

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

Факультет Высшая школа финансов и менеджмента

Кафедра финансового менеджмента, управленческого учета и международных
стандартов финансовой деятельности

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

Протокол №6 от «07» сентября 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.04 ПСИХОЛОГИЯ И БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль)
Финансовая математика

квалификация: бакалавр

формы обучения: очная

Год набора 2017

Москва, 2017 г

Автор(ы)–составитель(и):

к.пс.н., доцент Лунева О.В.

Заведующий кафедрой финансового менеджмента, управленческого учета и международных стандартов финансовой деятельности

д.э.н., профессор Е.Н. Лобанова

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО | 6 |
| 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)..... | 7 |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации о дисциплине..... | 11 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 28 |
| 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 34 |
| 7. Материально-техническая база , информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы | 34 |

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

1.1. Дисциплина Б1.В.04 «Психология и бизнес-коммуникации» обеспечивает развитие следующих компетенций и их компонентов с учетом этапа :

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--|--------------------------------|---|
| УК ОС-4 | Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном(ых) и иностранном(ых) языке (ах) | УК ОС-4.1 | Способность провести деловую встречу на русском языке |
| | | УК ОС -4.2 | Способность вести деловую переписку на русском языке |
| УК ОС-5 | Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества | УК ОС-5.2 | Способность к выбору и использованию антидискриминационных мер |
| | | УК ОС-5.3 | Способность различать ситуации, в которых необходимо проявлять толерантность |
| УК ОС-6 | Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК ОС-6.2 | Способность эффективно применять методы самоорганизации и саморазвития с учетом приоритетных задач |
| | | УК ОС-6.3 | Способность формировать эффективную траекторию личностного саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |
| ПК-1 | Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации | ПК1.1 | Способность применять существующие методы основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач |

| | | | |
|--|---|-------|---|
| | групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | ПК1.2 | Способность осуществлять диагностику организационной культуры |
|--|---|-------|---|

В результате освоения дисциплины «Психология и бизнес-коммуникации» у студентов продолжается формирование всех указанных компетенций, в процессе которого реализуется и накапливается опыт, совершенствуется поведение личности в различных видах и ситуациях делового взаимодействия.

| ОТФ.ТФ наличии профстандарта) профессиональные действия | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|---|---|---|
| | УК ОС-4.1 | Знает содержательные, формальные, этические и протокольные требования к современным деловым коммуникациям различного вида. Определяет и обосновывает цель публичного выступления (проведения деловой встречи). Выстраивать эффективную деловую коммуникацию. Разрабатывает план публичного выступления (деловой встречи) на русском языке Подбирает адекватные аргументы, управляет коммуникацией Демонстрирует знание норм делового этикета |
| | УК-ОС-4.2 | Знает основные фонетические, грамматические, лексические единицы языка, позволяющие использовать его как средство письменного общения. Выбирает адекватную форму делового документа. Соблюдает требования к языку делового документа. Соблюдает требования по оформлению делового документа. Отбирает содержание делового документа, адекватное цели его написания |

| | | |
|--|-----------|---|
| | УК ОС-5.2 | Знает определения, концепции и примеры, рассмотренные при освоении компетенции для формирования и обоснования собственной позиции по вопросам толерантности и дискриминации. Способен сделать выбор и использовать антидискриминационные меры, аргументируя свою позицию |
| | УК ОС-5.3 | Способен создать целостную систему проблемам толерантности и дискриминации Знает потенциально уязвимые социальные группы и предлагает решения по работе с ними при анализе конкретных предложенных ситуаций. Способен предложить решения по использованию антидискриминационных мер в рамках конкретных предложенных ситуаций |
| | УК ОС-6.2 | Определяет и применяет методы (тайм-менеджмент, выработка привычек, самомотивация, «круг общения» и др.) самоорганизации и саморазвития. |
| | УК ОС-6.3 | Формирует траекторию личностного роста, основываясь на методах самоорганизации |
| Деятельность по развитию персонала (Д 6) | ПК-1.1 | Знает алгоритмы коммуникативного поведения в ситуациях делового общения, при публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписке Способен применять существующие методы основных теорий мотивации, лидерства для решения профессиональных задач |
| | ПК-1.2 | Знает виды и методы организационного планирования; основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля; роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации. Способен организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач |

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина «Психология и бизнес-коммуникации» относится к блоку Б1.В. Код дисциплины Б1.В.04 Дисциплина изучается на 1 и 2 курсах, во 2 и 3 семестрах. Общая трудоемкость дисциплины 180 (5 ЗЕ).

Освоение данной дисциплины базируется на результатах освоения основной образовательной программы среднего общего образования. Дисциплина «Психология и бизнес-коммуникации» является логическим продолжением и развитием компетенций

обучаемых, формируемым в рамках дисциплины «Философия». Данная дисциплина является основой для изучения таких дисциплин как: «Управление конфликтами в организациях», «Психология переговорного процесса» и развивает компетенции, используемые при написании выпускной квалификационной работы.

Количество академических часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем составляет 72 часов, из них: на лекционные занятия – 18 часов, на практические занятия – 54 часов. Объем самостоятельной работы обучающихся включает 108 часов.

Формами промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом являются зачет во втором семестре и зачет с оценкой в третьем семестре.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1.

| п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины (модуля), час. | | | Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточн ой аттестации | |
|------------------------------------|---|---------------------------------|---|-------|--|--------------------|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | |
| | | | Л | ПЗ | | |
| Очная форма обучения/ 2-ой семестр | | | | | | |
| Тема 1 | Предмет, содержание и структура современной психологии. Основные научные направления в психологии | 20/15 | 4/3 | 4/3 | 12/9 | Опрос (письменный) |
| Тема 2 | Познавательные процессы и эмоциональная сфера личности | 28/21 | 4/3 | 4/3 | 20/15 | Задание |
| Тема 3 | Психология личности | 24/18 | 4/3 | 4/3 | 16/12 | Доклад (дискуссия) |
| Тема 4 | Индивидуально-личностные характеристики человека | 16/12 | 2/1,5 | 2/1,5 | 12/9 | Кейс |

| | | | | | | |
|---------|--|---------|---------|---------|--------|----------------------------|
| Тема 5 | Вербальные и невербальные средства деловой и межличностной коммуникации | 20/15 | 4/3 | 4/3 | 12/9 | презентация |
| | Промежуточная аттестация | | | | | Зачет |
| | Всего за 2-ой семестр | 108/81 | 18/13,5 | 18/13,5 | 72/54 | |
| | 3-й семестр | | | | | |
| | | | | | | |
| Тема 6 | Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности | 14/10,5 | | 8 | 6/4,5 | Э |
| Тема 7 | Психологические основы управления конфликтами в организациях | 14/10,5 | | 6/4,5 | 8 | О |
| Тема 8 | Психология принятия групповых решений (видеотренинг) | 12/9 | | 6/4,5 | 6/4,5 | Презентация и видеотренинг |
| Тема 9 | Технологии индивидуальных мультимедийных презентаций (видеотренинг) | 16/12 | | 8/6 | 8/6 | Презентация и видеотренинг |
| Тема 10 | Технологии групповых мультимедийных презентаций (видеотренинг) | 16/12 | | 8/6 | 8/6 | Презентация и видеотренинг |
| | Промежуточная аттестация | | | | | Зачет с оценкой |
| | Всего за 3-й семестр | 72/54 | | 36/27 | 36/27 | |
| | ИТОГО по дисциплине | 180/135 | | 54/40,5 | 108/81 | |

*** – формы текущего контроля успеваемости: дискуссии (Д), кейсы-задания (КЗ), Презентация и видеотренинг, опрос (О), практическое творческое задание (ПТЗ), эссе (Э),*

Содержание дисциплины

Тема № 1

Предмет, содержание и структура современной психологии

Определение психологии как науки. Краткие сведения из истории психологии. Соотношение обыденной (житейской) и научной психологии. Предмет и объект в психологии. Понятие психики. Основные функции психики.

Место психологии в системе наук. Задачи психологии: теоретические и практические аспекты. Методы изучения психики: лабораторный, естественный эксперимент, наблюдение, анкетирование, беседа, интервью. Использование математических методов в психологии. Содержание основных научно-практических направлений психологии. Применение психологических знаний в быденной и деловой сферах

Тема № 2

Познавательные процессы и эмоциональная сфера личности

Понятие об уровнях познания. Рецепторы и анализаторы. Общая характеристика ощущения. Пороги ощущений и чувствительность. Классификация видов ощущений.

Восприятие. Общая характеристика восприятия и его связь с ощущениями. Предметность, целостность, структурность, контрастность и осмысленность восприятия. Роль ощущений и восприятия в жизни и деятельности человека и их познавательное значение.

Понятие о памяти. Процессы памяти (запечатление, сохранение, воспроизведение; узнавание и забывание). Виды памяти (наглядно-образная, словесно-логическая, двигательная и эмоциональная; кратковременная, долговременная и оперативная; произвольная и непроизвольная; когнитивная, личностная). Продуктивность памяти (объем, быстрота, точность, длительность). Осознание личностью своих особенностей

Понятие о воображении. Виды воображения (воссоздающее и творческое, преднамеренное и непреднамеренное, реалистическое и фантастическое). Воображение и личность. Развитие воображения. Роль воображения в научной, художественной, профессиональной деятельности.

Мышление как высшая форма познавательной деятельности. Мышление и чувственное познание. Социальная природа и опосредованный характер мыслительной деятельности человека. Основные мыслительные операции (анализ, синтез, классификация, абстракция, обобщение, сравнение и др.).

Виды мышления. Культура ума. Теории мышления. Мышление и речь.

Современные научные представления об эмоциях и чувствах. Роль эмоций и чувств в практической и познавательной деятельности. Функции эмоциональных состояний. Содержание и проявления эмоциональных состояний (настроения, аффекты, стресс, фрустрация). Культура и динамика чувств. Управление эмоциями и поведением в различных формах взаимодействия

Высшие психические чувства (нравственные, интеллектуальные, эстетические), их формирование.

Тема № 3

Психология личности

Понятие о личности. Индивид, человек, личность. Личность и индивидуальность. Врожденное и приобретенное в структуре личности. Основные теории личности. Самооценка личности. Ролевое поведение. Движущие силы, условия и механизмы развития личности. Самосознание личности, рефлексия и их самостоятельное развитие человеком. Осознание личностных проблем и работа с ними.

Личность как важнейшее звено деловых коммуникаций. Роль личностных характеристик в деловых коммуникациях. Самооценка личности как главный регулятор поведения человека. Методы ее измерения. Развитие и поддержание самооценки. Отражение история развития личности в онтогенезе в коммуникациях всех типов. Восприятие себя: Я-концепция и коммуникативное поведение. Восприятие других. Определение эмоциональных состояний участников деловой коммуникации. Стереотипы и предубеждения. Развитие социальной чувствительности, коммуникативной компетентности и толерантности.

Тема № 4

Индивидуально-личностные характеристики человека

Современные представления о темпераменте. Основные концепции темперамента. Психологическая структура темперамента. Основные психофизиологические свойства темперамента. Типы темпераментов, их психологическая характеристика и проявления в поведении.

Особенности свойств темперамента в общении и деятельности человека. Связь темперамента с другими свойствами личности. Темперамент и его проявления в деловых и межличностных коммуникациях.

Тема № 5

Вербальные и невербальные средства в деловых и личностных коммуникациях

Вербальная коммуникация: природа языка и средства вербальной коммуникации. Показатели качества вербального поведения. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. Уместность их использования в деловых коммуникациях. «Слова-паразиты» в речевой деятельности. Чувствительность к вербальному языку коммуникации, ее развитие и оценка.

Невербальная коммуникация: содержание и роль в деловых коммуникациях. Структура и описание средств невербального языка деловой коммуникации. Динамические средства взаимодействия в невербальном общении: направления взгляда, выражение лица, походка. Кинесические средства коммуникации: жесты, позы, мимика). Паралингвистические средства невербального общения. Вегето-сосудистые реакции, их проявление и учет в деловых коммуникациях. Оформление внешности как элемент имиджа и самопрезентация. Пространственная организация коммуникаций. Регуляция дистанции взаимодействия в различных ситуациях деловой коммуникации. Культурные различия в проявлении невербальных средств деловой коммуникации. Методы развития невербального языка коммуникаций в деловой сфере.

Тема № 6

Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности

Этапы деловой коммуникации. Техники установления контакта. Учет психологических особенностей партнеров, аудитории. Активное слушание. Учет обратной связи в деловых коммуникациях. Виды слушания. Техники убеждающего воздействия. Аргументирование и контраргументирование. Техники и тактики аргументации. Опровержение замечаний. Психологические механизмы манипулятивного поведения. Мотивы и задачи манипулятора. Мишень психологического воздействия. Манипулятивная атака: управление межличностным пространством, инициативой, уровнем и динамикой воздействия.

Распознавание манипуляции (осознаваемый и неосознаваемый уровни). Семантические, эмоциональные, коммуникативные признаки манипуляции. Психологическая защита от манипуляций: пассивные и активные методы. Техники «несимметричных» ответов». Лай-диагностика (распознавание лжи). Типология «лай-факторов». Методы практической идентификации лжи (идеомоторика, реакции вазоконстрикторов и др.).

Тема № 7

Психологические основы управления конфликтами в организациях

Понятие конфликта и его роль в деловых коммуникациях. Классификации конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Причины и последствия конфликтов

Проблема разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Профилактика острых конфликтов. Роль корпоративных норм, традиций и культуры в предотвращении конфликтов и снижении наносимого ими ущерба. Типичные конфликты в предпринимательской деятельности. Методы обучения разрешения и профилактике конфликтов в организации. Специфика и структура групповой коммуникации.

Тема № 8

Психология принятия групповых решений (видеотренинг)

Показатели развития группы, влияющие на процесс коммуникации: лидерство, роли, уровень развития, корпоративные традиции, компетентность и психологические характеристики участников, пол, возрастной состав группы. Цели групповой коммуникации. Принятие групповых решений.

Организация групповой дискуссионной работы. Требования к физическим и информационным условиям деловой коммуникации. Правила групповой дискуссионной работы. Интернет-конференции: специфика и эффективность.

Тема № 9

Технологии индивидуальных мультимедийных презентаций (видеотренинг)

Презентация как форма бизнес-коммуникации. Содержание и цель презентации.

Подготовка презентации. Главные компоненты презентации: презентатор, устное сообщение-выступление, мультимедийное сопровождение, целевая аудитория. Личностные характеристики презентатора и их влияние на эффективность презентации. Основные факторы успешности устного сообщения. Требования к оформлению слайдовой мультимедийной презентации. Учет социально-демографических характеристик целевой аудитории. Организация и проведение презентации. Этапы презентации. Невербальная выразительность презентатора.

Тема № 10

Технологии групповых мультимедийных презентаций (видеотренинг)

Групповая презентация бизнес-проектов как форма бизнес-коммуникации. Основные требования к групповым презентациям. Этапы подготовки групповой презентации. Учет психологических характеристик участников группы. Распределение заданий для подготовки презентации и ролей в группе. Разработка сценария группового поведения в процессе презентации. Разделение на части общего текста презентации. Критерии эффективности бизнес-презентации.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации о дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Дисциплина «Психология и бизнес-коммуникации» реализуется с участием обучающихся в специально организованном межгрупповом и внутригрупповом взаимодействии под руководством преподавателя-тренера. Условием освоения дисциплины является создание креативного пространства для развития личности обучающихся. Метод проведения практических занятий – психологический тренинг.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Психология и бизнес-коммуникации» используются следующие формы и методы работы, позволяющие осуществлять текущий контроль и получать обратную связь, отражающую уровень освоения дисциплины обучающимися:

- при проведении лекций: опрос, групповая дискуссия, кейсы-задания;
- при проведении практических занятий: индивидуальные и групповые мультимедийные презентации, групповые дискуссии, индивидуальные и групповые (проектные группы) письменные работы, тестирование, творческие задания, кейсы, упражнения, составление итогового кроссворда, участие в видеосъемке, анализ и обсуждение видеозаписей индивидуальной и групповой работы
- самостоятельная работа обучающихся включает подготовку эссе, групповых и индивидуальных мультимедийных презентаций, изучение учебной литературы на бумажных и электронных носителях, составление кроссворда.

4.1.2. Зачет и зачет с оценкой проводятся с применением следующих методов (средств): устный ответ на вопрос и практическое задание.

4.2. Методы текущего контроля успеваемости, используемые в процессе освоения дисциплины

Тема 1. Предмет, содержание и структура современной психологии. Основные научные направления в психологии

Задание № 1(Письменная работа, выполняется в конце лекции):

- ✓ перечислить основные научные направления в психологии
- ✓ выбрать одно из них, наиболее интересное для Вас
- ✓ обосновать мотивы выбора (причины привлекательности и значимости для Вас) конкретного направления
- ✓ раскрыть основное содержание выбранного направления.

Критерии оценки:

- 1.Выполнение всех пунктов задания.
- 2.Правильность названия научных направлений
- 3.Степень раскрытия и обоснования мотивов выбора
- 4.Полнота описания научного направления

Баллы – от 1 до 7-ми

Тема 2. Познавательные процессы и эмоциональная сфера личности

Задание №1 (выполняется в процессе изучения всей дисциплины):

- ✓ Подготовить и провести мультимедийную презентацию по выбранной из предложенного списка теме.
- ✓ В процессе презентации представить факт (ы), вызвавшие у Вас удивление или показавшиеся наиболее интересными.
- ✓ Темы мультимедийных презентаций представлены в разделе 4.4.3.

Критерии оценки:

1. Раскрытие темы презентации
2. Полнота содержания
3. Наличие интересных фактов
4. Поведение во время презентации

Баллы – от 10 до 25-ти каждому участнику презентации

Примечание: строгость оценки отсутствует, т.к. цель проводимых презентаций и их анализ – накопление обучаемыми информации о правилах проведения презентаций, удачных и не слишком удачных действиях презентатора и оформления слайдов. Такой подход «не строгой оценки» обусловлен отсутствием

прохождения специального обучения по этой форме бизнес-коммуникации в опыте обучающихся.

Задание № 2:

Рецензирование презентации специально назначенными рецензентами по названным выше критериям.

Баллы - от 3-х до 10-ти.

Задание № 3:

Групповое обсуждение мультимедийной презентации по указанным критериям.

Баллы - от 2-х до 7-ти.

Тема 3. Психология личности

Задание № 1:

Диагностика самооценки личности, разработка плана формирования траектории саморазвития

Баллы – каждому обучаемому по 8 баллов

Задание № 2:

Групповая дискуссия о значимости и роли самооценки для поведения человека, выбора целей и личного счастья.

Баллы - по 9 баллов каждому участнику дискуссии

Примечание: в дискуссии участвует вся группа. Ведущий дискуссии, - преподаватель, предоставляет слово каждому члену группы.

Тема 4. Индивидуально-личностные характеристики

Задание № 1:

Тестирование (Методика Айзенка EPI) на определение типа темперамента

Задание № 2:

Интерпретация теста.

Участие в обсуждении результатов индивидуального тестирования.

Задание № 3:

Кейсы на определение проявлений свойств темперамента в разных ситуациях делового и межличностного взаимодействия (индивидуально-групповая работа)

Задание № 4:

Описание психологического портрета человека с ярко выраженным типом темперамента на основе выбранного вслепую (конверты со скрытой информацией) типа темперамента (работа в проектных группах по 3-4 человека).

Представление каждой проектной группой своего задания.

Групповое обсуждение составленных проектными группами портретов (вся учебная группа)

Баллы - по 17 баллов каждому участнику занятий.

Тема 5. Вербальные и невербальные средства деловой и межличностной коммуникации

Цель заданий: получение опыта взаимодействия в различных проектных группах.

Задание № 1:

Групповая дискуссионная работа в проектных группах, направленная на составление перечня невербальных средств взаимодействия.

Представление каждой группой результатов работы с изображением 3-4х средств невербального общения.

Задание № 2:

Группа встает в круг и получает задание поздороваться за руку как можно быстрее с как можно большим количеством членов группы.

Обсуждение результатов «быстрых рукопожатий». Выработка критериев эффективного рукопожатия.

Эффективное рукопожатие членов группы (с улыбкой, контактом глаз и т.д.)

Групповое обсуждение возникших впечатлений, ощущений, эмоций.

Задание № 3:

Проектные группы получают карточку со словом, обозначающим какой-либо цвет.

Проектные группы разрабатывают сценарий невербальной сценки изображения цвета. В пантомиме обязательно участвуют все члены группы.

Групповое обсуждение просмотренных пантомим и их оценка по критериям: креативности идеи, активности участников, невербальной выразительности.

Задание № 4:

Новые по составу участники проектные группы в процессе обсуждения выбирают пословицу или поговорку для невербального изображения (пантомимы).

Проектные группы разрабатывают сценарий невербальной сценки изображения пословицы или поговорки. В пантомиме обязательно участвуют все члены группы.

Групповое обсуждение просмотренных пантомим и их оценка по критериям: креативности идеи, активности участников, невербальной выразительности.

Групповое обсуждение результатов работы, а также индивидуальных и групповых трудностей при выполнении работы

Баллы - по 17 баллов каждому участнику занятий.

Тема 6. Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности. Проведения деловой встречи с партнером

Задание № 1.

✓ Написать эссе («Я в деловых и личных коммуникациях»), отражающее позицию и личностные характеристики в различных обстоятельствах и видах коммуникаций в соответствии с примерным планом (Приложение). На основе написанного эссе разработать план проведения деловых переговоров.

Баллы – от 10 до 20.

Тема 7. Психологические основы управления конфликтами в организациях

Задание № 1.

.Участие в опросе и групповой дискуссии с использованием информации по теме, полученной в процессе самостоятельной работы, и привлечением личного опыта участия в конфликтах.

Баллы – 5.

Тема 8. Психология принятия групповых решений (видеотренинг)

Задание № 1.

✓ Групповое разминочное упражнение

Задание № 2.

✓ Индивидуальное решение простой математической задачи с логической ловушкой.

Задание № 3.

✓ Групповое решение простой математической задачи с логической ловушкой .Группа составлена из участников, получивших разные ответы в задании 2. Видеосъемка.

✓ Просмотр и анализ видеозаписи группового принятия решений. Выделение коммуникативных действий, способствующих и препятствующих достижению цели – правильному решению задачи.

Задание № 4.

- ✓ Индивидуальное решение сложной математической задачи с логической ловушкой.

Задание № 5.

- ✓ 1. Групповое решение сложной математической задачи с логической ловушкой. Группы составлены из участников, получивших разные ответы в задании Видеосъемка.
- ✓ 2. Просмотр и анализ видеозаписи группового принятия решений. Выделение коммуникативных действий, способствующих и препятствующих достижению цели – правильному решению задачи.

Задание № 6.

- ✓ Самостоятельное формирование обучающимися проектных групп (3-5 чел.).
- ✓ Групповая дискуссия о правилах и условиях эффективного принятия групповых решений, осознание совершенных ошибок в процессе принятия группами решений и выделение действий (организационных и психологических), способствующих эффективному принятию групповых решений.
- ✓ Групповая письменная работа (проектные группы) «Правила и условия эффективного принятия групповых решений».
- ✓ Публичная презентация (устное выступление) каждой проектной группой результатов своей работы.
- ✓ Обобщение результатов выполненной группами работы, и окончательная формулировка письменной работы «Правила и условия эффективного принятия групповых решений».
- ✓ Обмен мнениями и обсуждение процессов принятия групповых в проектных группах. Определение соответствия выполнения работы проектными группами выработанным правилам принятия групповых решений.

Баллы – 30 баллов каждому участнику видеотренинга.

Тема 9. Технологии индивидуальных мультимедийных презентаций (видеотренинг)

Задание № 1.

- ✓ Индивидуальные мультимедийные презентации, подготовленные в процессе самостоятельной работы. Видеозапись выступления.
- ✓ Просмотр видеозаписей.
- ✓ Индивидуальный анализ собственного выступления каждым участником, со специальным выделением положительных и ресурсных моментов.
- ✓ Групповое обсуждение видеопрезентаций каждого участника тренинга.

Задание № 2.

- ✓ Групповое обсуждение итогов выполненной работы.
- ✓ Формулировка правил успешной презентации всей группой.

Баллы – 25 баллов каждому участнику видеотренинга.

Тема 10. Технологии групповых мультимедийных презентаций (видеотренинг)

Задание № 1.

- ✓ Групповые мультимедийные презентации, подготовленные в процессе самостоятельной работы проектными группами (3-5 чел.). Видеозапись выступления.

- ✓ Просмотр видеозаписей групповых презентаций.
- ✓ Анализ собственного выступления каждой проектной группой, со специальным выделением положительных и ресурсных моментов, анализом поведения каждого участника группы.
- ✓ Групповое обсуждение видеопрезентаций каждой проектной группой.

Задание № 2.

- ✓ Групповое обсуждение итогов выполненной работы.
- ✓ Формулировка правил успешной групповой презентации (вся учебная группа).

Баллы – 20 баллов каждому участнику видеотренинга.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| УК ОС-4 | Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном(ых) и иностранном(ых) языке (ах) | УК ОС-4.1 | Способность провести деловую встречу на русском языке |
| | | УК ОС -4.2 | Способность вести деловую переписку на русском языке |
| УК ОС-5 | Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества | УК ОС-5.2 | Способность к выбору и использованию антидискриминационных мер |
| | | УК ОС-5.3 | Способность различать ситуации, в которых необходимо проявлять толерантность |
| УК ОС-6 | Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК ОС-6.2 | Способность эффективно применять методы самоорганизации и саморазвития с учетом приоритетных задач |
| | | УК ОС-6.3 | Способность формировать эффективную траекторию личностного саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |

| | | | |
|------|--|-------|---|
| ПК-1 | Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | ПК1.1 | Способность применять существующие методы основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач |
| | | ПК1.2 | Способность осуществлять диагностику организационной культуры |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|--|--|---|
| <p>УК ОС -4.1</p> <p>Способность провести деловую встречу на русском языке</p> | <p>Знает содержательные, формальные, этические и протокольные требования к современным деловым коммуникациям различного вида.</p> <p>Определяет и обосновывает цель публичного выступления (проведения деловой встречи).</p> <p>Выстраивать эффективную деловую коммуникацию.</p> <p>Разрабатывает план публичного выступления (деловой встречи) на русском языке</p> <p>Подбирает адекватные аргументы, управляет коммуникацией</p> <p>Демонстрирует знание норм делового этикета</p> | <p>Демонстрирует знание содержательных, формальных, этических и протокольных требований к современным деловым коммуникациям различного вида</p> <p>Составляет план четкий, ориентирован на достижение цели</p> <p>Выстроена внутренняя логика деловой коммуникации</p> <p>Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию</p> <p>Обосновывает выводы исходя из поставленной цели</p> <p>Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере</p> |
| <p>УК ОС -4.2</p> <p>Способность вести деловую переписку на русском языке</p> | <p>Знает основные фонетические, грамматические, лексические единицы языка, позволяющие использовать его как средство письменного общения.</p> <p>Выбирает адекватную форму делового документа.</p> | <p>Демонстрирует знание основных фонетических, грамматических, лексических единиц русского языка, позволяющих использовать его как средство письменного общения</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | Соблюдает требования к языку делового документа. Соблюдает требования по оформлению делового документа. Отбирает содержание делового документа, адекватное цели его написания | Текст выполнен с соблюдением стилистических норм. Выполнены требования по оформлению документа Содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой |
| УК ОС – 5.2. Способность к выбору и использованию антидискриминационных мер. | Знает определения, концепции и примеры, рассмотренные при освоении компетенции для формирования и обоснования собственной позиции по вопросам толерантности и дискриминации. Способен сделать выбор и использовать антидискриминационных меры, аргументируя свою позицию | Демонстрирует знания концепций, используемых для формирования и обоснования собственной позиции по вопросам толерантности и дискриминации Делает выбор, полно и логически обоснованно выстраивает аргументацию |
| УК ОС – 5.3. Способность различать ситуации, в которых необходимо проявлять толерантность | Способен создать целостную систему проблемам толерантности и дискриминации Знает потенциально уязвимые социальные группы и предлагает решения по работе с ними при анализе конкретных предложенных ситуаций. Способен предложить решения по использованию антидискриминационных мер в рамках конкретных предложенных ситуаций | Предложена целостная система проблем толерантности и дискриминации Демонстрирует знание потенциально уязвимых социальных групп и предлагает решения по работе с ними при анализе конкретных предложенных ситуаций. Предлагает решения по использованию антидискриминационных мер в рамках конкретных предложенных ситуаций |
| УК ОС -6.2 Способность эффективно применять методы самоорганизации и саморазвития с учетом приоритетных задач. | Определяет и применяет методы (тайм-менеджмент, выработка привычек, самомотивация, «круг общения» и др.) самоорганизации и саморазвития. | Осуществлена критическая оценка эффективности использованных методов самоорганизации и саморазвития (времени и других ресурсов) при решении поставленных задач и относительно полученного результата. |
| УК ОС -6.3 Способность формировать | Формирует траекторию личностного роста, основываясь на методах | Разработан план формирования траектории саморазвития на основе |

| | | |
|---|--|---|
| эффективную траекторию личностного саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | самоорганизации | принципов образования в течение всей жизни |
| ПК-1.1 Способность применять существующие методы основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач | Знает алгоритмы коммуникативного поведения в ситуациях делового общения, при публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписке Способен применять существующие методы основных теорий мотивации, лидерства для решения профессиональных задач | Демонстрирует знания алгоритмов коммуникативного поведения в ситуациях делового общения, при публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписке Применяет существующие методы основных теорий мотивации, лидерства для решения профессиональных задач в рамках деловой игры |
| ПК-1.2 Способность осуществлять диагностику организационной культуры | Знает виды и методы организационного планирования; основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля; роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации. Способен организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; Способен разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность. Способен осуществлять диагностику организационной культуры в организации | Демонстрирует знание видов и методов организационного планирования; основных видов и процедуры внутриорганизационного контроля; роли и места управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации. Организовано командное взаимодействие для решения управленческих задач в рамках деловой игры; Разработана программа осуществления организационных изменений и рассчитана эффективность предложенных мер Выявлены индивидуальные достоинства и ресурсы участников группы |

4.3.2.1. Типовые оценочные средства к зачету.

Задание № 1.

- ✓ Работа в проектных группах (3-4 чел-ка) по формулировке правил мультимедийной презентации на основе анализа презентаций,

представленных членами учебной группы в процессе изучения дисциплины – письменная групповая работа.

- ✓ Представление и обсуждение результатов работы каждой проектной группы.
- ✓ Групповая работа – составление обобщенного представления учебной группы об эффективной презентации.

Задание № 2.

- ✓ Работа в проектных группах (3-4 человека) по разработке кроссворда, исходным словом которого является «Психология».
- ✓ Обсуждение кроссвордов всей учебной группой

Список вопросов для подготовки к зачету

1. Психология как наука. Житейские и научные психологические знания.
2. Предмет психологии.
3. Общее понятие об ощущении. Виды ощущений.
4. Систематическая классификация основных видов ощущений. Характеристики основных видов ощущений.
5. Восприятие. Физиологическая основа восприятия. Классификация основных видов восприятия. Типы восприятия. Предмет и фон в восприятии.
6. Определение и общая характеристика памяти. Основные виды памяти.
7. Кратковременная, долговременная, оперативная память.
8. Основные процессы и механизмы памяти.
9. Определение мышления. Основные виды мышления.
10. Основные формы мышления и виды умственных операций.
11. Общая характеристика воображения. Виды воображения.
12. Понятие внимания. Основные виды и свойства внимания.
13. Общая характеристика волевых действий.
14. Развитие эмоций и их значение в жизни человека.
15. Формирование и развитие личности.
16. Способности. Классификация способностей. Развитие способностей
17. Понятие о темпераменте. Физиологические основы темперамента.
18. Краткий обзор учений о темпераменте. Психологические характеристики темперамента.
19. Акцентуации личности.
20. Эмоциональный стресс и регуляция эмоциональных состояний.
21. Психологические теории мотивации. Мотивированное поведение как характеристики личности.
22. Психология личности. Основные теории.
23. Самооценка личности и социальные роли.
24. Преодоление страха в толпе.
25. Слухи в организации: плюсы и минусы.

4.3.2.2. Типовые оценочные средства к зачету с оценкой

Вопросы для проведения зачета с оценкой

1. Общая характеристика деловых коммуникаций.
2. Роль деловых коммуникаций в бизнесе.
3. Методы обучения деловым коммуникациям.

4. Проблема эффективности деловых коммуникаций.
5. Вербальные средства коммуникативного взаимодействия.
6. Интернет-конференции, их использование в бизнесе.
7. Невербальный язык деловых коммуникаций
8. Представление об имидже личности и организации
9. Этапы деловых коммуникаций.
10. Социальный интеллект и его роль в деловых коммуникациях.
11. Технологии воздействия и влияния в процессе коммуникации.
12. Техники активного слушания.
13. Техники убеждающего воздействия в диаде.
14. Манипулятивные воздействия в коммуникациях.
15. Техники противостояния манипулятивным воздействиям.
16. Правила и условия эффективной групповой дискуссии.
17. Проведение совещаний в организациях разного типа.
18. Трудные случаи контакта руководителей и подчиненных.
19. Переговоры как форма деловых коммуникаций.
20. Этапы переговорного процесса. Типы переговоров.
22. Конфликты в организациях: содержание, виды.
23. Профилактика конфликтов в организации.
24. Связь деловых коммуникаций и корпоративной культуры организации.
25. Стили управленческого коммуникативного воздействия.
26. Переговоры по телефону: трудности и преимущества.

Задание к зачету с оценкой

- ✓ Индивидуальная письменная работа, отражающая остаточную информацию на данном этапе, степень полезности содержания и организации учебного процесса для личного опыта обучающихся и разработки плана формирования траектории саморазвития.

Шкала оценивания после завершения 2 семестра (зачет)

| | |
|---|-------------------------|
| <p>Демонстрирует знание содержательных, формальных, этических и протокольных требований к современным деловым коммуникациям различного вида</p> <p>Составляет план четкий, ориентирован на достижение цели</p> <p>Выстроена внутренняя логика деловой коммуникации</p> <p>Слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию</p> <p>Обосновывает выводы исходя из поставленной цели</p> <p>Владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере</p> <p>Демонстрирует знания концепций, используемых для формирования и обоснования собственной позиции по</p> | Зачтено (60-100 баллов) |
|---|-------------------------|

| | |
|---|-------------------------------------|
| <p>вопросам толерантности и дискриминации Делает выбор, полно и логически обоснованно выстраивает аргументацию Осуществлена критическая оценка эффективности использованных методов самоорганизации и саморазвития (времени и других ресурсов) при решении поставленных задач и относительно полученного результата. Демонстрирует знания алгоритмов коммуникативного поведения в ситуациях делового общения, при публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписке Применяет существующие методы основных теорий мотивации, лидерства для решения профессиональных задач в рамках деловой игры</p> | |
| <p>Демонстрирует знание содержательных, формальных, этических и протокольных требований к современным деловым коммуникациям различного вида Составляет план четкий, ориентирован на достижение цели Не выстроена внутренняя логика деловой коммуникации Не слышит собеседника адекватно реагирует на его аргументацию Не обосновывает выводы исходя из поставленной цели Не владеет специфической лексикой, распространённой в деловой сфере Не демонстрирует знания концепций, используемых для формирования и обоснования собственной позиции по вопросам толерантности и дискриминации Не делает выбор, полно и логически обоснованно выстраивает аргументацию Осуществлена критическая оценка эффективности использованных методов самоорганизации и саморазвития (времени и других ресурсов) при решении поставленных задач и относительно полученного результата с ошибками. Демонстрирует знания алгоритмов коммуникативного поведения в ситуациях делового общения, при публичных выступлениях, переговорах, совещаниях,</p> | <p>Не зачтено (менее 60 баллов)</p> |

| | |
|---|--|
| деловой переписке в ограниченном объеме Не может применить существующие методы основных теорий мотивации, лидерства для решения профессиональных задач в рамках деловой игры | |
|---|--|

Шкала оценивания после окончания 3 семестра (зачет с оценкой)

| | |
|---|-------------------------|
| <p>Демонстрирует знание основных фонетических, грамматических, лексических единицы русского языка, позволяющих использовать его как средство письменного общения</p> <p>Текст выполнен с соблюдением стилистических норм.</p> <p>Выполнены требования по оформлению документа</p> <p>Содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой</p> <p>Предложена целостная система проблем толерантности и дискриминации</p> <p>Демонстрирует знание потенциально уязвимых социальных групп и предлагает решения по работе с ними при анализе конкретных предложенных ситуаций.</p> <p>Предлагает решения по использованию антидискриминационных мер в рамках конкретных предложенных ситуаций</p> <p>Разработан план формирования траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>Демонстрирует знание видов и методов организационного планирования; основных видов и процедуры внутриорганизационного контроля; роли и места управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации.</p> <p>Организовано командное взаимодействие для решения управленческих задач в рамках деловой игры;</p> <p>Разработана программа осуществления организационных изменений и рассчитана</p> | Отлично (85-100 баллов) |
|---|-------------------------|

| | |
|---|-----------------------------|
| <p>эффективность предложенных мер Выявлены индивидуальные достоинства и ресурсы участников группы</p> | |
| <p>Демонстрирует знание основных фонетических, грамматических, лексических единицы русского языка, позволяющих использовать его как средство письменного общения, но допускает небольшие ошибки.</p> <p>Текст выполнен с соблюдением стилистических норм.</p> <p>Выполнены требования по оформлению документа.</p> <p>Содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой.</p> <p>Предложена целостная система проблем толерантности и дискриминации.</p> <p>Демонстрирует неполное знание потенциально уязвимых социальных групп и предлагает решения по работе с ними при анализе конкретных предложенных ситуаций.</p> <p>Предлагает решения по использованию антидискриминационных мер в рамках конкретных предложенных ситуаций</p> <p>Разработан план формирования траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>Демонстрирует знание видов и методов организационного планирования; основных видов и процедуры внутриорганизационного контроля; роли и места управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации.</p> <p>Организовано командное взаимодействие для решения управленческих задач в рамках деловой игры;</p> <p>Разработана программа осуществления организационных изменений и рассчитана эффективность предложенных мер.</p> <p>Выявлены индивидуальные достоинства и ресурсы участников группы.</p> | <p>Хорошо (70-84 балла)</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Демонстрирует ограниченное знание основных фонетических, грамматических, лексических единицы русского языка, позволяющих использовать его как средство письменного общения.</p> <p>Текст выполнен с недостаточным соблюдением стилистических норм.</p> <p>Требования по оформлению документа выполнены не полностью.</p> <p>Содержание документа выстроено не логично.</p> <p>Предложена целостная система проблем толерантности и дискриминации.</p> <p>Демонстрирует неполное знание потенциально уязвимых социальных групп и предлагает решения по работе с ними при анализе конкретных предложенных ситуаций.</p> <p>Не может грамотно предложить решения по использованию антидискриминационных мер в рамках конкретных предложенных ситуаций</p> <p>Не разработан план формирования траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>Демонстрирует ограниченное знание видов и методов организационного планирования; основных видов и процедуры внутриорганизационного контроля; роли и места управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации.</p> <p>НЕ может организовать командное взаимодействие для решения управленческих задач в рамках деловой игры;</p> <p>Не разработана программа осуществления организационных изменений и рассчитана эффективность предложенных мер.</p> <p>Выявлены индивидуальные достоинства и ресурсы участников группы.</p> | <p>Удовлетворительно (50-69 баллов)</p> |
| <p>Не демонстрирует знание основных фонетических, грамматических, лексических единицы русского языка,</p> | <p>Неудовлетворительно (менее 50 баллов)</p> |

| | |
|--|--|
| <p>позволяющих использовать его как средство письменного общения</p> <p>Текст не выполнен с соблюдением стилистических норм.</p> <p>Не выполнены требования по оформлению документа</p> <p>Содержание документа логически не выстроено в соответствии с выбранной формой</p> <p>Не предложена целостная система проблем толерантности и дискриминации</p> <p>Не демонстрирует знание потенциально уязвимых социальных групп и предлагает решения по работе с ними при анализе конкретных предложенных ситуаций.</p> <p>Не предлагает решения по использованию антидискриминационных мер в рамках конкретных предложенных ситуаций</p> <p>Не разработан план формирования траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>Не демонстрирует знание видов и методов организационного планирования; основных видов и процедуры внутриорганизационного контроля; роли и места управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации.</p> <p>Не может организовать командное взаимодействие для решения управленческих задач в рамках деловой игры;</p> <p>Не разработана программа осуществления организационных изменений и рассчитана эффективность предложенных мер</p> <p>Не выявлены индивидуальные достоинства и ресурсы участников группы</p> | |
|--|--|

4.4. Методические материалы

Зачет проходит в форме публичной защиты практической работы. Студенты присутствуют на зачете в присутствии всех сдающих зачет. Работа в проектных группах (3-4 чел-ка)

Защита проекта проходит следующим образом:

Время выступления - презентации проекта: каждой группе на выступление отводится не более 10 минут. Если проект представляется индивидуально, то не более 5 минут.

Время на обсуждение: после презентации дается время на обсуждение, в котором принимают участие все остальные слушатели. На обсуждение отводится 7-10 минут.

Форма презентации: один слушатель или участники группы, работавший (-ие) над проектом, представляет (-ют) итоговую презентацию, используя следующие элементы:

- веб презентацию проекта;
- примеры дидактических и методических материалов;
- другие материалы.

Ведущий презентации: вести презентацию может один участник (если он выполнял проект самостоятельно) или несколько (если они работали над проектом в группе).

Форма обсуждения: после завершения презентации, представленной каждой отдельной группой, начинается обсуждение, в котором выполняется несколько условий:

- перечислить три наиболее сильные стороны представленной презентации;
- перечислить два момента, требующих доработки;
- внести свои предложения по усовершенствованию проекта (если такие есть);
- сделать итоговый вывод и выставить общий балл за выступление.

После просмотра всех презентаций и обсуждения каждой из них проводится рейтинговое сравнение презентаций и выставляется оценка.

Зачет с оценкой

Студент допускается к зачету с оценкой по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачет проводится в письменной форме

Процедура проведения зачета.

Обучающийся для сдачи зачета предъявляет экзаменатору свою зачетную книжку, получает индивидуальное задание, чистые маркированные листы бумаги для подготовки к ответу. Время подготовки к ответу - 40 минут.

По истечении отведенного времени обучающийся докладывает экзаменатору о готовности и с его разрешения или по вызову и сдает выполненное задание.

После проверки задания экзаменатор может задавать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на зачет.

Результат по сдаче зачета объявляется студентам после ответа, вносится в экзаменационную ведомость и в зачетную книжку. Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в ведомости.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Психология и бизнес-коммуникации», разработанная автором настоящей программы, относится к категории интерактивных дисциплин. Основным научно-методическим принципом ее изучения является развитие обучающихся через участие в специально организованном межгрупповом и внутригрупповом взаимодействии под руководством преподавателя-тренера. Условием освоения дисциплины является создание креативного пространства для развития личности обучающихся. Метод проведения практических занятий – психологический тренинг, включая видеотренинг.

В ходе реализации дисциплины «Психология и бизнес-коммуникации» используются следующие формы и методы работы, позволяющие осуществлять текущий контроль и получать обратную связь, отражающую уровень освоения дисциплины обучающимися:

- при проведении лекций: опрос, групповая дискуссия, кейсы-задания;
- при проведении практических занятий: индивидуальные и групповые мультимедийные презентации, групповые дискуссии, индивидуальные и групповые (проектные группы) письменные работы, тестирование, творческие задания, кейсы, упражнения, составление итогового кроссворда, участие в видеосъемке, анализ и обсуждение видеозаписей индивидуальной и групповой работы
- самостоятельная работа обучающихся включает подготовку эссе, групповых и индивидуальных мультимедийных презентаций, изучение учебной литературы на бумажных и электронных носителях, составление кроссворда.

При изучении интерактивной дисциплины «Психология и бизнес-коммуникация» студенты должны быть готовы к выполнению следующих видов работ:

Лекции.

- Восприятие и усвоение информации по темам занятий.
- Участие в дискуссиях по изучаемой проблематике, что требует знаний, получаемых при самостоятельной работе, на лекциях и практических занятиях. Списки вопросов для самостоятельной работы представлены в разделах 4.4.1, 4.4.2 настоящей программы.
- Выполнение кратких письменных заданий в конце лекции по изучаемой проблеме.

Практические занятия проходят в интерактивной форме. Обучающиеся в процессе занятий выполняют следующие задания:

- Работа в проектных группах. Состав таких групп постоянно меняется, чтобы обучающиеся могли получить опыт работы в разных командах и опыт взаимодействия с разными по психологическим характеристикам людьми.
- Индивидуальные и групповые творческие задания (кейсы, письменные работы, решение задач и т.п.).
- Групповые дискуссии по предложенным преподавателем темам.
- Составление кроссворда проектной группой.
- Индивидуальные и групповые мультимедийные презентации.
- Участие в видеосъемках различных сюжетов деловой коммуникации в рамках коммуникативного видеотренинга.

- Обсуждение и анализ видеозаписей.
- Тестирование групповых и личностных характеристик.

Самостоятельная работа включает следующие направления и формы бизнес-коммуникаций:

- **Изучение** основной и дополнительной литературы по рекомендуемым вопросам (пункты 4.4.1, 4.4.2 данной программы).
- **Подготовка трех видов** мультимедийной презентации:
 - ✓ индивидуальной по психологической тематике (пункт 4.4.3);
 - ✓ индивидуальной по профессиональной тематике. Темы выбираются самостоятельно или при консультации с преподавателем;
 - ✓ групповая (3-5 человек) презентация стартапа.
- **Индивидуальная письменная работа:** эссе «Я в деловых и личных коммуникациях». Эссе выполняется на основе рекомендуемых к обсуждению вопросов. Задание и правила оформления представлены в приложении к программе дисциплины.

Задание для самостоятельной работы по дисциплине «Психология и бизнес-коммуникации» эссе «Я в общении»

Каждому обучающемуся предлагается написать эссе в свободной форме, опираясь на вопросы четырех разделов. Ваше представление о себе как о коммуникаторе станет более ясным и конкретным.

1. Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми?

Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми?

Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество?

У меня много друзей или очень мало?

Много ли времени провожу я с моими друзьями?

Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?

Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей, и я очень часто испытываю чувство одиночества?

Что для меня предпочтительнее — небольшие компании, большие группы или предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?

Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

2. Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми?

Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих?

Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, отличаются от меня или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем?

Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот?

Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

3. Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями?

Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?

Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными?

О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?

Манипулирую ли я людьми? Легко ли мной манипулировать?

Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло своим ходом?

Каковы мои отношения с начальством?

Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?

4. Каковы мои основные ценности в межличностном общении?

Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?

Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?

В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?

Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?

Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?

Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?

Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут отодвинуть учебу, работу?

Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

Методические рекомендации к написанию эссе:

анализ собственных мыслей, чувств (эссе, творческие задания)

объем работы – от 2-х страниц

форма представления: печатный текст: шрифт Times New Roman, размер 14, через 1,5 интервала. Все поля по 2,5 см.

Страницы должны быть пронумерованы внизу по центру.

Все страницы эссе следует скрепить степлером, скрепками или вложить в прозрачный файл.

Требования к оформлению: Титульный лист (обязательно!):

ВШФМ РАНХиГС при президенте РФ

в центре страницы: Психология и деловые коммуникации

Задание № 1 «Я в общении»

Группа №

фамилия, имя

Внизу по центру - год

Темы для самостоятельной подготовки к занятиям во 2-м семестре

1. Определение психологии как науки.
2. Понятие психики. Основные функции психики.
3. Задачи психологии.
4. Методы изучения психики.
5. Отрасли психологии.
6. Восприятие. Общая характеристика.
7. Мышление. Общая характеристика.
8. Понятие о памяти. Процессы памяти. Виды памяти
9. Понятие о воображении. Виды воображения.
10. Внимание как направленность личности. Структура внимания.
11. Понятия об эмоциях и чувствах.

12. Сигнальная и регулятивная функция эмоциональных состояний.
13. Физиологические основы эмоций и чувств.
14. Культура и динамика чувств.
15. Высшие психические чувства.
16. Темперамент. Основные концепции темперамента.
17. Основные психофизиологические свойства темперамента.
18. Типы темпераментов, их психологическая характеристика и проявления в поведении.
19. Особенности свойств темперамента в общении и деятельности человека.
20. Связь темперамента с другими свойствами индивидуальности.
21. Задатки и способности. Способность и деятельность.
22. Проблема измерения способностей.
23. Формирование способностей.
24. Система потребностей и мотивов личности.
25. Профессиональная мотивация, ее развитие.
26. Индивид, человек, личность.
27. Врожденное и приобретенное в структуре личности.
28. Основные теории личности.
29. Ролевое поведение.
30. Движущие силы, условия и механизмы развития личности.
31. Фундаментальная, прикладная и практическая психология.
32. Современные направления практической психологии.
33. Психологическое консультирование.

Темы для самостоятельной подготовки к занятиям в 3-м семестре

1. Общая характеристика деловых коммуникаций.
2. Роль деловых коммуникаций в бизнесе.
3. Методы обучения деловым коммуникациям.
4. Проблема эффективности деловых коммуникаций.
5. Вербальные средства коммуникативного взаимодействия.
6. Интернет-конференции, их использование в бизнесе.
7. Невербальный язык деловых коммуникаций
8. Представление об имидже личности и организации
9. Этапы деловых коммуникаций.
10. Социальный интеллект и его роль в деловых коммуникациях.
11. Технологии воздействия и влияния в процессе коммуникации.
12. Техники активного слушания.
13. Техники убеждающего воздействия в диаде.
14. Манипулятивные воздействия в коммуникациях.
15. Техники противостояния манипулятивным воздействиям.
16. Правила и условия эффективной групповой дискуссии.
17. Проведение совещаний в организациях разного типа.
18. Трудные случаи контакта руководителей и подчиненных.
19. Конфликты в организациях: содержание, виды.
20. Профилактика конфликтов в организации.
21. Связь деловых коммуникаций и корпоративной культуры организации.
22. Стили управленческого коммуникативного воздействия.
23. Переговоры по телефону: трудности и преимущества.

Методические рекомендации по подготовке презентации (доклада)

Подготовка презентации и доклада

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию.

Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы.

Иллюстрация – представление реально существующего зрительного ряда. Образы – в отличие от иллюстраций – метафора. Их назначение – вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека.

Диаграмма – визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. Таблица – конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение – структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

Практические советы по подготовке презентации

- готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал;
- слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;
- текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;
- рекомендуемое число слайдов 17-22;
- обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;
- раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания.

Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.

Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключении, умения ориентироваться в материале и

отвечать на дополнительные вопросы
умения проводить диспут.

слушателей, отработку навыков ораторства,

Докладчики должны знать и уметь: сообщать новую информацию; использовать технические средства; хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы; четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут); иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Темы индивидуальных мультимедийных презентаций для 2 семестра:

1. Анализаторы: содержание и виды
2. Психология ощущения
3. Психология восприятия
4. Психология памяти
5. Психология мышления
6. Психология воображения
7. Психология эмоций и чувств
8. Психология личности
9. Психология дружбы
10. Психология любви
11. Психология больших групп
12. Психология малой группы
13. Психология спорта
14. Этнопсихология (кросскультурная)
15. Психология управления
16. Организационная психология
17. Психология семьи
18. Психология творчества
19. Возрастная психология
20. Гендерная психология
21. Социальная психология
22. Психология рекламы
23. Клиническая психология
24. Юридическая психология
25. Психология отношений
26. Психология совладающего поведения
27. Социально-психологическая адаптация личности

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Караванова Л.Ж. Психология. Учебное пособие. М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2016. <http://www.iprbookshop.ru/52271.html>
2. Майерс Д. Социальная психология. Учебник. 7-е издание. Спб.: Питер, 2016. <http://www.iprbookshop.ru/56807.html>
3. Немов Р.С. Общая психология в 3-х т. Учебник. М.: Юрайт, 2017 <https://www.biblio-online.ru/book/98900A5A-622C-452B-B59E-0261249CB30D>

6.2 Дополнительная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2016.
2. Горбатов Д. Общепсихологический практикум. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2017 <https://www.biblio-online.ru/book/D438898A-AA2A-4E77-B644-6FA870B33A1C>
3. Маклаков А.Г. Общая психология. Учебник. Спб.: Питер, 2016.
4. Нэпп М., Холл Дж. Невербальное общение. Учебник. Спб.: прайм-ЕВРОЗНАК, любой год издания, начиная с 2004. (Серия «Главный учебник»).
5. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. Учебное пособие. М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2016. https://e.lanbook.com/book/72397#book_name

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

4. Караванова Л.Ж. Психология. Учебное пособие. М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2016. <http://www.iprbookshop.ru/52271.html>
5. Майерс Д. Социальная психология. Учебник. 7-е издание. Спб.: Питер, 2016. <http://www.iprbookshop.ru/56807.html>

6.3. Интернет-ресурсы

<https://alleng.ru/d/psy/psy037.htm>

<https://books.google.ru/books?isbn=5938781280>

<https://4brain.ru/blog>

http://www.docme.ru/doc/135758/de-vid-l._yuis.-trening-e-ffektivnogo-obshheniya

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

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных рабочим местом преподавателя (стол, стул, кафедра), рабочими местами студентов (столы, стулья) по количеству студентов, доской меловой или белой для написания маркерами или флипчартом для бумаги большого формата, маркерами (красный, черный, зеленый, синий), губкой для досок, оборудованием для показа презентаций и слайдов (компьютер, проектор, экран).

Используется следующее программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 LTSC 1607

Количество 2607

Правообладатель Microsoft Corporation

Дата покупки / продления 06.12.2016

Контракт59/07-16/0373100037616000052- 0008121-03
Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»
Покупатель РАНХиГС
Дата окончания 31.12.2017
Срок подписки 1 год / 3 года

Microsoft Office Professional 2016
Количество 2607
Правообладатель Microsoft Corporation
Дата покупки / продления 06.12.2016
Контракт59/07-16/0373100037616000052-0008121-03
Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»
Покупатель РАНХиГС
Дата окончания 31.12.2017
Срок подписки 1 год / 3 года

Acrobat Professional AcademicEdition License Russian
Multiple Platforms (Adobe, 65258631AE01A00)
Количество 50
Правообладатель Adobe
Дата покупки / продления 03.04.2017
Контракт #15/08-17
Продавец SoftLine
Покупатель РАНХиГС
Дата окончания 03.04.2018