.

Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Деловая коммуникация, как процесс. Управленческое информационное воздействие. Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей.

Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Обратная связь. Навыки преодоления коммуникативных барьеров.

Барьеры в общении. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации

Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление. Слушание и мышление, техники фиксации информации.

Правила убеждения, обратная связь. Умение правильно формулировать вопросы и отвечать на них. Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации.

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

Публичная речь. Правила и параметры. Аудитория. Средства воздействия.

Тема 8. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.

Общение в различных деловых ситуациях. Основы деловой беседы. Структура, фазы, процесс деловой беседы. Организация проведения совещаний. Теория и практика переговорного процесса. Формальные и неформальные каналы коммуникации,

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; проведение пресс-конференции. Торги: виды торгов; технология ведения торгов. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.

Тема 9. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника.

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров

Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.

Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Часть занятия проводится в форме учебного тренинга.

Тема 11. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж.

Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.

Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

Соотнесение имиджа и репутации. Имиджмейкерство и репутационный менеджмент.

Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

6.3. Содержание практических (семинарских) занятий.

Семинар №2 Тема: Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Цель проведения занятия – изучить виды и функции коммуникаций, рассмотреть коммуникации как механизм взаимодействия, а также виды и характеристики общения.

1. Вопросы для изучения:

13. Дайте определение понятию «общение»
14. Какие формы и виды общения вы знаете?
15. Назовите функции, которые проявляются в общении
16. Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
17. Что исследует психология общения?
18. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?
19. На каком из уровней общения предпочитаете общаться вы?
20. Каковы основные функции и виды деловой коммуникации?
21. В чем суть методики НЕМР?
22. Что такое менеджмент репутации?
23. В чем суть термина «бинарные оппозиции» и возможности применения в управлении репутацией?
24. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

4. Место теории коммуникации в системе научного знания.
5. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
6. Коммуникация в информационном обществе.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 2

Практическое занятие № 4 Тема: Средства делового общения: вербальные и невербальные.

Цель проведения занятия – изучить вербальные и невербальные средства делового общения

1. Вопросы для изучения:

13. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
14. Кто автор теории мотивации?
15. Перечислите компоненты невербальной коммуникации?
16. Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?
17. Каковы этапы психологии восприятия?
18. Этические принципы общения по телефону.
19. Невербальные средства общения, их типы и функции.
20. Национальные особенности невербальных средств общения.
21. Чему можно больше верить: языку слов или языку тела?
22. Можно ли проверить истинность невербального языка? Если „да”, то каким способом?
23. К чему может привести нарушение „территориального императива”?
24. О чем может поведать интонация собеседника?

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 4

Семинар №6 Тема: Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Цель проведения занятия – раскрыть сущность, содержание и причины возникновения барьеров в общении. Занятие проводится в форме деловой игры.

1. Вопросы для изучения:

8. Назовите сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения.
9. Назовите причины барьеров в общении.
10. Пути их преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении
11. Развитие процесса деловой коммуникации
12. Роль обратной связи в деловой коммуникации
13. Методы постановки целей в деловой коммуникации
14. Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента в различных ситуациях общения?

2. Самостоятельная работа

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

5. Слушание и мышление.

6. Правила убеждения. Особенности применения
7. Публичная речь. Правила построения и применения
8. Средства воздействия на аудиторию.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 6

Практическое занятие №7 Тема: Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.

Цель проведения занятия – с применением интерактивных форм обучения раскрыть сущность и содержание речевого воздействия и слушания в деловой коммуникации.

Примечание 1: Занятие проводится в форме **метода коллективного анализа ситуации (кейс-метод)** - обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

Примечание 2: При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: **«активность всех обучаемых»**, предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

1. Вопросы, выносимые для рассмотрения:

11. Этапы публичного выступления. Содержание и сущность.
12. Виды слушания. Особенности.
13. Раскрыть значение понятия «стереотип».
14. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления.
15. Приведите примеры искажений в оценке роли субъекта действия и охарактеризуйте.
16. Назовите и дайте анализ уровням слушания.
17. Что такое фильтры, влияющие на процесс слушания?
18. Назовите основные способы совершенствования навыков слушания
19. Какие группы вопросов Вам известны при моделировании собеседника?
20. Охарактеризуйте известные Вам типы собеседников.

2. Самостоятельная работа

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы практического занятия:

4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Этика и психология речевой коммуникации.
6. Формулы речевого этикета в различных культурах.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 7

Практическое занятие №8 Тема: Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы

Цель проведения занятия – с применением интерактивных форм обучения изучить существующие модели и стили делового общения, специфику деловой коммуникации

Примечание 1: Занятие проводится в форме **метода учебной групповой дискуссии** - обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении темы (тем), заданных преподавателем, выявлении положительных и отрицательных сторон обсуждаемых моделей менеджмента. При данном методе обучения студент (группа студентов) будет высказывать мнение и обосновывать (аргументировать) его.

Примечание 2: При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: «**активность всех обучаемых**», предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

1. Вопросы, выносимые на рассмотрение:

9. Презентация. Основные этапы.
10. Пресс-конференцию. Этапы и технология подготовки и проведения.
11. Торги. Технология подготовки и ведения.
12. Переговоры. Подготовка, проведение, структура.
13. Приведите примеры общения в различных деловых ситуациях и раскройте особенности.
14. Резюме. Типы резюме. Правила составления резюме.
15. Собеседование и виды собеседования.
16. Адаптационные ошибки новичка: поведенческие и функциональные.

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы практического занятия:

6. Этикет деловой беседы: методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.
7. Условия и оценка эффективности деловых переговоров.
8. Правила проведения делового разговора по телефону.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 8

Практическое занятие №9 Тема: Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.

Цель занятия – получение теоретических знаний в области рефлексов и лжи в речевой коммуникации и манипуляций собеседником в общении (работа в малых группах)

1. Вопросы для изучения:

5. Сознательное и бессознательное.
6. Сигналы обмана. Характеристика.
7. Физиологические симптомы лжи. Характеристика
8. Манипуляции. Характеристики. Стратегии. Роли.

2. Самостоятельная работа

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

5. Физиогномика, невербалика. Их значение в деловой коммуникации.
6. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
7. Манипулирование сознанием
8. Типы манипуляторов
9. **Практикум:** практические задания, ситуации и тесты по теме 9
- 10.

Практическое занятие № 11 Тема: Имидж делового человека. Репутация.

Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.

Цель занятия – с применением интерактивных форм обучения рассмотреть понятия, сущность и значение имиджа и репутации.

Примечание 1: Занятие проводится в форме метода мозгового штурма «мозговая атака» (метод «дельфи») – это метод, при котором принимается любой ответ учащихся на заданный вопрос. Важно не давать оценку высказываемым точкам зрения сразу, а принимать все и записывать мнение каждого на доске или листе бумаги. Участники должны знать, что от них не требуется обоснований или объяснений ответов. «Мозговой штурм» применяется, когда нужно выяснить информированность и/или отношение участников к определенному вопросу. Можно применять эту форму работы для получения обратной связи.

Алгоритм проведения:

1. Задать участникам определенную тему или вопрос для обсуждения.
2. Предложить высказать свои мысли по этому поводу.
3. Записывать все прозвучавшие высказывания (принимать их все без возражений).

Допускаются уточнения высказываний, если они кажутся вам неясными (в любом случае записывайте идею так, как она прозвучала из уст участника).

4. Когда все идеи и суждения высказаны, нужно повторить, какое было дано задание, и перечислить все, что записано вами со слов участников.

5. Завершить работу, спросив участников, какие, по их мнению, выводы можно сделать из получившихся результатов и как это может быть связано с темой тренинга.

После завершения «мозговой атаки» (которая не должна занимать много времени, в среднем 4-5 минут), необходимо обсудить все варианты ответов, выбрать главные и второстепенные

«Мозговая атака» является эффективным методом при необходимости:

- обсуждения спорных вопросов;
- стимулирования неуверенных обучаемых для принятия участия в обсуждении;
- сбора большого количества идей в течение короткого периода времени;
- выяснения информированности или подготовленности аудитории;
- работа в малых группах.

Процесс профилактического обучения необходимо строить с ориентацией на обучающегося. Наиболее эффективной в данной ситуации является работа в группах. В этом случае учитель обеспечивает диагностику и мониторинг, организует учебную среду, осуществляет поддержку (дает советы, разъяснения), когда в наличии нет других ресурсов. Такая форма работы применяется, когда нужно продемонстрировать сходство или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу. Внедрение интерактивного режима к группе как субъекту образовательного процесса, это, прежде всего:

- развитие навыков общения и взаимодействия в группе;
- формирование ценностно-ориентационного единства группы;
- поощрение к гибкой смене социальных ролей в зависимости от ситуации.

При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его, здесь приветствуется усовершенствование и развитие предложенных идей;

Примечание 2: При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: «**активность всех обучаемых**», предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

1. Вопросы, выносимые на обсуждение:

11. Что такое «вербальный имидж»?
12. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
13. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?
14. Раскройте понятие «корпоративная культура».
15. Как осуществляется коммуникативный менеджмент?
16. В чем суть имиджмейкинга?
17. В чем суть брендинга?
18. Корпоративное деловое общение: цель, стили и функции.
19. Виды корпоративного делового общения и их особенности.
20. Нравственные требования к корпоративному деловому общению и этикет установления контакта.

2. Самостоятельная работа

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

4. Психология имиджа
5. Общение и личность
6. Имидж в бизнесе,

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 11

Практическое занятие № 12 Тема: Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация

Цель занятия – с применением интерактивных форм обучения рассмотреть сущность, понятие, влияние и роль гендерного аспекта в коммуникациях. Обсудить сущность межкультурных коммуникаций.

Примечание 1: Занятие проводится в форме **метода работы в малых группах** - обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении деловых ситуаций или задач.

Это одна из самых популярных стратегий, так как она дает всем учащимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Все это часто бывает невозможно в большом коллективе. Работа в малой группе — неотъемлемая часть многих интерактивных методов, например таких, как мозаика, дебаты, общественные слушания, почти все виды имитаций и др.

При организации групповой работы, следует обращать внимание на следующие аспекты. Нужно убедиться, что учащиеся обладают знаниями и умениями, необходимыми для выполнения группового задания. Нехватка знаний очень скоро даст о себе знать — учащиеся не станут прилагать усилий для выполнения задания. Надо стараться сделать свои инструкции максимально четкими. Маловероятно, что группа сможет воспринять более одной или двух, даже очень четких, инструкций за один раз, поэтому надо записывать инструкции на доске и (или) карточках. Надо предоставлять группе достаточно времени на выполнение задания.

Примечание 2: При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: **«активность всех обучаемых»**, предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

1. Вопросы выносимые на обсуждение:

8. Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?
9. Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?
10. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?
11. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.
12. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
13. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
14. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

5. Виртуально-реальное межкультурное общение
6. Сущность структур Значение стереотипов для межкультурной коммуникации
7. Межкультурная коммуникация России и США в контексте особенностей их национальных культур
8. Основные положения теории коммуникации, особенности межкультурной коммуникации

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 12

6.4. Самостоятельная работа студента.

В процессе освоения учебной дисциплины «Психология деловых отношений» студенты выполняют следующие виды самостоятельной работы: изучают теоретический материал по учебникам и учебным пособиям; готовятся к практическим занятиям; готовят рефераты по дополнительной литературе; выполняют задания; решают тесты, задачи; готовятся к зачету.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства
13.	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений»	Основная литература 2. 1 Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html — Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат

		<p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал 	
14.	Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система 	Реферат, дискуссия по решению заданий к теме, решение тестового задания №2

		<p>IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал 	
15.	Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для 	Дискуссия по решению заданий к

	<p>КОММУНИКАЦИИ</p>	<p>бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный</p>	<p>теме, реферат, подготовка к тренингу, решение тестового задания №3</p>
--	---------------------	--	---

16.	<p>Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные</p>	<p>образовательный портал</p> <p>Основная литература</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС,</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат решение тестового задания №4</p>
-----	---	---	--

		<p>2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
17.	<p>Тема 5. Этика делового общения</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>

		<p>10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
18.	<p>Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>9. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю пользователей</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>10. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>11. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>13. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]:</p>	<p>Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к деловой игре</p>

		<p>учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>14. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
19.	<p>Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации</p>	<p>Основная литература</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183</p>	<p>Реферат, выполнение заданий по теме</p>

		<p>с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
20.	Тема 8.. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>8. Петрова Ю.А. Психология делового</p>	Реферат, выполнение заданий по теме

		<p>общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
21.	<p>Тема 9. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.:</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат</p>

		<p>Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816. — ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
22.	Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат

		<p>ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
23.	<p>Тема 11 Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.</p>	<p>Основная литература</p> <p>2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат</p>

		<p>«IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
24.	Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация	<p>Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978- 	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в

		<p>5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 7. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 8. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 9. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 10. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	<p>малых группах</p>
--	--	---	----------------------

6.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

ЭБС «IPRbooks» URL: <http://www.iprbookshop.ru/11020> или локальная сеть Института
Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)

Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Электронная почта студента ВгГИ (_____@vggi.ru)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

6.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы

Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Психология деловых отношений». Это один из основных методов овладения знаниями, объем *самостоятельной работы студентов* определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории студентов по данному направлению. Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Тогда, как в группе решаются проблемы не доступные пониманию большинству студентов. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора современных психотропных средств, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: Фонд оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к **тесту** обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;

- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;

- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;

- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;

- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;

- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;

- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;

- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;

- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;

- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;

- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;

- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;

- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;

- ориентирование в специальной литературе.

- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;

- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;

- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;

- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;

- владение психологической терминологией;

- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;

- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;

- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;

- неумение владеть психологической терминологией.

6.5. Образовательные технологии.

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного обучения	Количество часов
4.	Барьеры в общении. Причины их возникновения.	семинар	Деловая игра	2
5.	Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.	семинар	Работа в малых группах	2
6.	Критика и комплименты в деловой коммуникации.	лекция	Учебный тренинг	2
Итого:				6

Заочная форма обучения

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в т. ч. контактная работа обучающихся с преподавателем - лекционные занятия 6 часов, практические занятия 6 часов; форма контроля зачет- 4 часа.

Самостоятельная работа 92 часа.

7.1. Учебно-тематический план дисциплины

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Количество часов			
		контактная работа		Самостоятельная работа	Всего
		Лекции	Практические занятия		
1	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений»			6	6
2	Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	2		8	10
3	Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации		2	8	10
4	Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные		2	8	10
5	Тема 5. Этика делового общения			8	8

6	Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.		2	8	10
7	Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации			8	8
8	Тема 8.. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.			8	8
9	Тема 9. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.			8	8
10	Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации			8	8
11	Тема 11 Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	4		8	12
12	Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация			6	6
Вид промежуточной аттестации		Зачет-4			
Всего часов		6	6	92	108

7.2. Содержание лекционных занятий

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Коммуникация. Деловая коммуникация. Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации.

Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения.

Общение и коммуникация. Каналы коммуникации: формальные и неформальные.

Тема 11. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж.

Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.

Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

Соотнесение имиджа и репутации. Имиджмейкерство и репутационный менеджмент.

Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

7.3. Содержание практических (семинарских) занятий.

***Практическое занятие №3* Тема: Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.**

Цель проведения занятия – с применением интерактивных форм обучения изучить существующие модели и стили делового общения, специфику деловой коммуникации

Примечание 1: Занятие проводится в форме **метода учебной групповой дискуссии** - обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении темы (тем), заданных преподавателем, выявлении положительных и отрицательных сторон обсуждаемых моделей менеджмента. При данном методе обучения студент (группа студентов) будет высказывать мнение и обосновывать (аргументировать) его.

Примечание 2: При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: **«активность всех обучаемых»**, предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

1. Вопросы, выносимые на рассмотрение:

1. Какие стратегии мышления вам известны?
2. Какие жанры массовой коммуникации вам известны и какова их роль?
3. Каковы особенности коммуникационной среды?
4. Какие виды делового общения вам известны?

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы практического занятия:

1. Коммуникативный процесс и его структура.
2. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
3. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
4. Социологические и психологические модели коммуникации.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 3

***Практическое занятие № 4* Тема: Средства делового общения: вербальные и невербальные.**

Цель проведения занятия – изучить вербальные и невербальные средства делового общения

1. Вопросы для изучения:

- 1 В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
- 2 Кто автор теории мотивации?
- 3 Перечислите компоненты невербальной коммуникации?

- 4 Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?
- 5 Каковы этапы психологии восприятия?
- 6 Этические принципы общения по телефону.
- 7 Невербальные средства общения, их типы и функции.
- 8 Национальные особенности невербальных средств общения.
- 9 Чему можно больше верить: языку слов или языку тела?
- 10 Можно ли проверить истинность невербального языка? Если „да”, то каким способом?
- 11 К чему может привести нарушение „территориального императива”?
- 12 О чем может поведать интонация собеседника?

2. Самостоятельная работа:

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 4

Семинар №6 Тема: Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Цель проведения занятия – раскрыть сущность, содержание и причины возникновения барьеров в общении. Занятие проводится в форме деловой игры.

1. Вопросы для изучения:

- 1 Назовите сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения.
- 2 Назовите причины барьеров в общении.
- 3 Пути их преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении
- 4 Развитие процесса деловой коммуникации
- 5 Роль обратной связи в деловой коммуникации
- 6 Методы постановки целей в деловой коммуникации
- 7 Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента в различных ситуациях общения?

2. Самостоятельная работа

Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента, с учётом темы семинара:

- 1 Слушание и мышление.
- 2 Правила убеждения. Особенности применения
- 3 Публичная речь. Правила построения и применения
- 4 Средства воздействия на аудиторию.

3. Практикум: практические задания, ситуации и тесты по теме 6

7.4. Самостоятельная работа студента

В процессе освоения учебной дисциплины «Психология деловых отношений» студенты выполняют следующие виды самостоятельной работы: изучают теоретический материал по учебникам и учебным пособиям; готовятся к практическим занятиям; готовят рефераты по дополнительной литературе; выполняют задания; решают тесты, задачи; готовятся к зачету.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства
25.	Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений»	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. 1 Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература:</p> <p>11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>14. Макаров Б.В. Психология делового</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат

		<p>общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
26.	<p>Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.</p>	<p>Основная литература</p> <p>15. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов:</p>	<p>Реферат, дискуссия по решению заданий к теме, решение тестового задания №2</p>

		<p>Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
27.	<p>Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат, подготовка к тренингу, решение тестового задания №3</p>

		<p>13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
28.	Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.—</p>	Дискуссия по решению заданий к теме, реферат решение тестового задания №4

		<p>Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
29.	Тема 5. Этика делового общения	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт,</p>	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, решение заданий по теме, подготовка к учебному диалогу</p>

		<p>2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
30.	<p>Тема 6. Барьеры в общении. Причины их возникновения.</p>	<p>Основная литература</p> <p>16. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>пользователей</p>	<p>Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к деловой игре</p>

		<p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 17. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 18. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 19. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 20. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 21. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал 	
31.	Тема 7. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система 	Реферат, выполнение заданий по теме

		<p>IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
32.	Тема 8.. Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для 	Реферат, выполнение заданий по

		<p>бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный</p>	<p>теме</p>
--	--	---	-------------

33.	<p>Тема 9. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.</p>	<p>образовательный портал</p> <p>Основная литература</p> <p>3. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат</p>
-----	--	---	---

		<p>К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816. — ЭБС «IPRbooks», по паролю Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
34.	<p>Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат</p>

		<p>образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
35.	<p>Тема 11 Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	<p>Дискуссия по решению заданий к теме, реферат</p>

		<p>14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
36.	<p>Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация</p>	<p style="text-align: center;">Основная литература</p> <p>3. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102278.html— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>11. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11138.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>12. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24526.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>13. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон.</p>	<p>Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах</p>

		<p>текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>14. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8539.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>15. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18816.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Интернет-ресурсы: http://www.edu.ru – Федеральный образовательный портал</p>	
--	--	---	--

7.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

ЭБС «IPRbooks» URL: <http://www.iprbookshop.ru/11020> или локальная сеть Института
Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)
Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Электронная почта студента ВгГИ (_____@vggi.ru)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

7.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы

Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Психология деловых отношений». Это один из основных методов овладения знаниями, объем *самостоятельной работы студентов* определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории студентов по данному направлению. Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить

рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Тогда, как в группе решаются проблемы не доступные пониманию большинству студентов. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора современных психотропных средств, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: Фонд оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к *тесту* обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;

- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;

- ориентирование в специальной литературе.

- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;

- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;

- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;

- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;

- владение психологической терминологией;

- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;

- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;

- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;

- неумение владеть психологической терминологией.

7.5. Образовательные технологии.

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного обучения	Количество часов
1.	Барьеры в общении. Причины их возникновения.	семинар	Деловая игра	2
Итого:				2

8. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102278.html>— Режим доступа: для авторизир. .— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература:

1. **Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]:** хрестоматия/ Бажданова Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 464 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11138>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. **Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/** Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. **Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]:** учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8540>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. **Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]:** учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. **Трухачев В.И. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]:** учебное пособие/ Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, АГРУС, 2014.— 400 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18816>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

8. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

www.aup.ru - Административно-управленческий портал. Наш бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий.

www.businessstest.ru - Коллекция **тестов**, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию. Информация о проекте.

<http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал

<http://www.consulting.ru/> - Интернет-еженедельник **CONSULTING.RU**

<http://www.rbc.ru/> - **Информационное агентство "РосБизнесКонсалтинг"**

На сервере одной из ведущих российских информационных компаний наряду с постоянно обновляющимися новостями международных и российских валютных, денежных и фондовых рынков представлены также и аналитические материалы.

<http://www.consultant.ru> - **Консультант-Плюс**

9. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочные системы

СПС «Консультант Плюс» (локальная сеть Института)

ЭБС «IPRbooks» URL: <http://www.iprbookshop.ru/11020> или локальная сеть Института
Компьютерная презентация лекций (Power Point)

Рабочее место, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Электронная почта студента ВгГИ (_____@vggi.ru)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование	Наименование помещения или оборудования
1.	Специализированные аудитории:	Кабинет психологии, компьютерный класс
2.	Специализированная мебель и оргсредства	Мягкая мебель для снятия эмоциональной нагрузки
3.	Специальное оборудование:	Проектор, DVD, флипчарт
4.	Технические средства обучения:	Интерактивная доска, ноутбуки, компьютеры
5.	Иное	Наглядные пособия, раздаточный дидактический материал, коллекция музыки

11. Методические указания для обучающихся

Изучение дисциплины «Психология деловых отношений» обусловлено большой теоретической, так и практической значимостью для практического психолога.

В качестве рекомендаций по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины, предложено следующее: 1) ввиду сложности новой информации рекомендуется посещать все лекционные и семинарские занятия. Желательно после занятий в тот же день уделить время на прочтение записанного конспекта лекции; 2) подготовка к семинарским занятиям должна осуществляться регулярно и систематически, т.к. подготовка к зачету и формированию компетенций начинается с первого семинарского занятия; 3) ввиду специфичности и большого объема информации по классам лекарственных средств желательно составлять сводные таблицы перед каждым семинарским занятием; 4) пропущенный лекционный материал необходимо восстановить; 5) пропущенные семинарские занятия необходимо отрабатывать. Регулярное посещение лекций и семинарских занятий не только способствует успешному овладению профессиональными знаниями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать теоретическими положениями психологии общения; освоить эффективных приемов осуществления вербальной и невербальной коммуникации; определять важнейшие психологические характеристики партнера и составлять его объективный психологический портрет; формировании знаний о выборе оптимальной коммуникативной стратегии в деловых переговорах; развитии умений применять в деловых ситуациях основные этические принципы общения.

Изучение дисциплины заключается в *посещении лекций, практических занятий и самостоятельной работы студента.*

Студенты посещают *лекции*, ведут конспекты, дорабатывают их, изучая основную и дополнительную литературу. Целью лекционного материала является формирование у студентов теоретических знаний. Задачами занятий в форме лекций является: усвоение теоретических основ и практического материала; выработка умений применения в практической деятельности полученных знаний в этой сфере.

Помимо изучения теоретического и практического материала студент должен уметь грамотно применить его на практике.

На практических занятиях студенты участвуют в обсуждении всех запланированных вопросов, решают практические задачи и тесты. Студенты также выполняют различные задания, направленные на глубокое овладение знаниями учебной дисциплины.

Цель проведения практических занятий является закрепление теоретического и практического материала, полученного студентом на лекционных занятиях.

На практических занятиях активно используются интерактивные формы проведения занятий. Деловая игра – большая эффективность учебных деловых игр по сравнению с более традиционными формами обучения (например, лекцией) достигается не только за счет более полного воссоздания реальных условий профессиональной деятельности, но и за счет более полного личностного включения обучающихся в игровую ситуацию, интенсификации межличностного общения, наличия ярких эмоциональных переживаний успеха или неудачи. В отличие от дискуссионных и тренинговых методов здесь возникает возможность направленного вооружения обучаемого эффективными средствами для решения задач, задаваемых в игровой форме, и воспроизводящих весь контекст значимых элементов профессиональной деятельности.

Ролевая игра – это разыгрывание участниками группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций. Ролевая игра проводится в небольших группах (3-5 участников). Участники получают задание на карточках (на доске, листах бумаги и т.д.), распределяют роли, обыгрывают ситуацию и представляют (показывают) всей группе. Преимущество этого метода в том, что каждый из участников может представить себя в предложенной ситуации, ощутить те или иные состояния более реально, почувствовать последствия тех или иных действий и принять решение.

Данная форма работы применяется для моделирования поведения и эмоциональных реакций людей в тех или иных ситуациях путем конструирования игровой ситуации, в которой такое поведение предопределено заданными условиями.

Дискуссия – это публичное выступление или свободный вербальный обмен знаниями, суждениями, идеями или мнениями по поводу какого-либо спорного вопроса, проблемы. Ее существенными чертами являются сочетание взаимодополняющего диалога и обсуждения-спора, столкновение различных точек зрения, позиций. Дискуссию рассматривают как метод интерактивного обучения и как особую технологию. В качестве метода дискуссия используется в других формах обучения: семинарских занятиях, тренингах, деловых играх, кейс-технологии. А также дискуссия включает в себя «мозговой штурм», анализ ситуаций и т.д.

По сравнению с лекционно-семинарской формой обучения дискуссия имеет ряд преимуществ:

1. дискуссия обеспечивает активное, глубокое, личностное усвоение знаний. Хотя лекция является более экономичным способом передачи знаний, дискуссия может иметь гораздо более долгосрочный эффект, особенно в случаях, когда обсуждаемый материал идет вразрез с установками некоторых членов группы либо включает неприятные или спорные вопросы. Активное, заинтересованное, эмоциональное обсуждение ведет к осмысленному

усвоению новых знаний. Может заставить обучающегося задуматься, изменить или пересмотреть свои установки.

2. во время дискуссии осуществляется активное взаимодействие обучающихся. Активное участие в дискуссии раскрепощает обучающихся, развивает коммуникативные навыки, формирует уверенность в себе. Как правило, дискуссия подразумевает высокий уровень вовлеченности группы. Но почти всегда имеются участники, которые проявляют пассивность, не желая присоединиться к обсуждению. Однако если группа, тема и вопросы тщательно подобраны, то отдельным участникам становится очень трудно уклониться и не внести свой вклад в дискуссию.

3. обратная связь с обучающимися. Дискуссия обеспечивает видение того. Насколько хорошо группа понимает обсуждаемые вопросы.

Для повышения эффективности подготовки студентов **к практическому занятию** рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой, как конспектов лекций, так и учебников. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач.

Помощь в этом вопросе студенту окажут материалы **учебно-методического комплекса**. *Во-первых*, они содержат перечень вопросов, которые рассматривались на лекционном занятии. Если обучающийся по каким-либо причинам не посетил его, к каждой теме дана литература, которая поможет восполнить пробелы. *Во-вторых*, материалы учебно-методического комплекса содержат перечень вопросов, которые будут рассматриваться на практическом занятии. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Обучающемуся необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Использование дополнительной литературы становится обязательным, если на это прямо указал преподаватель. *В-третьих*, материалы учебно-методического комплекса содержат методические указания для обучающегося. В первую очередь надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения. *В-четвертых*, материалы учебно-методического комплекса содержат задачи и ситуации для обсуждения. В целях более глубокого изучения дисциплины, формирования навыков и умений письменного изложения проблемы, студентам предлагается решать задачи письменно.

С целью проверки глубины усвоения пройденного материала, а также в рамках подготовки к промежуточной аттестации (зачету), обучающиеся выполняют тесты.

При подготовке **к тесту** обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут. Студент должен выбрать из предложенных вариантов правильный ответ и подчеркнуть его.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать психические факты и возникающие в связи с ними отношения;

- умение самостоятельно толковать и правильно психические нормы;
- развитие навыков самостоятельной работы с психологической учебной и научной литературой при решении поставленных задач.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.

Завершающей формой контроля изучения курса «Психология деловых отношений» является **зачет**. Вопросы к зачету содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины. При подготовке к зачету студент должен руководствоваться следующими положениями:

- определить к какой из изученных тем относится вопрос;
- при помощи учебно-методического комплекса определить объем содержания данного вопроса;

– изучить основные положения данного вопроса, используя конспекты лекций, основную и дополнительную литературу, указанную в материалах учебно-методического комплекса.

Зачет. Экзаменатор оценивает знания по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний, умений и навыков студентов учитывается:

- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать психические факты;
- умение давать квалифицированные психологические заключения и консультации;
- умение правильно составлять и оформлять психологические документы.

В результате использования форм обучения, рассмотренных выше, студенты должны получить комплексные знания о способах межличностного общения в профессиональной и личностной коммуникации; усвоить основы этических норм и принципов общения; приобрести навыки успешного построения деловых отношений; сформировать психологические и нравственные качества, выступающие необходимыми условиями эффективной профессиональной деятельности и поведения, таких как конкурентоспособность, коммуникабельность, представительность, презентабельность. Студенты должны комплексно походить к решению поставленных проблем и быть самостоятельными в принятии решений.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Рассмотрено и утверждено

на заседании кафедры

Оценочные материалы

«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

1.1. Описание индикаторов достижения компетенций (показателей оценивания) и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания.

№ раздела	Наименование и код компетенции (Результаты освоения программы бакалавриата)	Этапы формирования компетенции (разделы, темы дисциплины, изучение которых формирует компетенцию)	Индикатор достижения компетенций Составляющие результатов освоения Показатели оценивания (знания, умения, навыки)
1-12	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>Темы:</p> <p>Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений» Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации Средства делового общения: вербальные и невербальные Этика делового общения Барьеры в общении. Причины их возникновения. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы. Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении. Критика и комплименты в деловой коммуникации Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Межкультурная коммуникация</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы, структуру и содержание психологии деловых отношений; - психологические функции и принципы общения; - специфику деловой коммуникации в правовых и этических аспектах деятельности; - особенности современного делового общения; - способы и методы деловой коммуникации - основы психологии и теории управления человеческими ресурсами; - технологию базовых мероприятий по управлению планированием, поведением и оценки результатов делового общения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять анализ процессов общения и выявлять возможности их улучшения; - устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения - проводить анализ конфликтных ситуаций - пользоваться приемами

			<p>применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать управление конфликтными ситуациями в контексте управления проектами - использовать психологические приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения - применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве. - Владеть: приемами психологии общения и контроля деловых коммуникаций - методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации. - психологическими приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач - методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей; - приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения - приемами и навыками деловой коммуникации при реализации мероприятий по управлению персоналом компании
--	--	--	--

К разделам № 1-13 (устный ответ, активные и интерактивные формы, зачет)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
------------------	---------------------

отлично	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Способен свободно выражать свои мысли о существующих психологических теориях, концепциях в устной и письменной форме, владеет соответствующей лексикой; предпринимает действия и вырабатывает решения, согласованные с усвоенными новыми достижениями естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии.</p> <p>Дает определения, анализирует различные точки зрения, концептуальные основы данной проблемы, приводит примеры, выражает личное отношение.</p> <p>Выделяет, описывает и опознает причинно-следственные связи явлений и процессов в природе и обществе в соответствии с определенными психологическими теориями и концепциями.</p> <p>Владеет научной терминологией и соотносит содержание концепций с последними достижениями в области естественных и общественных наук.</p> <p>Осознает значимость знаний достижений естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологи для понимания современных концепций картины мира; адекватно оценивает и активно формирует свое мировоззрение.</p> <p>Обобщает результаты собственной научной деятельности в соответствии с теоретическими положениями ведущих научных психологических школ.</p> <p>Речь связная и грамотная.</p> <p>Может применять свои общепрофессиональные знания в процессе проведения психологических исследований.</p>
хорошо	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>В основном полные знания по всем вопросам тем, формирующим компетенцию.</p> <p>Владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы.</p> <p>Четкое представление о сущности и взаимосвязях психически значимых явлений.</p> <p>Умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.</p> <p>Умение анализировать современные концепции и теории.</p> <p>Формулирует основные закономерности построения психологических концепций.</p> <p>Формулирует основные идеи выраженные в определенной концепции.</p> <p>Соотносит достижения естественных и общественных наук с современными явлениями.</p> <p>Формулирует основную идею, выраженную в информации.</p> <p>Может оперировать полученную информацию в социальной и профессионально деятельности.</p>
удовлетворительно	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Пользоваться фрагментарными концептуальными положениями теорий. Классифицирует знания по определённым категориям. Имеет представления о взаимосвязи физических, исторических, общественных процессов в общей картине предмета. Объясняет психические явления,</p>

	<p>опираясь на знания междисциплинарных связей. Дает определение понятий «анализ», «синтез» и «обобщение» и их толкование. Знает закономерности и этапы научного мышления. Дает не полное представление о сущности и взаимосвязях психически значимых явлений и процессов. Умеет обобщать имеющуюся фактическую информацию и теоретические положения. Понимает особенности проведения психологических исследований, перечисляет основные этапы психологического исследования.</p>
неудовлетворительно	<p>Выставляется студенту, если он продемонстрировал:</p> <ul style="list-style-type: none"> отсутствие знаний и умений; отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психически значимых явлений; неумение владеть психологической терминологией; отсутствие сформированных навыков; отсутствие сформированной компетенции
Зачтено	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Дает определения, анализирует различные точки зрения, концептуальные основы данной проблемы, приводит примеры, выражает личное отношение.</p> <p>Способен свободно выражать свои мысли о существующих психологических теориях, концепциях в устной и письменной форме, владеет соответствующей лексикой; предпринимает действия и вырабатывает решения, согласованные с усвоенными новыми достижениями естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии.</p> <p>Выделяет, описывает и опознает причинно-следственные связи явлений и процессов в природе и обществе в соответствии с определенными психологическими теориями и концепциями.</p> <p>Владеет научной терминологией и соотносит содержание концепций с последними достижениями в области естественных и общественных наук.</p> <p>Осознает значимость знаний достижений естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии для понимания современных концепций картины мира; адекватно оценивает и активно формирует свое мировоззрение.</p> <p>Обобщает результаты собственной научной деятельности в соответствии с теоретическими положениями ведущих научных психологических школ.</p> <p>Может применять свои общепрофессиональные знания в процессе проведения психологических исследований.</p> <p>Речь связная и грамотная.</p>
Не зачтено	<p>Выставляется студенту, если он продемонстрировал:</p> <ul style="list-style-type: none"> отсутствие знаний и умений; отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психически значимых явлений; неумение владеть психологической терминологией; отсутствие сформированных навыков

К разделам № 1-13 (реферат, доклад)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	<p>выставляется студенту, если</p> <ul style="list-style-type: none"> тема раскрыта полностью; студентом освещена актуальность темы, цели и задачи, научна и практическая значимость, сформулированы методы; в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера; в реферате делаются аргументированные и обоснованные выводы по исследуемым проблемам; реферат оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями; студент аргументировано ответил на все вопросы, заданные при обсуждении доклада; развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы; развиты навыки самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач; развиты навыки научного анализа материала и его изложения; развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме; выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их; закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.
хорошо	<p>выставляется студенту, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера; заявленная тема раскрыта полностью; студент ответил на большинство вопросов, заданных в процессе обсуждения доклада; развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы; развиты навыки самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач; развиты навыки научного анализа материала и его изложения; выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их; развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме; закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.
удовлетворительно	<p>выставляется студенту, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> заявленная тема раскрыта не полностью; неправильно оформлен научный аппарат; студент не ответил на большинство вопросов, заданных в процессе

	<p>обсуждения доклада; в работе использовалось менее 3-х источников. развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы; развиты навыки с учебной и научной литературой при решении поставленных задач; развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме.</p>
неудовлетворительно	<p>выставляется студенту, если: заявленная тема не раскрыта; не сформирована компетенция. рецензент доказал академическую недобросовестность студента (плагиат).</p>

К разделам № 1-13 (тест)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично».
хорошо	студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо».
удовлетворительно	студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно».
неудовлетворительно	студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

1.2. Типовые контрольные задания и иные материалы

Тестовые задания

Тест 1

1. Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:

- А) коммуникация
- Б) общение
- В) перцепция
- Г) поведение

2. По содержанию общение может быть:

- А) Материальное
- Б) социальное
- В) Когнитивное
- Г) Кондиционное
- Д) виртуальное

3. По целям общение делится на:
- А) Материальное
 - Б) Биологическое
 - В) деловое
 - Г) социальное
 - Д) бытовое
4. В общении выделяются:
- А) цель
 - Б) кодирование
 - В) предмет
 - Г) задачи
5. частными видами общения являются:
- А) деловое
 - Б) семейное
 - В) бытовое
 - Г) межгрупповое
 - Д) целевое
6. средством общения является:
- А) чувства
 - Б) язык
 - В) интуиция
 - Г) письменность
7. Различают следующие функции общения:
- А) защитная
 - Б) Трансляционная
 - В) Интегративная
 - Г) Инструментальная
 - Д) социального контроля
8. По форме общение бывает:
- А) прямое
 - Б) виртуальное
 - В) интуитивное
 - Г) интерактивное
9. воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это ...
- А) императив
 - Б) манипуляция
 - В) диалог
 - Г) монолог
10. сторона общения, основанная на процессе восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания это ...
- А) Перцептивная
 - Б) Интерактивная
 - В) Коммуникативная
 - Г) Социальная

Тест 2

1. Устойчивое представление о каких-либо явлениях

или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

- А) восприятие
- Б) убеждение
- В) социальный стереотип
- Г) традиция

2. ошибка восприятия, вызванная неравенством партнеров по общению – это фактор...

- А) материальный
- Б) привлекательности
- В) отношения к нам
- Г) превосходства

3. Психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются:

- А) симпатия
- Б) эмпатия
- В) рефлексия
- Г) интуиция
- Д) идентификация

4. Все средства общения делятся на...

- А) вербальные и невербальные
- Б) косвенные и непосредственные
- В) межличностные и межгрупповые
- Г) простые и сложные

5. ... коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь.

- А) внутренняя
- Б) внешняя
- В) невербальная
- Г) вербальная

6. К невербальной коммуникации относятся системы:

- А) оптико-кинетическая
- Б) нервная
- В) символная
- Г) Экстралингвистическая
- Д) контакт глаз

7. стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия это есть стратегия ...

- а) «понимателя»
- б) «контролера»
- в) «доминирования»
- г) «лидерства»

8. подчеркивание отличия нашей точки зрения на возможную совместную деятельность от точки зрения партнера есть эффект ...

- А) ассимиляции
- Б) конфронтации
- В) контраста
- Г) интеграции

9. этапами общения являются:

- А) ориентация в ситуации
- Б) переговоры
- В) принятие решения
- Г) корректировка
- Д) выход из контакта

10. подчеркивание сходства позиций, для сближаемся с партнерами по общению есть эффект ...

- А) контраста
- Б) солидарности
- В) ассимиляции
- Г) соглашения

Тест 3

1. процесс обмена информацией между субъектами общения это...

- а) общение
- б) коммуникация
- в) кодирование
- г) реклама

2. Необходимыми условиями процесса коммуникации являются наличие...

- А) как минимум, двух участников
- Б) канала коммуникации
- В) у субъектов органов восприятия
- Г) единой системой кодирования информации
- Д) необходимой информации

3. Информация, которая не предполагает непосредственного изменения поведения – это...

- А) Констатирующая
- Б) побудительная
- В) рекламная
- Г) стимулирующая

4. Информация, которая призвана стимулировать какое-то действие.

- А) познавательная
- Б) констатирующая
- В) обучающая
- г) побудительная

5. Побудительную стимуляцию, подразделяют на...

- А) активизация
- б) интердикция
- в) стабилизация
- г) дестабилизация
- Д) мотивация

6. запрет нежелательных видов деятельности – это...

- а) активизация

- б) интердикция
 - в) стабилизация
 - г) дестабилизация
7. средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация.
- А) канал коммуникации
 - Б) кодирование
 - В) язык общения
 - Г) обратная связь
8. средства, способствующие принятию информации и ослабляющие действие фильтров.
- А) барьеры
 - Б) фасциации
 - В) умение слушать
 - Г) техника восприятия
- 9) предполагает использование вопросов
- А) нерефлексивное слушание
 - б) рефлексивное слушание
- 10) обратная связь бывает:
- А) опосредованная
 - Б) активная
 - В) прямая
 - Г) пассивная
 - Д) косвенная

Тест 4

1. По структурному (иерархическому) критерию организационные коммуникации бывают:
- А) нисходящие
 - Б) горизонтальные
 - В) восходящие
 - Г) вертикальные
 - Д) неформальные
2. тип коммуникации, при котором и отправителем и получателем выступают отдельные индивиды.
- А) межличностная
 - Б) формальная
 - В) неформальная
 - Г) диалог
- 3) _____ коммуникация стандартизирует взаимоотношения между коммуникатором и реципиентом
- А) невербальная
 - Б) вербальная
 - Г) формальная
 - Д) неформальная
3. По расположению субъектов различают организационные коммуникации:

- А) формальные и неформальные
 - Б) внешние и внутренние
 - В) вербальные и невербальные
 - Г) простые и сложные
4. Система фирменных коммуникаций включает в себя следующие виды:
- А) рекламные
 - Б) пропагандистские
 - В) сервисные
 - Г) рыночные
 - Д) внутрифирменные
 - Е) все ответы верные
5. Основными игроками информационного рынка являются:
- А) производители
 - Б) продавцы
 - В) пользователи
 - Г) все ответы верны
6. посредник между пользователем и продавцом информации.
- А) юсер
 - Б) вендор
 - В) продюсер
 - Г) дилер
7. Наиболее распространенное и эффективное средство доступа к информационным ресурсам.
- А) библиотека
 - Б) СМИ
 - В) телефон
 - Г) компьютерные сети
8. интерактивный диалоговый режим получения информации
- А) онлайн
 - Б) оффлайн
 - В) телефон
 - Г) конференция
9. Роль фильтра для информации в системе коммуникаций фирмы играют _____ коммуникации.
- А) входящие
 - Б) выходящие
 - Г) внутрифирменные
 - Д) деловые
10. Факторы, снижающие эффективность коммуникации, называются ...
- А) фильтры
 - Б) барьеры
 - В) неумение слушать
 - Г) искажения

1. группа людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью.

- А) коллектив
- Б) рабочая группа
- В) социальная группа
- Г) все ответы верны

2. по форме собственности рабочие группы (коллективы) разделяются на...

- А) производственные
- Б) государственные
- В) частные
- Г) смешанные
- Д) временные

3. структура рабочей группы включает в себя следующие компоненты:

- А) материальный
- Б) духовный
- В) политический
- Г) социальный
- Д) трудовой

4. отношения между членами рабочей группы затрагивают следующие сферы: А) профессиональная

- Б) трудовая
- В) ценностно-мировозренческая
- Г) межличностных отношений
- Д) бытовая

5. тип темперамента личности, характеризующийся отсутствием устойчивых психических реакций и неумением работать с неодушевленными предметами

- А) сангвиник
- Б) флегматик
- В) холерик
- Г) меланхолик

6. по классификации М.В. Шепеля работники, тяготеющие к персональной ответственности, самостоятельности – это...

- А) подражатели
- Б) пассивные
- В) коллективисты
- Г) индивидуалисты
- Д) претензионисты

7. способность коллектива быстро и качественно выполнять поставленные задачи и достигать целей.

- А) степень профессиональной зрелости
- Б) квалификация
- В) трудовой потенциал

- Г) психологическая совместимость
8. К факторам, определяющим степень зрелости рабочей группы, относятся:
- А) экономические
 - Б) технологические
 - В) экономические
 - Г) организационные
 - Д) социальные
 - Е) психологическая совместимость
9. По мнению М. Вудкока и Д. Френсиса, чаще всего препятствуют эффективной работе коллектива следующие ограничения.
- А) Нечеткость целей
 - Б) Непригодность руководителя
 - В) Неквалифицированные сотрудники
 - Г) все ответы верны
10. чувствительность к окружающему миру, склонность к образному мышлению свойственна такому типу личности как...
- А) холерик
 - Б) меланхолик
 - В) сангвиник
 - Г) флегматик

Вопросы 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 web-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. Compliment. 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

Темы рефератов

1. Знаковые системы
2. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
3. Коммуникативные свойства культуры и роль языка.
4. Коммуникации в организациях.
5. Коммуникация в животном мире.
6. Концепции массового общества, массовой аудитории и массовой культуры.
7. Невербальная коммуникация как выразительное средство кино и телевидения.
8. Основные гипотезы происхождения языка.
9. Социальная сущность, роль и функции социальных коммуникаций в современном обществе.
10. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.
11. Объект и предмет теории коммуникации.
12. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
13. Основные подходы к определению коммуникации, общее и особенное в определениях коммуникации, простейшая схема коммуникации.
14. Обобщенная технология коммуникационного поведения, жесткий и мягкий подход к пониманию сущности коммуникации.
15. Коммуникация, социальная коммуникация, социально-коммуникационное поведение. Сущность понятий. Сходство и различие.
16. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.

17. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, по дополнительным критериям.
18. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.
19. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
20. Основные составляющие коммуникативного процесса.
21. Условия и особенности развития деловой культуры в России
22. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
23. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.
24. Психологические аспекты делового общения.
25. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
26. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
27. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
28. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
29. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
30. Особенности деловой переписки (на примере рекламы).
31. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
32. Деловое общение, презентации и реклама.
33. Деловая коммуникация (на примере...).
34. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
35. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
36. Эффективная презентация и деловой протокол.
37. Особенности составления официально-деловых текстов (на примере...).
38. Социально-психологические проблемы деловых отношений (на примере...).
39. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
40. Логические и психологические приемы полемики.
41. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
42. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
43. Управление деловыми конфликтами
44. Факторы успеха в проведении делового совещания.
45. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
46. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
47. Культура речи и деловое общение.

ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ЗАНЯТИЙ

Тема 6.

Барьеры в общении. Причины их возникновения. Деловая игра

Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3

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.

Задание 4

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.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Тема 9.

Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.

Задание 1

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 2

Придумайте 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.

Задание 3

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

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!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Задание 4

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий Вас, уже выведен из терпения.

Задание 5

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
 2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
 3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
 4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
 5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.
- Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Тема 10.

Критика и комплименты в деловой коммуникации.

Учебный тренинг

Ц е л ь : проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем видеть хорошее и говорить об этом.

З а д а н и е . Все участники занятия садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится и что он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент (допустим, в отношении внешнего вида, манеры держаться на людях, в умении излагать свои мысли и т. п.).

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так далее по кругу: до тех пор, пока все участники тренинга не сделают комплимент партнеру.

А н а л и з. Оценивается соответствие высказываний жанру комплимента, корректность поведения и манера установления контакта. Критика (от греч. *kritikk* – искусство разбирать) имеет несколько значений:

- а) обсуждение с целью дать оценку;
- б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- в) проверка достоверности чего-то.

В деловой практике различают такие виды критики, как критиканство, псевдокритика и критика.

Критиканство – это вид злопыхательской критики, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели.

Псевдокритика – это критика для сведения личных счетов, используется также как средство повышения или сохранения своего статуса, как стиль работы. Позитивная же критика является неотъемлемой частью делового общения; всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта, и предметом ее являются дела и поступки, а не личность участника делового взаимодействия. В деловой коммуникации важно корректно использовать критику: знать меру своей правомочности, место и время, стремиться к нанесению минимального морального ущерба, помнить о конструктивности.

Ситуация для анализа

«Критика трудных работников»

Ц е л ь : отработать прием “Lege artis”; найти наиболее продуктивные приемы критики трудных работников.

З а д а н и е . Группа делится на подгруппы по 2–3 человека. Каждая команда получает конкретную ситуацию для анализа. Необходимо:

- а) методом внутригрупповой дискуссии проанализировать ситуации и определить особенности психотипа,
- б) разработать механизм критики для каждого;
- в) подготовить критические высказывания методом “Lege artis”.

А н а л и з . Обсуждение результатов.

Примечание. Метод “Lege artis” состоит из следующих этапов:

- 1) ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы;
- 2) критические замечания;
- 3) «обратная связь», определение реакции на критику: адекватная, интрапунитивная (обида), экстрапунитивная (агрессия);
- 4) выход из критики, эмоциональная поддержка, предложение о возможной помощи.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых 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.

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?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание,

воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

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?

Ситуация 8

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

ПРАКТИКУМ (для самостоятельной работы)

Тема 1.

Введение в предмет. Характеристика курса «Психология деловых отношений»

Задания выполняются в виде доклада, реферата, эссе или информационного сообщения

Задание 1

Какие формы делового общения Вам известны? Какие из них наиболее характерны для российской деловой практики? Дайте им краткое описание и характеристику, приведите критерии применения.

Задание 2.

Приведите примеры внешности, поз, жестов, направленности взгляда, мимики лица деловых партнёров и тд., которые, на Ваш взгляд, не могут способствовать эффективной деловой коммуникации. Аргументируйте Ваше мнение.

Задание 3.

Какие формы делового общения Вы чаще всего используете в своей деятельности? Почему? Поясните, аргументируйте.

Какие формы делового общения, на Ваш взгляд, наиболее эффективны в работе современного руководителя? Почему? Поясните, аргументируйте.

Задание 4.

Дайте характеристику Вашего коллектива (выполняется в виде эссе или информационного сообщения). Форму и затрагиваемые проблемы на Ваш выбор, в частности можно затронуть следующие вопросы:

Кто из членов Вашего трудового (учебного) коллектива, на Ваш взгляд, вносит наибольший вклад в разработку и выполнение поставленных задач?

Кто из членов Вашего коллектива, на Ваш взгляд, вносит наибольший вклад в развитие товарищеских отношений внутри коллектива?

С кем из членов Вашего коллектива Вы готовы поделиться своими мыслями, переживаниями?

Кто из членов Вашего коллектива наиболее авторитетен, на Ваш взгляд, с точки зрения профессиональных знаний, черт характера? Или это разные люди?

Вас удовлетворяет характер деловой атмосферы в коллективе?

Вас удовлетворяет характер эмоциональных межличностных отношений в коллективе?

Каким Вы видите будущее Вашего коллектива? На Ваш взгляд – есть ли оно и в каком виде?

Задание 5.

Основные элементы модели человеческого поведения. Характеристика и их взаимосвязь.

Тема 2.

Коммуникации: виды и функции.

Коммуникации как механизм взаимодействия.

Тест: Коммуникабельны ли вы?

На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи её ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 30 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Обработка результатов

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов — вы явно некоммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов — вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой, но не ограничивайтесь одним неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

От 19 до 24 баллов — вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают, и все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в то же время вы не любите шумных компаний, а экстравагантные выходы и многословие вызывают у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает — так это усидчивости, терпения

и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступить.

От 4 до 8 баллов — вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее — ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, не следует абсолютизировать результаты теста. Однако если вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими

Тема 3.

Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.

1. Тест: Ваш темперамент.

Перед вами 12 утверждений. Внимательно прочтите каждое и решите, относится ли конкретное утверждение к вам лично. Если относится — ставьте "да", если не относится — "нет". Долго не раздумывайте. Самым верным ответом будет тот, который придет первым в голову.

1. Обычно осуществляете деятельность без предварительного планирования.
2. Случается, что чувствуете себя то счастливым, то несчастным без видимых причин.
3. Чувствуете себя счастливым, когда занимаетесь делом, требующих действий.
4. Подвержены колебаниям настроения от плохого к хорошему без видимым причин.
5. При завязывании новых знакомств первым проявляете инициативу.
6. Часто бываете в плохом настроении.
7. Склонны действовать быстро и решительно.
8. Бывает, что пытаетесь на чем-то сосредоточиться, но не можете.
9. Вы пылкий человек.
10. Часто бывает так, что в беседе с другими присутствуете лишь физически, а мысленно отсутствуете.
11. Чувствуете себя неуютно, когда не имеете возможности общаться.
12. Временами полны энергии, а временами — очень пассивны.

Ключ к тесту

Тест выделяет основные темпераменты человека: сангвиник (сильный, уравновешенный, подвижный); холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный); флегматик (сильный, уравновешенный, инертный); меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный).

руководитель

з

м

а

1. Способность оказывать влияние на людей формально равных для достижения поставленных целей (лидерство).

2. Лицо (группа лиц), которое может оказывать реальное влияние на поведение работников (лидер).

3. Официально назначенное лицо для оказания влияния на людей подчинённых (руководитель).

4. Исключительная одарённость личности, проявляющееся во взятии на себя руководящей роли и вызывающая преклонение, безоговорочную веру в её особые способности (харизма).

5. Лицо, придерживающиеся взглядов лидера (последователь).

6. Лидерство с позиции занимаемой должности (формальное).

7. Лидерство на основе авторитета, доверия, уважения (неформальное).

8. Совокупность характерных методов и приёмов использованных руководителем для оказания влияния на подчинённых в процессе управления (стиль).

9. Подход к изучению лидерства, который рассматривает лидерство как набор образов поведения руководителя по отношению к подчинённым.

10. Подход к изучению лидерства, который утверждает, что решающую роль для эффективности лидерства играют ситуационные факторы (ситуационный).

11. Автор теории, которая выделяет три стиля лидерства: авторитарный, демократический, либеральный (Левин).

12. Автор теории ситуационного подхода, который выделяет 3 фактора, влияющих на поведение руководителя: степень доверия и уважения между руководителем и подчинёнными, структура задачи, власть руководителя (Фидлер).

Тема 4.

Средства делового общения: вербальные и невербальные

1. Тест: Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения.

Инструкция: Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.

2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.

3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.

4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.

5. Я часто бываю скован в движениях.

6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.

7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.

8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.

9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.

10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.

11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Обработка результатов

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

1. Задания.

Задания выполняются в виде доклада, реферата, эссе или информационного сообщения

1. Основные правила деловой беседы.
2. Умение слушать в процессе делового общения.(выбор темы)
3. По каким признакам мы обычно определяем, что собеседник говорит неправду.
4. Особенности невербального общения.
5. Средства невербального общения.
6. Территории и зоны.

Тема 5.

Этика делового общения

1. Задания.

Задания выполняются в виде доклада, реферата, эссе или информационного сообщения

Задание 1. Разработка правил этикета при проведении делового совещания, деловой беседы, деловой дискуссии.

Задание 2. Разработка критериев эффективности делового совещания с учетом правил делового этикета.

Задание 3. Анализ разработанных критериев эффективности делового совещания с учетом правил делового этикета.

Задание 4. Мораль и рынок, их соотношение.

Задание 5. Культурно-историческая эволюция деловой этики.

Задание 6. Повышение роли этики в сфере российского бизнеса.

Задание 7. Понятие рабочей группы (коллектива), ее разновидности.

Задание 8. Социально-психологические характеристики рабочей группы.

Задание 9. Морально-психологический климат рабочей группы и особенности его формирования.

Тема 6.

Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3

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.

Задание 4

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.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Тема 7.

Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.

1. Одним из ведущих видов коммуникативной деятельности человека является

- а) язык
- б) речь
- в) мышление
- г) познание

2. Одна из основных функций языка, раскрывающая непосредственное выражение чувств человека, называется

- а) информационной
- б) агитационной

- в) эмотивной
- г) метаязыковой

3. Процесс речевой деятельности, в ходе которого происходит обмен информацией с использованием механизмов кодирования и декодирования называется

- а) внутренней речью
- б) внешней речью
- в) речевым высказыванием
- г) нет верного варианта

4. Языковое оформление мысли вне процесса реальной коммуникации, устной или письменной, называют

- а) внутренней речью
- б) внутренним высказыванием
- в) размышлением
- г) нет верного варианта

5. Одним из важнейших этапов речевого действия, на котором осуществляется звуковое или графическое оформление высказывания, и результаты которого непосредственно влияют на дальнейшую коммуникацию, является

- а) обратная связь
- б) подготовка высказывания
- в) переход к внешней речи
- г) переход к внутренней речи

6. По форме вербальные речевые коммуникации подразделяют на

- а) устную и письменную
- б) внешнюю и внутреннюю
- в) родную и иностранную
- г) прямую и опосредованную

7. Монолог, диалог, полилог — эти типы речевой коммуникации дифференцированы по признаку:

- а) условие общения
- б) количество участников общения
- в) характер ситуации
- г) цель общения

8. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма кодирования информации относятся

- а) слушание и чтение
- б) говорение и письмо
- в) слушание и говорение
- г) чтение и письмо

9. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма декодирования информации, относятся

- а) слушание и чтение
- б) говорение и письмо
- в) слушание и говорение
- г) чтение и письмо

10. Основной целью речевой коммуникации считается

- а) обмен информацией
- б) получение информации
- в) передача информации
- г) все варианты верны

Тема 8.
Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы.

1. Кроссворд к теме «Деловое общение в бизнесе»

8
9 код и р о в а н и е
е
ц
и 10
п 4 д
и м 11 б а р ь е р
5 в е р б а л ь н а я к
н н о
т и д
п и
7 к о м м у н и к а т о р
2 л о
1 к о м м у н и к а ц и я в
б р а
щ о н
е в и
н б н е в е р б а л ь н а я е
и н
3 р е ч ь и
12 а с с е р т и в н о с т ь

1. Передача информации от одного субъекта к другому (коммуникация).
2. Процесс установления и развития контактов между субъектами порождаемый потребностями совместной деятельности (общение)
3. Форма общения, посредством языковых конструкций (речь).
4. Психологическое воздействие одного субъекта на другого с целью заставить его выполнять действия с его актуальным желанием (манипулирование).
5. Система передачи информации по средством слов (вербальный).
6. Система передачи информации по средством жестов, мимики, телодвижений (невербальная).
7. Субъект передающий информацию (коммуникатор).
8. Субъект воспринимающий адресованное ему сообщение (реципиент).

9. Выбор информационной системы и символов для придания сообщению определённой формы (кодирование).

10. Перевод, расшифровка слов, сообщения в мысли реципиента (декодирование).

11. Взаимное непонимание преграды между субъектами, снижающий эффективность коммуникаций (барьер).

2. Тест «Методика оценки коммуникативных и организаторских склонностей» (КОС-1)

(Авторы В. В. Синявский, Б. А. Федоришин)

Методика разработана для диагностики потенциальных возможностей людей в развитии их коммуникативных и организаторских способностей. Она базируется на принципе отражения и оценки испытуемым некоторых особенностей своего поведения в различных ситуациях (которые знакомы испытуемому по его личному опыту). Ответы испытуемого строятся на основе самоанализа опыта своего поведения в той или иной ситуации.

Организаторские способности - в их структуре не трудно выделить умение влиять на людей для успешного разрешения ими определенных задач и достижения конкретных целей, умение оперативно разобраться в "ситуативном" взаимодействии людей и направить его в нужное русло, стремление к проявлению инициативы, к выполнению общественной работы.

Коммуникативные способности личности характеризуются умением легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремлением к расширению сферы общения, к участию в общественных или групповых мероприятиях, удовлетворяющих потребность людей в широком, интенсивном общении.

Анализ коммуникативных и организаторских способностей позволяет рассмотреть их структуру, вычленив в ней такие компоненты, которые могут быть индикаторами соответствующих способностей.

Инструкция. Вам нужно ответить на все эти вопросы. Свободно выражайте свое мнение по каждому вопросу и отвечайте на них так: если ваш ответ на вопрос положителен, то на листе ответов рядом с номером вопроса поставьте знак "+", если же отрицателен - знак "-". Никаких дополнительных надписей и знаков делать не следует.

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации.
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее проводить время с книгой или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы организовывать и придумывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?

14. Стараетесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с вашими товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы берете инициативу на себя?
19. Часто ли вас раздражают окружающие вас люди, и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых вам людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Считаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе, классе, группе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя принужденно, попав в незнакомую компанию?
34. Охотно ли вы организовываете различные мероприятия для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих друзей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Дешифратор

коммуникативных склонностей: организаторских склонностей:

1 +	21 +	2 +	22 +
3 -	23 -	4 -	24 -
5 +	25 +	6 +	26 +
7 -	27 -	8 -	28 -
9 +	29 +	10 +	30 +
11 -	31 -	12 -	32 -
13 +	33 +	14 +	34 +

15 -	35 -	16 - 36 -
17 +	37 +	18 + 38 +
19 -	39 -	20 - 40 -

Обработка

С помощью дешифратора подсчитать количество совпадающих с ним ответов. Оценочный критерий K выражается отношением количества совпадающих ответов по каждому разделу к максимально возможному числу совпадений (к 20). Показатели будут варьироваться от 0 до 1 (это количественная характеристика). Для качественной стандартизации используются шкалы оценок.

Шкала оценок коммуникативных склонностей

K Оценка Уровень

0,10--0,45 1 Низкий

0,46--0,55 2 Ниже среднего

0,56--0,65 3 Средний

0,66--0,75 4 Высокий

0,76--1,00 5 Очень высокий

Шкала оценок организаторских склонностей

K Оценка Уровень

0,20--0,55 1 Низкий

0,56--0,65 2 Ниже среднего

0,66--0,70 3 Средний

0,71--0,80 4 Высокий

0,81--1,00 5 Очень высокий

Испытуемый, получивший оценки 1, имеет крайне низкий уровень проявления организаторских или коммуникативных склонностей.

Испытуемый, получивший оценки 2, не стремится к общению, чувствует себя скованно в новой компании, предпочитает проводить время наедине с собой, ограничивает свои знакомства, испытывает трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируется в незнакомой ситуации, не отстаивает свое мнение, тяжело переживает обиды. Проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах он предпочитает избегать принятия самостоятельных решений.

Испытуемый, получивший оценки 3, стремится к контактам с людьми, не ограничивает круг своих знакомств, отстаивает свое мнение, планирует свою работу. Однако потенциал этих склонностей не отличается высокой устойчивостью.

Испытуемый, получивший оценки 4, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, постоянно стремится расширить круг своих знакомств, занимается общественной деятельностью, помогает близким, друзьям, проявляет инициативу в общении, с удовольствием принимает участие в организации общественных мероприятий, способен принять самостоятельное решение в трудной ситуации.

Испытуемый, получивший оценки 5, активно стремится к организаторской и коммуникативной деятельности, испытывает в ней потребность. Быстро ориентируется в трудных ситуациях, непринужденно ведет себя в новом коллективе. В важном деле или создавшейся сложной ситуации предпочитает принимать самостоятельное решение, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято товарищами. Может внести оживление в незнакомую компанию, любит организовывать различные игры, мероприятия,

настойчив в деятельности, которая его привлекает. Сам ищет такие дела, которые удовлетворяли бы его потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Методика констатирует лишь наличный уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей в данный период развития личности. Они не останутся неизменными в процессе дальнейшего развития людей. При наличии мотивации, целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Тема 9.

Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.

Задание 1

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 2

Придумайте 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.

Задание 3

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

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!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Задание 4

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий Вас, уже выведен из терпения.

Задание 5

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.

2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
 3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
 4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
 5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.
- Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Тема 10.

Критика и комплименты в деловой коммуникации.

Ц е л ь : проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем видеть хорошее и говорить об этом.

З а д а н и е . Все участники занятия садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится и что он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент (допустим, в отношении внешнего вида, манеры держаться на людях, в умении излагать свои мысли и т. п.).

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так далее по кругу: до тех пор, пока все участники тренинга не сделают комплимент партнеру.

А н а л и з. Оценивается соответствие высказываний жанру комплимента, корректность поведения и манера установления контакта. Критика (от греч. kritikk – искусство разбирать) имеет несколько значений:

- а) обсуждение с целью дать оценку;
- б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- в) проверка достоверности чего-то.

В деловой практике различают такие виды критики, как критиканство, псевдокритика и критика.

Критиканство – это вид злопыхательской критики, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели.

Псевдокритика – это критика для сведения личных счетов, используется также как средство повышения или сохранения своего статуса, как стиль работы. Позитивная же критика является неотъемлемой частью делового общения; всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта, и предметом ее являются дела и поступки, а не личность участника делового взаимодействия. В деловой коммуникации важно корректно использовать критику: знать меру своей правомочности, место и время, стремиться к нанесению минимального морального ущерба, помнить о конструктивности.

Ситуация для анализа

«Критика трудных работников»

Ц е л ь : отработать прием “Lege artis”; найти наиболее продуктивные приемы критики трудных работников.

З а д а н и е . Группа делится на подгруппы по 2–3 человека. Каждая команда получает конкретную ситуацию для анализа. Необходимо:

- а) методом внутригрупповой дискуссии проанализировать ситуации и определить особенности психотипа,
- б) разработать механизм критики для каждого;
- в) подготовить критические высказывания методом “Lege artis”.

А н а л и з. Обсуждение результатов.

Примечание. Метод “Lege artis” состоит из следующих этапов:

- 1) ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы;
- 2) критические замечания;
- 3) «обратная связь», определение реакции на критику: адекватная, интрапунитивная (обида), экстрапунитивная (агрессия);
- 4) выход из критики, эмоциональная поддержка, предложение о возможной помощи.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых 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.

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?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

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?

Ситуация 8

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Тема 11.

Имидж делового человека

Тренинг

I. «Одежда для первого впечатления»

Ц е л ь : анализ своих возможностей по созданию собственного имиджа.

З а д а н и е . Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- а) самопрезентация;
- б) участие в деловом совещании;
- в) вечерний ужин с иностранными деловыми партнерами;
- г) корпоративный уик-энд.

II. «Речевой этикет»

Известно, что слово “здравствуйте” может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и “оценить” подтекст, который вы вкладываете в приветствие. Можно использовать и запись на магнитофон.

Тест для самооценки

I. «Насколько вы соответствуете идеалу делового человека»

Портрет делового человека наших дней – собрание многих и многих качеств. Если вам говорят комплименты, то вы должны знать, насколько они адекватны. Попробуйте сделать самооценку, ответьте на вопросы теста: “да” или “нет”.

1. Поступаю ли таким образом, чтобы заслужить любовь ближнего?
2. Жду ли выгоды в ответ на свои добрые дела?
3. Возмущаюсь ли я критикой в свой адрес?
4. Критикую ли других, не разобравшись до конца в сути дела?
5. Несу ли ответственность за свои действия и решения?
6. Умею ли проигрывать с честью, принимать поражения без жалоб?
7. Предпочитаю ли иметь дело с фактами, пусть и неприятными, или занимаю “страусиную” позицию, избегаю ли иллюзий?
8. В условиях недоверия ко мне остаюсь ли верен своей цели?
9. Беспокоюсь ли преждевременно о том, что от меня не зависит?
10. Примиряюсь ли с неизбежным, а также с уже имеющимися место неприятными обстоятельствами?
11. Четко ли вижу различия между целью и средствами ее достижения?

12. Способен ли устанавливать тесные контакты с людьми?
13. Следую ли этическим правилам, обладаю ли чувством юмора?
14. Отличаюсь ли терпением?
15. Обладаю ли высокой требовательностью к себе, отдаю ли себе ясный отчет в том, что человеческая натура сложна?
16. Демократичен ли, способен ли учиться у окружающих, если есть чему?
17. Считаю ли, что мои успехи – составная часть успехов всех прочих людей?
18. Изобретателен ли в своей собственной жизнедеятельности?
19. Черпаю ли энергию, силу, вдохновение от общения с прекрасным?
20. Составляю ли разумный план и стараюсь ли его методично реализовывать?

Ключ к тесту

«Соответствуете ли вы идеалу делового человека»

Сопоставьте свои ответы с ключом и суммируйте набранные вами баллы.

Ключ:

по 3 балла за каждый ответ “да” и по 1 баллу за каждый ответ “нет” на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20;

по 3 балла за каждый ответ “нет” и по 1 баллу за каждый ответ “да” на вопросы: 2, 3, 4, 9.

Комментарий:

от 20 до 30 баллов – находитесь в начале пути;

от 31 до 50 баллов – в вас достаточно качеств делового человека, но лучше будет, если вы продолжите работу над собой;

от 51 до 60 баллов – соответствуете требованиям, предъявляемым к деловому человеку, однако не следует забывать, что совершенство не знает границ.

Тема 12.

Гендерный аспект в коммуникации. Межкультурная коммуникация.

Задания выполняются в виде доклада, реферата, эссе или информационного сообщения

Задание 1. Вспомните, когда вам последний раз приходилось видеть человека с необычной внешностью или необычным поведением. Что вы при этом испытывали и как объяснили для себя внешность и поведение незнакомца? Что сказали ваши друзья по этому поводу? Объясните вашу реакцию.

Задание 2. Опишите, как влияют на восприятие факторы культуры.

Задание 3. Проведите эксперимент. Познакомьте своих друзей с новым для них человеком. Одним представьте новичка душой компании, открытым в общении человеком. Другим расскажите о нем как о скромном человеке, которого нужно побуждать к общению. Обратите внимание на ход дальнейшей коммуникации. Как вы это можете объяснить?

Задание 4. Опишите конфликтную ситуацию с представителем другой культуры, участником или свидетелем которой вам довелось быть.

Задание 5. Насколько важен контекст общения в русской культуре? Приведите примеры.

Задание 6. Попробуйте проиграть ситуации, в которых проявлялись бы разные стили общения. Какой стиль общения присущ вам?

Задание 7. Продемонстрируйте жесты разных видов. В каких ситуациях вы их используете?

Задание 8. С помощью мимики выразите разные эмоции: страх, удовольствие, неприязнь и т.д.

Задание 9. Покажите на примере, как одно и то же предложение меняет свой смысл от употребления разных паравербальных средств (имело место). В чем, на ваш взгляд, были причины конфликта?

Глоссарий

Автократичный руководитель - руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязать свою волю исполнителям. В случае необходимости он сделает это, не колеблясь.

Административные полномочия - форма полномочий, передаваемая административным функциям и руководителям, в отличие от линейных полномочий, когда последние передаются подчиненным

Альтернативные коммуникации (лат. alternative communications) – коммуникации, противоположные по идейной направленности стандартным моделям монополизированной информационно-развлекательной индустрии. Охватывают альтернативные СМИ, популярные концерты, театральные представления, карнавалы, шествия, фестивали, ярмарки, митинги.

Антипатия - чувство неприязни, нерасположения, проявляющиеся в межличностных или межгрупповых отношениях.

Анализ внешней среды - процесс стратегического планирования, предназначенный для контроля факторов, внешних по отношению к организации, с целью определения возможностей и опасностей

Базисные (основные, первичные) потребности - обычно врожденные потребности, такие как потребность выжить.

Барьеры коммуникации – помехи, мешающие осуществлению контактов и взаимодействию между коммуникатором и реципиентом. Они препятствуют адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе осуществления коммуникативных связей.

Вербальные средства коммуникации - устная и письменная разновидности языка.

Вертикальная коммуникация - в иерархических социальных системах - передача информации сверху вниз и снизу вверх.

Вид коммуникации - вариант коммуникации, характеризуемый составом коммуникантов.

Взаимозависимость факторов внешней среды - сила, с которой изменение одного фактора воздействует на другие факторы.

Власть – возможность действовать или способность воздействовать на поведение других людей или ситуацию.

Власть в организации - ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия части людей в организации на выполнение заданий.

Власть, основанная на вознаграждении - власть, основанная на убежденности исполнителя, что лицо, оказывающее влияние, имеет возможность удовлетворить его активную потребность или доставить ему удовольствие

Власть, основанная на принуждении - влияние, основанное на вере исполнителя, что оказывающий влияние может наказать его или се, затруднив удовлетворение насущных потребностей исполнителя.

Влияние - процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека (объекта влияния), его установок, намерений, представлений и оценок в ходе взаимодействия с ним. Различают направленное и ненаправленное влияния.

Влияние - поведение какого-либо человека, которое изменяет отношение и чувства к нему других людей.

Вмешательство в ход развития организации - один из видов мероприятий, осуществляемых организацией, подразделением или рабочей группой в ходе организации программы развития организации.

Внешние поощрения - сюда относится все, что в рамках мотивации имеет какую-либо ценность для сотрудников организации и может быть предложено им в качестве стимула к работе. Наиболее типичными примерами такого рода поощрений являются: заработная плата, социальные блага, престижное помещение для работы и т.п.

Внешняя неопределённость - это функция объема доступной информации в отношении фактора окружающей среды и относительной уверенности в точности этой информации.

Внутренне вознаграждение - ценности, приписываемые человеком процессу совершения работы, например, удовлетворение от достижения поставленных целей. Внутренние вознаграждения удовлетворяют потребности высшего порядка.

Вознаграждение - в рамках теории мотивации - это все, что человеку может казаться ценным.

Вторичные потребности - потребности, имеющие психосоциальную природу, такие как оценка, привязанность и власть.

Гигиенические факторы - согласно двухфакторной теории Герцберга - это факторы, лежащие в среде, окружающей сферу деятельности человека. Их отсутствие может вызвать неудовлетворенность, но не может активно мотивировать поведение.

Горизонтальная коммуникация - передача информации на одном и том же организационном уровне.

Группа - два лица или более, которые взаимодействуют друг с другом таким образом, что каждое лицо влияет на другого (других) и испытывает на себе его влияние.

Группа руководителей - группа, состоящая из руководителя и подчиненных, находящихся в зоне его контроля.

Групповое мышление - тенденция отдельных личностей подавлять свою собственную точку зрения на ту или иную проблему, чтобы не нарушать гармонию группы.

Двухступенчатая модель коммуникации впервые была обоснована в 1940 г. во время проведения избирательной кампании в штате Огайо (США), а более подробно разработана при изучении механизмов формирования общественного мнения в г. Декатуре (штат Иллинойс) в 1955 г. Исследования подтвердили, что при усвоении полученной информации люди склонны прислушиваться прежде всего к тем, кто в их окружении наиболее влиятелен и компетентен. Такими лидерами чаще являлись неформальные лидеры. Определенное суждение, предлагаемое аудитории средствами массовой информации, приводится в конкретное действие, чаще всего посредством механизма межличностных коммуникаций. Причем наибольшее влияние на принятие решения оказывают лидеры.

Деловое совещание - элемент управленческой деятельности руководителя; наиболее распространенная форма управления, позволяющая:

- использовать коллективный разум, знания и опыт специалистов для решения сложных проблем;
- организовать обмен информацией между отдельными работниками и структурными подразделениями;
- оперативно доводить конкретные задачи до непосредственных исполнителей.

Деловые совещания различаются:

- по масштабам привлечения участников: федеральные, республиканские, отраслевые, региональные, городские, районные, внутренние;
- по месту проведения: местные, выездные;
- по периодичности проведения: регулярные, постоянно действующие
- по количеству участников: в узком составе (до 5 человек), в расширенном составе (25-30 человек);
- по стабильности состава участников.

Декодировать – раскрыть, отменить систему условных команд.

Демократический руководитель – руководитель, который старается не навязывать свою волю подчиненным и исходит из предположения, что люди мотивированы потребностями высшего уровня.

Дерево решений - схематическое представление сложного процесса принятия решения по какой-либо задаче.

Дискуссия - обсуждение некоторого спорного вопроса; исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонируя мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели.

Должностные инструкции - краткое изложение основных задач, требующихся навыков и полномочий различных должностей в организации.

Единачалие – принцип построения организации, согласно которому подчиненный должен принимать полномочия только от одного начальника и быть ответственным только перед ним.

Задания - предписанная работа, серия рабочих функций, которые должны быть завершены в определенной форме в рамках ограниченного периода времени.

Закономерности межличностных отношений - объективно существующие, существенные связи явлений, возникающих в межличностном общении и накладывающих значительный отпечаток на его характер. Выделяют:

- закономерность неопределенности отклика;
- закономерность неадекватности;
- закономерность искажения смысла информации;
- закономерность психологической самозащиты.

Законная власть - влияние, основанное на традиции. Исполнитель верит, что руководитель имеет изначальное право отдавать приказания.

Закон эффекта - концепция теории мотивации, согласно которой люди стремятся повторять тот тип поведения, который, по их оценкам, позволяет удовлетворить их потребности, и избегать поведения такого типа, которое не приводит к удовлетворению потребностей.

Имитация - процесс разработки модели реальной ситуации и выполнения экспериментов с целью понять, как будет реально изменяться ситуация.

Инструментальная коммуникация - коммуникация, относящаяся к реальному, фактическому состоянию дел.

Информационное взаимодействие - процесс взаимодействия двух и более субъектов, целью и основным содержанием которого является изменение имеющейся информации хотя бы у одного из них.

Информационное общество (лат. information society). Термин применяется для обозначения особого вида общественной формации поздних разновидностей постиндустриального общества, новой эры развития человеческой цивилизации. К наиболее яркими представителями этого направления относятся А. Турен, П. Серван-Шрайбер, М. Понятовский и др. (Франция), М. Хоркхаймер, Ю. Хабермас, Н. Луман и др. (Германия), М.

Мак-Люэн, Д. Белл, А. Тоффлер и др. (США), Д. Масуда (Япония) и др. В качестве основного условия формирования информационного общества рассматриваются высокотехнологичные информационные сети, действующие в глобальных масштабах. Информация рассматривается как специфический товар, основная социальная ценность общества. Новая трактовка коммуникаций выходит за рамки рассмотрения коммуникации как технических средств связи и информационного обмена и сосредоточена на новых средствах и формах человеческих контактов и обмена информацией, особенно на поиске форм активного духовного общения людей в диалогах.

Канал связи применительно к обмену информацией - средство передачи информации: письменной, устной, формальной, неформальной, пригодной для электронных средств связи.

Каналы коммуникации (коммуникационные каналы) (лат. communication channel) – 1) комплекс средств связи между источником и приемником информации: телефонных, радиовещательных, телетрансляционных, компьютерных и др.; 2) специально сформированная среда, через которую передается информация от коммуникатора к реципиенту. Таким каналом может быть и рекламный плакат, содержание которого дошло до получателя рекламы; и митинг, посредством которого передается информация от его организаторов к участникам; и видеофильм, с помощью которого его создатель передает определенный комплекс сведений зрителям, и др. В самом общем виде под каналом коммуникации подразумевают способ, которым передается сообщение (лицом к лицу, письменно, на пленке, через технические средства связи и пр.).

Код (code) – система условных знаков, символов, правил передачи информации по каналам связи.

Коммуникант – любая из сторон процесса коммуникации, участник коммуникации.

Коммуникативистика – наука, изучающая гуманитарные аспекты развития информационных систем и средств, характер, формы, результаты их воздействия на общественную жизнь.

Коммуникация - в широком смысле - обмен информацией между индивидами через посредство общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. Различают механистический и деятельностной подход к коммуникации.

Коммуникация - в механистическом подходе - односторонний процесс кодирования и передачи информации от источника и приема информации получателем сообщения.

Коммуникация - в деятельностном подходе - совместная деятельность участников коммуникации (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

Коммуникация массовая –

1) система взаимосвязей, позволяющая получить практически одновременный доступ к социально значимым сообщениям большому числу людей, независимо от их местонахождения, положения, социального статуса (например, СМИ, Интернет);

2) одновременное нахождение большого числа людей в ограниченном пространстве, позволяющем взаимодействовать с "лидерами мнений" (например, митинги, шествия, презентации, концерты в больших открытых или закрытых помещениях (например, в крытых стадионах). Общим критерием для обоих видов массовой коммуникации является одновременное потребление массовой информации большим количеством людей.

Коммуникация социальная – обмен информацией между социальными субъектами (индивидами, индивидом и общностью, общностями, индивидом и институтом, общностью и институтом, социальными институтами).

Компоненты модели коммуникации. Основными компонентами модели коммуникации являются источник, сообщение, канал и получатель. Источник – индивид, группа людей, социальный институт, организация и другие субъекты, являющиеся создателями информационного сообщения. Сообщение – это стимул, передаваемый источником получателю, ради чего и осуществляется коммуникативное действие. Действие состоит из символов, которые имеют одинаковое значение для обеих сторон коммуникации. Главным символом, используемым коммуникативными системами, является язык. Канал – это средство передачи сообщения (см. *Каналы коммуникации*). Получатель – адресат, кому предназначено сообщение. Результаты коммуникативного акта зависят от правильного (валидного) восприятия полученной информации, от чего в свою очередь зависят результаты коммуникации. Если же акт коммуникации привел к желаемым изменениям в знаниях, установках и поведении получателя (получателей), то такой коммуникативный акт считается эффективным (см. *Эффективность комму-никации*).

Коммуникативная личность – личность, обладающая совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают умение выбрать схему передачи информации в конкретной ситуации и адекватно воспринимать информацию. Коммуникативная личность характеризуется мотивационными, когнитивными и функциональными параметрами.

Коммуникатор (лат. *communicator*) – инициатор коммуникативных связей; лицо или группа лиц, формирующих и передающих сообщения.

Коммуникации внешние – система связей любой социальной системы с внешними социальными образованиями, существующими вне ее. Любая социальная организация не может существовать без связей с внешней средой и поэтому внешние коммуникации становятся обязательным компонентом функционирования любой социальной системы (организации, института).

Коммуникация (лат. *communication* – сообщение, передача) в широком смысле рассматривается как процесс взаимодействия и способы общения, позволяющие создавать, передавать и принимать разнообразную информацию. Между людьми коммуникация осуществляется в форме общения. Социологическое направление рассматривает коммуникабельность информационных средств межличностных, межгрупповых, международных общений.

Коммуникация вербальная – словесное взаимодействие, построенное на лексически выделенных единицах, соответствующих объективным реалиям.

Коммуникация межличностная – взаимодействие (коммуникация) между различными лицами при непосредственном контакте или взаимодействии, организованном с помощью интерактивных аудиовизуальных технических средств, в процессе которого происходит обмен информацией и передача сведений между отдельными людьми.

Коммуникация семиотическая – в семиотических коммуникациях принято рассматривать три аспекта по характеру соотношения знаков: синтактику – отношения между знаками в речевой цепи – в высказывании или дискурсе; семантику – отношения между знаками (как формы) и обозначаемым объектом действительности и прагматику – отношения между знаком и говорящим и/или слушающим.

Коммуникация социологическая – взаимодействие, осуществляемое с помощью социологических методов (интервью, анкетирования, наблюдения и др.).

Коммуникант - участник коммуникации, задействованный в коммуникативном акте: отправитель или получатель, порождающий и интерпретирующий сообщения. Коммуникантами могут быть человеческие индивиды и общественные институты: правительства, партии, фирмы и т.п.

Коммуникативный процесс - непрерывное взаимодействие участников коммуникации. В целях анализа и описания выделяют дискретные единицы коммуникации (коммуникативные акты).

Коммуникативный эффект - воздействие, произведенное на получателя в результате передачи сообщения.

Коммуникационная дистанция - задержка и/или неполнота получаемой информации, обусловленные пространственной удаленностью и социальной изоляцией адресата.

Коммуникационный акт - акт общения между людьми посредством передачи символов, целью которого является взаимопонимание.

Коммуникационный протокол - совокупность правил, регламентирующих формат и процедуры обмена информацией между двумя или несколькими независимыми устройствами, компьютерами, программами или процессами.

Коммуникация у животных - брачные танцы птиц, токование глухаря, язык пчел и другое биологически целесообразное совместное поведение, направленное на адаптацию к среде и регулируемое, в частности, сигнализацией.

Конфликт - перерастание конфликтной ситуации в открытое столкновение; борьба за ценности и претензии на определенный статус, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника. При анализе конфликта выделяют:

- субъектов конфликта - участников конфликтного взаимодействия;
- объект конфликта - предмет противодействия у участников конфликта;
- инцидент - причина столкновения интересов.

Конфликт = Конфликтная ситуация + Инцидент.

Качество трудовой жизни - степень удовлетворения важных личных потребностей через деятельность в трудовой организации.

Культура управления (управленческая культура) – это совокупность духовных ценностей в сфере деятельности по целенаправленному воздействию на хозяйственную жизнь организации, в стиле руководства и решения руководителями проблем, в стиле поведения руководителя.

Координация – взаимная увязка действий людей и подразделений.

Коммуникация - обмен информацией и смыслом информации между двумя и более людьми.

Контроль - процесс, обеспечивающий достижение организацией поставленных целей.

Конфликт - несогласие между двумя или более сторонами (лицами или группами), когда каждая сторона старается сделать так, чтобы были приняты именно ее взгляды или цели и помешать другой стороне сделать то же самое.

Культура корпорации - атмосфера или социальный климат в организации.

Либеральный руководитель - руководитель, который дает своим подчиненным почти полную свободу в выборе рабочих задач и контроля за своей работой.

Лидер организации - человек, эффективно осуществляющий формальное и неформальное руководство и лидерство.

Лидерство – способность активизировать людей в организации, умение показать пример для подражания и оказывать влияние на людей для достижения целей организации.

Любовь - эмоционально окрашенное отношение к человеку, предмету, идее, Родине или иному объекту, выражающееся в потребности идентификации с ним.

Межличностная коммуникация - коммуникация, в которой участвуют двое коммуникантов.

Межличностный стиль решения конфликтов - пятизвенная классификация подходов к разрешению конфликтов: недопущение конфликтных ситуаций, сглаживание

конфликтов, искусственное форсирование, использование компромиссов, решение сути конфликтной проблемы.

Межличностные отношения - система установок, ожиданий, стереотипов, ориентации, через которые люди воспринимают и оценивают друг друга.

Межличностные отношения - субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Межъязыковая коммуникация - речевое общение между коммуникантами, пользующимися разными языками.

Миссия - в планировании основная общая цель или задача организации.

Многонациональная корпорация - фирма, владеющая и управляющая предприятиями, которые расположены более чем в одной стране.

Модели коммуникации. коммуникации рассматриваются либо как действие (односторонний процесс передачи сигналов без осуществления обратной связи), либо как взаимодействие (двусторонний процесс обмена информацией), либо как коммуникативный процесс, в котором коммуниканты поочередно и непрерывно выступают в роли источника и получателя информации. Исследователи структурируют модели коммуникации по различным основаниям (социологические, психологические, семиотические). Г.Г. Почепцов выделяет марксистские, литературные, театральные герменевтические, фольклорные, культурологические, прагматические, нарративные, текстовые, философские, игровые, антропологические, вещественные, деконструктивистские, математические, кибернетические, разведывательные, конфликтологические и другие модели коммуникации. Очевидно, что все отмеченные модели коммуникации можно проструктурировать как по отмеченным основаниям, так и по функциям, содержанию, форме, целям и задачам.

Моделирование деловой беседы - построение ожидаемой схемы проведения деловой беседы. Моделирование деловой беседы подразумевает:

- определение цели беседы;
- информационную подготовку;
- формулировку понятий и суждений;
- последовательность и содержание аргументации;
- возможную реакцию другой стороны на суждения и аргументацию.

Мотив – это то, что побуждает человека действовать определенным образом.

Мотиваторы - в двухфакторной теории Герцберга это - факторы мотивации, которые в отличие от гигиенических факторов, проистекают из сущности самой работы.

Мотивация - процесс стимулирования самого себя и других на деятельность, направленную на достижение индивидуальных и общих целей организации.

Мотивация по принципу кнута и пряника - намеренное и интенсивное использование внешних поощрений и наказаний для мотивации сотрудников, сходное с легендарным методом, заставлявшим двигаться осла.

Напряжение (стресс) - ситуация в управлении, характеризующаяся повышенной психологической или физиологической напряженностью.

Невербальные средства коммуникации - средства общения, включающие:

- первичные языки: система жестов, отличная от жестового языка глухонемых, пантомима, мимика; и
- вторичные языки: азбука Морзе, музыкальная нотация, языки программирования.

Неопределённость внешней среды - функция количества информации по конкретному фактору внешней среды и относительной уверенности в точности такой информации.

Ненависть - глубокое эмоциональное отрицательное отношение субъекта к индивиду, группе или иному объекту, характеризующееся чувством гнева, враждебностью, отвращением, желанием причинить ему боль или вред.

Неформальные отношения - не закрепленные в организационных документах межличностные отношения, возникающие между работниками организации и основанные на авторитете, уважении, симпатиях, общности взглядов и интересов.

Нравственные принципы - ценностная основа социальных связей и культуры межличностных отношений. Нравственные принципы:

- имеют универсальное значение;
- фиксируют то изначальное и общее, что определяет специфические требования к человеку в каждой из сфер деятельности;
- поддерживают и санкционируют общественные устои, строй жизни и формы общения посредством духовного воздействия через общественное мнение, одобрение или осуждение;
- находят более конкретное выражение в моральных нормах.

Нестабильная внешняя среда - внешнее окружение с высоким уровнем взаимосвязанности факторов, что влечет за собою сложность, подвижность и неопределенность среды.

Неформальная организация - спонтанно возникающие группы людей, которые регулярно вступают во взаимодействие для достижения определенной цели.

Обмен информацией по вертикали - движение информации с уровня на уровень в пределах организации.

Обмен невербальной информацией - обмен содержащими информацию знаками без использования слов.

Образ корпорации - впечатление, которое организация оказывает на сотрудников, клиентов и общественность в целом.

Обратная связь - реакция на сообщение, которая помогает отправителю, источнику информации определить, воспринята ли отправленная им информация.

Обучение нормам этики - процесс формирования в среде рядовых работников и руководителей представления об этике ведения дела.

Общение - взаимодействие индивидов или социальных групп:

- состоящее в непосредственном обмене деятельностью, навыками, умениями, опытом, информацией; и
- удовлетворяющее потребности человека в контактах с другими людьми.

Окружение прямого воздействия - внешняя среда, факторы которой непосредственно воздействуют на организацию, а сама организация непосредственно воздействует на эти факторы.

Организационное лидерство - способность оказывать влияние на отдельных людей и группы в их деятельности для достижения целей организации.

Организационное решение - выбор, который совершает предприниматель для выполнения обязательств, связанных с положением организации для того, чтобы достичь стоящих перед организацией целей.

Организация формальная - группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей.

Ответственность - обязательство выполнять задания и обеспечивать их удовлетворительное завершение.

Оценка деятельности - формальная процедура оценки работы сотрудника в основном путем сбора информации о выполнении поставленных задач.

Паратаксия - перенос устойчивого отношения, сложившегося у индивида к одним людям, на других людей.

Переговоры - процесс, в котором вырабатываются взаимоприемлемые позиции сторон.

Передача информации по горизонтали - движение информации из одного подразделения в другое в пределах организации.

Передача информации сверху вниз - движение информации с верхних уровней организации на нижние.

Передача информации снизу вверх - Движение информации с нижних уровней организации на верхние.

Подвижность внешнего окружения - относительная быстрота изменения внешней среды организации.

Подразделение - формальная группа в организации, отвечающая за выполнение конкретного набора задач для организации в целом.

Полномочия - ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия ее сотрудников на выполнение заданий.

Потребности - психологический или физиологический дефицит чего-либо, отраженный в восприятии человека.

Правила - точное определение того, что следует делать в конкретной уникальной ситуации.

Предприимчивый руководитель - менеджер, который изыскивает возможности и идет на преднамеренный риск, осуществляя изменения и вводя усовершенствования на своем предприятии.

Предприниматель - человек, который идет на риск при создании новой организации или при внедрении новой идеи, продукта или услуги.

Процесс обмена информацией - обмен информацией между двумя или большим числом людей.

Процесс управления – определенная совокупность управленческих действий, логически связанных друг с другом и имеющих протяженность во времени и пространстве.

Процесс управления - общий объем непрерывных взаимосвязанных действий или функций в рамках организации.

Прямая коммуникация - коммуникация, в процессе которой адресант непосредственно передает информацию адресату, контролируя адекватность ее восприятия.

Псевдокоммуникация - коммуникация, в ходе которой происходит расхождение смысла переданной и полученной информации. Человеческая коммуникация всегда содержит элементы псевдокоммуникации, возникающие вследствие многозначности языка.

Рабочая группа - группа, состоящая из лиц, работающих вместе.

Разумная вера - влияние, основанное на вере исполнителя в то, что оказывающий влияние имеет соответствующий опыт. Знания руководителя принимаются на веру.

Рациональное решение - выбор, подкрепленный результатами объективного анализа. Рациональное решение в отличие от основанного на суждении не зависит от опыта, накопленного в прошлом.

Реальная власть – это власть, как должности, так и влияния и авторитета должностного лица.

Реципиент – в системе коммуникации сторона, принимающая сообщение и реагирующая на него.

Речевая деятельность - взаимосвязанные речевые действия, направленные на достижение одной цели. Речевая деятельность подразделяется на письмо, чтение, говорение, перевод и т.д.

Решение - выбор альтернативы.

Референтность - форма особых межличностных отношений:

- опосредованных содержанием групповой деятельности; и

- выражающих основанную на потребности в социальной ориентации зависимость субъекта от других индивидов.

Риск - уровень неопределенности в предсказании результата.

Руководство – стимулирование подчиненных, направление их действий, разрешение конфликтов в коллективе, выбор эффективных каналов взаимосвязей.

Руководитель, предприниматель - руководитель, который активно ищет новые возможности и добровольно принимает на себя риск, вводя изменения и усовершенствования.

Руководитель, сосредоточенный на труде - руководитель, занимающийся прежде всего организацией работы и разработкой системы вознаграждений с целью повышения производительности труда.

Руководитель, сосредоточенный на человеке - руководитель, который заботится в первую очередь о людях и повышает производительность труда путем совершенствования человеческих отношений. В континууме руководства Лайкерта такой тип руководителя располагается на противоположном конце от руководителя, сосредоточенного на труде.

Руководство организации - способность оказывать влияние на отдельных лиц и на группы, побуждая их работать на достижение целей организации.

Социальная коммуникация – коммуникативная деятельность людей в социальной среде, формирующая социальные отношения, обусловленные социальными нормами и оценками. Социальная коммуникация – это взаимодействие людей, обусловленное целым рядом социально значимых оценок, конкретных ситуаций, коммуникативных сфер и норм общения, принятых в обществе, в данном социуме. Социальная коммуникация, или социокommunikация, является предметом специальной отрасли социологии – социологии коммуникации.

Связующий процесс - в управлении - это процесс, необходимый для осуществления планирования, организации, мотивации и контроля. Основные связующие процессы - это принятие решений и общение (коммуникация). Руководство тоже можно рассматривать как связующий процесс.

Симпатия - внутреннее расположение, устойчивое, эмоционально окрашенное одобрительное отношение человека к другим людям, группам. Симпатия является одним из факторов интеграции людей и поддержания психологического комфорта.

Система обратной связи - в управлении - любой механизм, обеспечивающий получение данных о результатах, которые могут быть использованы руководителями для корректировки отклонений от намеченного плана.

Ситуативная модель Фидлера - модель, в которой выделены три фактора, влияющих на эффективность руководства: отношения между руководителем и членами коллектива, структура задания и должностная власть, т.е. законная власть, данная руководителю по должности.

Ситуационная теория мотивации - модель мотивации, основанная на предположении, что поведение человека является функцией не только его потребностей, но и восприятия им той или иной ситуации и возможных результатов выбора того или иного типа поведения.

Ситуация коммуникации - совокупность специфических условий и обстоятельств осуществления определенной коммуникации.

Слухи - информация, передаваемая по неформальным каналам сообщения.

Сообщение - в теории коммуникации - предназначенные для передачи высказывание, текст, изображение, физический предмет или поступок. Сообщения состоят из словесных или невербальных знаков.

Содержательные теории мотивации - теория мотивации, основанная на попытке определить в первую очередь те потребности, которые заставляют людей действовать. К числу таких теорий относятся теории Абрахама Маслоу, Фредерика Герцберга и Девида Макклеланда.

Социальная адаптация в организации - процесс знакомства новых работников с правилами, практикой и культурой организации в ходе официальной подготовки и неофициального общения.

Социальная ответственность - действия организации, предпринимаемые во благо общества добровольно, а не по требованию закона.

Социальные отношения - отношения людей друг к другу, складывающиеся в исторически определенных общественных формах, в конкретных условиях места и времени.

Социальные отношения - отношения между социальными субъектами по поводу их равенства и социальной справедливости в распределении жизненных благ, условий становления и развития личности, удовлетворения материальных, социальных и духовных потребностей. Различают классовые, национальные, этнические, групповые и личностные социальные отношения.

Социограмма - способ представления, межличностных и межгрупповых отношений (симпатий/антипатий) в виде системы связей (графа) между индивидами или социальными группами.

Для построения социогаммы предварительно выделенную совокупность респондентов опрашивают относительно содержания и параметров их взаимных контактов.

Различают социогаммы лишения, группировки и индивидуальные социогаммы.

Среда косвенного воздействия - внешняя среда, факторы которой могут не оказывать немедленного и прямого воздействия на организацию, но, тем не менее, влияют на нее.

Сложность внешнего окружения - определяется числом внешних факторов, на которые организации приходится реагировать, а также степенью переменчивости каждого такого фактора.

Симулирование – процесс использования различных стимулов для мотивирования персонала.

Стимулы – своеобразные рычаги воздействия на человека, которые определяют поведение работников в организации.

Стиль руководства - обобщенные виды поведения руководителя в отношениях с подчиненными в процессе достижения поставленных целей (автократический, демократический).

Стратегия - общий, всесторонний план достижения целей.

Структурные методы разрешения конфликтов - четыре метода разрешения конфликтов: уточнение перспектив, связанных с должностными обязанностями; использование механизмов координации и интеграции; установление новых, более сложных целей; использование механизма поощрений.

Тактика - краткосрочная стратегия для достижения цели, разрабатываемая обычно на уровне руководителей среднего звена.

Теория коммуникации (греч. *theoria* – рассмотрение, исследование) – система основных идей в коммуникативистике, дающих целостное представление о тех или иных закономерностях или существенных взаимосвязях.

Теория коммуникации - научная дисциплина, изучающая методы и системы коммуникации.

Теория обратной связи – разработана Дж. Райли, Ф. Баллем, раскрывает специфику и особенности установления обратной связи от аудиторией к коммуникатору.

Теория жизненного цикла - ситуационная теория поведения руководителей, основанная на концепции, согласно которой наиболее эффективное поведение достигается тогда, когда оно меняется в зависимости от "зрелости" подчиненных, т.е. от их способности взять на себя ответственность, от их стремления достичь каких-либо целей, уровня их образования и качества профессиональной подготовки.

Теория игр - метод моделирования, используемый для оценки воздействия решения на конкурентов.

Теория "X" - термин Дугласа МакГрегора, относящийся к оценке автократического руководителя его исполнителей. Такой руководитель считает, что люди не любят работать, лишены всякого честолюбия, предпочитают, чтобы ими руководили, хотят защищенности, главный вывод - людей надо принуждать работать.

Теория "Y" - термин Дугласа МакГрегора. В соответствии с этой теорией при соответствующих условиях люди будут стремиться к работе, тогда как преданность целям организации является функцией вознаграждений, связанных с достижением цели. Согласно этой теории большая часть населения обладает творческим потенциалом.

Теория ожидания - концепция, согласно которой наличие у человека активных потребностей не является единственным и достаточным условием мотивации его поведения на достижение какой-либо цели. Человек должен ожидать при этом, что его действия обязательно приведут к достижению этой цели.

Теория потребностей Макклелланда - модель мотивации, которая описывает поведение людей через три категории потребностей: власти, достижений, принадлежности.

Теория справедливости - ситуационная теория мотивации, согласно которой люди субъективным образом определяют отношение ожидаемого поощрения к затраченным для этого усилиям и сопоставляют полученное отношение с отношениями, получаемыми другими людьми, выполняющими аналогичную работу. Если человек в этой ситуации считает, что его коллега получает большее вознаграждение, то он будет стремиться ликвидировать этот дисбаланс.

Убеждение - приемы эффективного сообщения точки зрения одного человека другим.

Управленческое решение – концентрированное выражение процесса управления на его заключительной стадии.

Формальная группа - группа, специально сформированная руководством посредством организационного процесса. Ее целью обычно является выполнение какого-либо конкретного задания.

Формальная власть – это власть должности.

Функциональная организационная структура - тип организационной структуры, построенной в соответствии с видами работ, выполняемыми отдельными подразделениями.

Функциональные области - области деятельности, в которых функционируют подразделения в интересах организации в целом. Сюда относятся маркетинг, производство, обучение кадров, планирование финансовых ресурсов.

Функциональные полномочия - форма административных полномочий, при которой персонал может начать действия по указаниям руководителя, но может также и наложить на них вето в пределах своей компетенции.

Функциональный конфликт - конфликт, который ведет к повышению эффективности деятельности организации.

Функция управления – совокупность объективно необходимых, устойчиво повторяющихся действий, объединенных однородностью содержания и целевой направленностью, необходимых для решения задач организации.

Харизма - влияние, основанное на свойствах личности руководителя или его способности привлекать сторонников.

Целевое управление - процесс, состоящий из четырех независимых этапов: 1) выработка ясной сжатой формулировки целей; 2) разработка реалистичных планов их достижения; 3) систематический контроль и измерение качества работы и результатов; 4) принятие корректирующих мер для достижения планируемых результатов.

Шум - все, что искажает значение при обмене информацией.

Экспрессивная коммуникация - коммуникация, относящаяся к субъективным переживаниям и установкам ее участников.

Элементы коммуникации – это то (кроме технических средств), с помощью чего осуществляется коммуникация (слово, предложение, жест и пр.). Элементами современных коммуникаций является кодирование, передача сигнала, канал, прием и расшифровка (декодирование), обратная связь, помехи и барьеры.

Эффективность коммуникации – отношение результата, полученного от организации коммуникативной деятельности к затратам на его получение. Отражает взаимообусловленность затрат на осуществление коммуникаций и получаемого результата при достижении целей коммуникации.

Эталонная власть - влияние, основанное на личных свойствах оказывающего влияние. Такое воздействие приводит к тому, что исполнитель тянется к руководителю или даже отождествляет себя с ним.

Этика - принципы, отделяющие правильное поведение от неправильного.

Этические нормы - система общих ценностей и правил этики, соблюдение которых организация требует от своих сотрудников.

Этикет - совокупность правил, регламентирующих внешнее проявление отношения к людям. Правила этикета во много определяются конкретными условиями, в которых происходит межличностное общение.

Языковая личность – совокупность способностей и характеристик человека, обуславливающих создание и восприятие им речевых тестов. Вербально-семантическая характеристика личности складывается из запаса слов и словосочетаний, которыми пользуется личность. Когнитивная характеристика личности связана с ее мыслительно-познавательной деятельностью. Прагматическая (мотивационная) характеристика определяется намерениями, мотивами, установками коммуникантов

Языковые игры - по Л.Витгенштейну - целостные и законченные системы коммуникации, подчиняющиеся своим внутренним правилам и соглашениям, нарушение которых означает выход за пределы конкретной "игры".

1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При проведении аттестации студентов важно помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний, умений, навыков студентов. Проверка, контроль и оценка знаний, умений, навыков студента, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и студента.

Критерии, формы и процедуры оценивания должны быть одинаково понятны всем обучающимся. Студенты должны быть заранее информированы о том, какие их образовательные результаты будут оцениваться, и в какой форме будет проходить оценивание. Оценивание должно быть своевременным. Оценивание должно быть эффективным.

Основными функциями процедуры оценивания являются: ориентация образовательного процесса на достижение планируемых результатов освоения основной образовательной программы высшего образования и обеспечение эффективной обратной связи, позволяющей осуществлять управление образовательным процессом.

Процедура оценки включает: использование персонифицированных процедур аттестации обучающихся и неперсонифицированных процедур оценки состояния и тенденций развития системы образования;

Система оценки результатов и качества образования включает в себя следующие оценочные процедуры: оценку стартовых возможностей обучающегося (входных знаний для изучения дисциплины); оценку индивидуального прогресса обучающегося в ходе непосредственного образовательного процесса (изучения дисциплины); оценку промежуточных результатов обучения по дисциплине.

Для того чтобы процедура оценивания стимулировала достижение образовательного результата (приобретение компетенции), преподаватель должен:

- определять цели обучения, образовательные результаты темы, раздела, курса и формулировать их языком, понятным обучающимся;
- разъяснять обучающимся цели обучения и способы проверки результатов достижения указанных целей;
- подбирать или создавать задания для проверки достижения сформулированных образовательных результатов;
- регулярно комментировать результаты обучающихся, давать советы с целью их улучшения;
- менять техники и технологии обучения в зависимости от достигнутых обучающимися образовательных результатов;
- учить обучающихся принципам самооценки и способам улучшения собственных результатов;
- предоставлять обучающимся возможности улучшить свои результаты до выставления окончательной отметки;
- осознавать, что оценивание посредством отметки резко снижает мотивацию и самооценку обучающихся.
- разделять ответственность за результаты обучения со студентом.

Процедуры оценки по дисциплине «Психология деловых отношений» включают: подготовку заданий, написание тестов, подготовку рефератов, мониторинг сформированной основных знаний, умений, навыков.

Таблица контроля формирования знаний, умений, навыков

Формы контроля	Элементы контроля
Фронтальный опрос	Знания
Самоконтроль	Знания
Взаимоконтроль	Знания
Решение задач	Знания, умения, навыки
Самостоятельная работа	Знания, умения
Презентации	Знания, умения
Практическая работа	Знания, умения, навыки

Реферат, доклад	Знания, умения, навыки
Дискуссии	Знания, умения, навыки
Тест	Знания, умения, навыки
Лабораторная работа	Знания, умения, навыки
Контрольная работа	Знания, умения, навыки
Зачет	Знания, умения, навыки

Процедура оценивания качества предметных результатов студентов по дисциплине «Психология деловых отношений»:

- Включенное наблюдение и фиксация его результатов,
- Тестирование и фиксация его результатов,
- Устный опрос и фиксация его результатов,
- Самостоятельная работа и фиксация ее результатов,
- Беседа и фиксация ее результатов,
- Дискуссия (например, в учебном форуме) и фиксация ее результатов,
- Устный зачет и фиксация его результатов,
- Защита реферата и фиксация результатов,
- Письменная работа и фиксация ее результатов,
- Презентация (электронные и бумажные продукты) и фиксация ее результатов,
- Написание отзывов, рецензий и фиксация их результатов,
- Тестирование и фиксация его результатов

Алгоритм процедуры оценивания преподавателем:

- полнота и конкретность ответа;
- последовательность и логика изложения;
- связь теоретических положений с практикой;
- обоснованность и доказательность излагаемых положений;
- наличие качественных и количественных показателей;
- наличие иллюстраций к ответам в виде примеров и пр.;
- уровень культуры речи;
- использование наглядных пособий и т. п.
- качество подготовки;
- степень усвоения знаний;
- активность;
- положительные стороны в работе студентов;
- ценные и конструктивные предложения;
- недостатки в работе студентов;
- задачи и пути устранения недостатков.

Алгоритм процедуры самооценки студента:

- какова цель и что нужно было получить в результате?
- удалось получить результат? Найдено решение, ответ?
- справился полностью правильно или с ошибкой? Какой, в чём?
- справился полностью самостоятельно или с помощью (кто помогал, в чём)?

Этапы процедуры оценивания:

Что оценивается. Оценивается любое успешное, действие, оценкой фиксируется только решение полноценной задачи.

Как оценивать. За каждую учебную задачу или группу заданий — задач, показывающих овладение отдельным знанием, умением, навыком — ставится отдельная отметка.

Параметры оценивания. Оценка знаний, умений, навыков студента определяется по шкале оценивания, определённой в настоящей учебной программе.

Фиксация результатов. Формы представления образовательных результатов:

- ведомости успеваемости по предметам;
- тексты контрольных работ, тестов и проч., и анализ их выполнения обучающимся;
- журнал;
- индивидуальный учебный план (при наличии);
- зачетная книжка.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.

