

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

---

Институт общественных наук

*(наименование института)*

Кафедра политических и общественных коммуникаций

*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой политических и  
общественных коммуникаций

Протокол от «14» июня 2017 г.

№ 10

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.14.8 Психология общения

*(индекс и наименование дисциплины)*

38.03.02 Менеджмент

*(код и наименование направления подготовки)*

Стратегическое управление компанией (Liberal Arts)

*направленность (профиль)*

бакалавр

*(квалификация)*

очная

*(форма обучения)*

Год набора - 2018

Москва, 2017 г.

**Автор–составитель:**

Преподаватель

кафедры политических и общественных коммуникаций

(ученое звание, ученая степень, должность) (наименование кафедры)

Мореев Д.О

(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой политических и общественных

коммуникаций

(наименование кафедры) (ученое звание, ученая степень,)

С. Потоликио

(Ф.И.О.)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативные правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные рекомендуемые источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

# **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.14.8 Психология общения обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенций
СК ОС LA- 14	Способность разрабатывать и реализовывать проекты для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов	СК ОС LA – 14.3	Способность прогнозирования ключевых результатов, использования технологий реализации проекта для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов.

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

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
СК ОС LA - 14.3	на уровне знаний: сформированы знания ключевых понятий дисциплины; способов анализа аудитории, особенностей коммуникации в обществе; приёмов техники самоорганизации; норм оформления деловой переписки (в том числе электронной); видов и правил оформления деловых писем; норм делового этикета; норм организации деловых переговоров. психологические закономерности отношений в деловой команде;
	на уровне умений: сформированы умения оценивать возможную эффективность использования ресурсов вербальных и невербальных средств; устанавливать контакт с людьми, преодолевая психологические барьеры в общении; располагать к себе человека, используя вербальные и невербальные средства общения; организовывать переговорный процесс. осуществлять подбор участников деловой команды в соответствии с функциональными ролями и психологическими особенностями; - управлять процессами, малыми группами, формировать корпоративную культуру в коллективе;
	на уровне навыков: сформированы навыки вести деловую переписку; подбирать адекватные способы решения конкретных профессиональных задач; проводить медиапланирование; ориентироваться в современной научной литературе, используя современные образовательные и информационные технологии;

	извлекать, анализировать и оценивать необходимую профессиональную информацию из различных источников по направлениям собственной деятельности. Навыки организации делового взаимодействия в группе
--	---

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.14.8 Психология общения входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» и изучается в 7 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часов (3 з.е.)

Дисциплина Б1.В.ДВ.14.8 «Психология общения» опирается на курс Б1.В.ДВ.14.1 «Общественные коммуникации», изучаемый в 5 семестре.

Дисциплина реализуется после изучения базовой части программы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 28/21 часов, на самостоятельную работу обучающихся – 44/33 часа, на подготовку и проведение экзамена – 36/27 часов.

## 3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемо сти <sup>4</sup> , промежут очной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р		
Очная форма обучения								
Тема 1	Общение, его сущность и структура	4/3			2/1,5		2/1,5	О
Тема 2	Виды и функции общения в системе межличностных и общественных отношений	6/4,5			2/1,5		4/3	О,Э
Тема 3	Качества и культура личности, необходимые для успешного общения	6/4,5			2/1,5		4/3	Д
Тема 4	Социальная перцепция. факторы, искажающие процесс восприятия	4/3			2/1,5		2/1,5	О
Тема 5	Барьеры коммуникаций	6/4,5			2/1,5		4/3	Д
Тема 6	Формы устных деловых коммуникаций	6/4,5			2/1,5		4/3	О
Тема 7	Формы письменных деловых коммуникаций	6/4,5			2/1,5		4/3	О
Тема 8	Роли и ролевые ожидания	5/3,75			2/1,5		3/2,25	О
Тема 9	Национальные особенности деловых коммуникаций	5/3,75			2/1,5		3/2,25	О, Э
Тема 10	Этикет и протокол	5/3,75			2/1,5		3/2,25	О

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемо сти <sup>4</sup> , промежут очной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
	официальных мероприятий							
Тема 11	Поведение в конфликтной ситуации	5/3,75			2/1,5		3/2,25	О
Тема 12	Влияние имиджа на успешность общения	6/4,5			2/1,5		4/3	Д
Тема 13	Взаимосвязь общения и деятельности	4/3			2/1,5		2/1,5	О, Э
Тема 14	Презентация итогов продвижения собственных проектов.	4/3			2/1,5		2/1,5	П
Промежуточная аттестация		36/27						Экзамен
Всего:		108/81			28/21		44/33	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), деловая игра (И), презентация (П) и др.

#### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Общение, его сущность и структура	Понятие общения. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная сторона общения. Междисциплинарный подход к общению. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.
Тема 2	Виды и функции общения в системе межличностных и общественных отношений	Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное,

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
		<p>незаконное, кратковременное, длительное.</p> <p>Уровни общения: фатический, информационный, личностный. Общение, взаимодействие и взаимоотношение между людьми. Основные параметры взаимоотношений в малых группах. Формальные и неформальные взаимоотношения.</p> <p>Этический контекст человеческого общения.</p> <p>Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная.</p> <p>Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.</p> <p>Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.</p> <p>Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе.</p> <p>Трансактная модель общения. Теория трансактного общения Э. Берна. Три позиции человека: «Родитель», «Взрослый», «Ребенок».</p> <p>Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.</p>
Тема 3	<p>Качества и культура личности, необходимые для успешного общения</p>	<p>Влияние темперамента человека на стиль общения. Влияние характера на выбор стиля общения. Характер и способности.</p> <p>Интеллектуальные способности человека и общение.</p> <p>Проблема коммуникативной компетентности делового человека.</p> <p>Распознавание аудиалов, визуалов, кинестетиков. Использование индивидуального подхода в процессе общения с ними.</p> <p>Основы культурного делового общения: точность, аккуратность, исполнительность, организованность.</p> <p>Умение учитывать вербальные и невербальные ресурсы общения. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
		<p>состояний. Проблема контроля невербального поведения. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения.</p>
Тема 4	Социальная перцепция. факторы, искажающие процесс восприятия	<p>Перцепция – восприятие другого человека. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Точность в межличностной перцепции. Межличностная аттракция. Предубеждения. Терпимое отношение к слабостям людей. Роль стереотипов в общении. Типичные ошибки искажения при восприятии человека.</p> <p>Взаимосвязь внешнего вида человека и его профессиональной успешности.</p> <p>Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации).</p> <p>Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).</p> <p>Виды слушания: нерефлексивное (пассивное), рефлексивное (активное), эмпатическое.</p> <p>Проблема понимания.</p>
Тема 5	Барьеры коммуникаций	<p>Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние</p>



№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
		барьеры. Психологические, эмоциональные и т. п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.
Тема 6	Формы устных деловых коммуникаций	Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Виды вопросов, задаваемых в ходе беседы. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.
Тема 7	Формы письменных деловых коммуникаций	Классификация служебных документов. Делооборот. Иерархия подписей. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий.
Тема 8	Роли и ролевые ожидания	Стратегии и тактики общения. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская. Виды коммуникативных ролей. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
		<p>них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория транзактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы транзакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые транзакции. Возможности и значение транзактного анализа в деловом взаимодействии.</p> <p>Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.</p>
Тема 9	Национальные особенности деловых коммуникаций	<p>Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т. д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.</p>
Тема 10	Этикет и протокол официальных мероприятий	<p>Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Значение норм нравственности в современном бизнесе. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации. Разработка свода этических норм для сферы своей профессиональной деятельности.</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 11	Поведение в конфликтной ситуации	Виды конфликтов в разных сферах деятельности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Вербальное и невербальное поведение. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев, агрессия. Эмоциональная разрядка. Последствия конфликтов.
Тема 12	Влияние имиджа на успешность общения	Имидж и репутация. Типы и функции имиджа. Составляющие имиджа. Принципы формирования имиджа. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.
Тема 13	Взаимосвязь общения и деятельности	Соотношение видов общения и рода профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. Анализ контекста деятельности и общения.
Тема 14	Презентация итогов продвижения собственных проектов.	Презентация итогов продвижения собственных проектов.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Психология общения» используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий семинарского типа: презентация, опрос, диспут.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме:  
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

### **Примерные вопросы семинарских занятий**

#### **Тема 1**

1. Понятие общения.
2. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
3. Междисциплинарный подход к общению.
4. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли.
5. Проблема общения в западной культуре XX века.
6. XX век как век «антропологической философии».
7. Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации.
8. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения.
9. Проблематика общения в концепции классического психоанализа.
10. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.

#### **Тема 2**

1. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Уровни общения: фатический, информационный, личностный. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагановского и др.). Трансактная модель общения. Теория трансактного общения Э. Берна. Три позиции человека: «Родитель», «Взрослый», «Ребенок». Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
2. Цели и функции общения. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
3. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, незаконное, кратковременное, длительное.
4. Общение, взаимодействие и взаимоотношение между людьми. Основные параметры взаимоотношений в малых группах. Формальные и неформальные взаимоотношения.
5. Этический контекст человеческого общения. Особенности делового общения. Цели и функции делового общения.

#### **Тема 3**

1. Влияние темперамента человека на стиль общения.
2. Влияние характера на выбор стиля общения. Характер и способности. Интеллектуальные способности человека и общение.
3. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.
4. Распознавание аудиалов, визуалов, кинестетиков. Использование индивидуального подхода в процессе общения с ними.
5. Основы культурного делового общения: точность, аккуратность, исполнительность, организованность.
6. Умение учитывать вербальные и невербальные ресурсы общения.
7. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Проблема контроля невербального поведения. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения.

#### **Тема 4**

1. Перцепция – восприятие другого человека. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Точность в межличностной перцепции.
2. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания.
3. Межличностная аттракция. Предубеждения. Терпимое отношение к слабостям людей.
4. Роль стереотипов в общении. Типичные ошибки искажения при восприятии человека. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому).
5. Взаимосвязь внешнего вида человека и его профессиональной успешности.
6. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Самопрезентация в общении.
7. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении.
8. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
9. Виды слушания: нерефлексивное (пассивное), рефлексивное (активное), эмпатическое.
10. Проблема понимания.

#### **Тема 5**

1. Коммуникативные барьеры. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т. п. барьеры.
2. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии.
3. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания.
4. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.
5. Использование невербальных средств для преодоления коммуникативных барьеров.

#### **Тема 6**

1. Виды устных форм делового взаимодействия.
2. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
3. Классификация деловых бесед.
4. Виды вопросов, задаваемых в ходе беседы.
5. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.
6. Технология телефонных бесед.
7. Деловое совещание: подготовка и проведение.
8. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
9. Презентация, ее смысл и назначение.
10. Деловая полемика, правила ее проведения.
11. Культура делового спора.
12. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

13. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.

#### **Тема 7**

Вопросы семинарского занятия:

1. Классификация служебных документов. Делооборот. Иерархия подписей.
2. Приказ, Протокол, Решение, Договор.
3. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.
4. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью).
5. Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий.

#### **Тема 8**

1. Стратегии и тактики общения. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.
2. Виды коммуникативных ролей.
3. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.
4. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения.
5. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.
6. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.
7. Функциональные стили речи.
8. Речевые нормы и культура речи.

#### **Тема 9**

1. Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций.
2. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т. д.
3. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов.
4. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.
5. Проблемы деловой этики в России.

#### **Темы 10 – 11**

1. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения

2. Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения.
3. Официальные мероприятия в системе делового общения.
4. Этикет приветствия и представления.
5. Визитная карточка, ее роль в деловом мире.
6. Деловой подарок.
7. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов.
8. Правила телефонных разговоров.
9. Разработка свода этических норм для сферы своей профессиональной деятельности.

### **Тема 12**

1. Виды конфликтов в разных сферах деятельности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта.
2. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта.
3. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
4. Вербальное и невербальное поведение. Возможности управления конфликтной ситуацией. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев, агрессия. Эмоциональная разрядка.
5. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный).
6. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.
7. Последствия конфликтов.

### **Тема 13**

1. Имидж и репутация.
2. Типы и функции имиджа.
3. Составляющие имиджа. Принципы формирования имиджа.
4. Визуальная составляющая в межличностном общении.
5. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.

### **Тематика эссе:**

1. Дискурс мультикультурализма как показатель изменения в социальной науке и социально-политической практике.
2. Особенности концептуального взгляда на мир представителей Востока и Запада.
3. Концепция ментальных программ Г. Хофстеде.
4. Вербальные и невербальные средства общения.
5. Роль невербальных средств общения в достижении эффективности диалога.
6. Общий и деловой этикет. История зарождения и формирования.
7. Деловой этикет в странах Азии.
8. Деловой этикет в странах Европы.
9. Деловой этикет в восточных странах.
10. Практика освоения чужой культуры в процессе общения.
11. Система стереотипных представлений о нормах делового общения.
12. Система стереотипных представлений о нормах межличностного общения.
13. Культура межнационального общения в поликультурной среде.
14. Сущность культурных ценностей и их место в межкультурной коммуникации.

15. Концепция Э. Холла: различие культур по их базовым категориям (время, жизненный ритм, пространство, информационные потоки).
16. Контекстуальность коммуникации.
17. Различие интерпретации одних и тех же жестов в разных культурах.
18. Символика цвета и символика цветов.
19. Виды рукопожатий.
20. Портрет конфликтной личности.
21. Анализ невербального поведения известного человека (на выбор студента).

#### **Вопросы текущего контроля в конце занятия:**

1. Как ваш собственный опыт соотносится с тем, что вы узнали на занятии?
2. Какие вопросы, идеи, понятия остались неясными (непонятными) к концу занятия?
3. Что важного вы узнали на занятии? Как то, что мы изучили на занятии, связано с другими изучаемыми вами дисциплинами?

#### **Тематика возможных заданий:**

Задание 1: Проведите самодиагностику уровня своей общительности, используя тест Ряховского.

Задание 2: Составьте психологический портрет «приятного собеседника».

Задание 3: Составьте перечень качеств, необходимых для эффективного общения. Оцените себя с точки зрения этих качеств (по 10-бальной школе) и попросите одноклассников оценить Вас).

Задание 4: Составьте перечень правил успешного ведения беседы. Подготовьте беседу и проведите её в парах.

Задание 5: Охарактеризуйте невербальные средства общения представителей разных культур.

Задание 6: Составьте глоссарий по курсу.

Задание 7: Составьте библиографию по курсу.

Задание 8: охарактеризуйте особенности этикета одной из стран (Япония, Китай, США и т.д.)

### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

#### **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
СК ОС LA-14.	Способность разрабатывать и реализовывать проекты для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов	СК ОС LA -14.3.	Способность прогнозирования ключевых результатов, использования технологий реализации проекта для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов.



<b>Этап освоения компетенции</b>	<b>Показатели оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
3 этап (код этапа: СК-14.3) Способность прогнозирования ключевых результатов, использования технологий реализации проекта для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов.	Участвует в ведении переговоров. Готовит проектную документацию. Готовит отчеты и визуальные презентации по проекту.	Способен принимать участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации. Владеет навыками составления и оформления проектной документации. Владеет навыками подготовки отчетов и презентаций.

#### **4.3.2 Типовые оценочные средства**

##### **Примерный перечень вопросов к экзамену:**

1. Понятие общения.
2. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли.
3. Проблема общения в западной культуре XX века.
4. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения.
5. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.).
6. Цели и функции общения.
7. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
8. Этический контекст человеческого общения.
9. Особенности делового общения.
10. Цели и функции делового общения.
11. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
12. Характеристика делового общения.
13. Информация как основа коммуникационного процесса.
14. Этапы коммуникационного процесса.
15. Деловое общение: сущность, роль и место в системе управления предприятием.
16. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.
17. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.
18. Взаимопонимание как основа и цель делового общения.
19. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
20. Значение и сущность делового общения руководителя.
21. Основные виды и содержание делового общения.
22. Невербальная коммуникация.
23. Анализ препятствий обмену информацией.
24. Деловое общение как восприятие людьми друг друга.
25. Деловое общение как взаимодействие партнеров.
26. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
27. Риторические приемы «убеждающей коммуникации».
28. Функциональные стили речи.
29. Речевые нормы и культура речи.
30. Законы публичного выступления.
31. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.
32. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.
33. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.
34. Деловая репутация.

35. Теория личности: сущность и значение для деятельности руководителя.
36. Роль социально-психологической структуры личности в формировании поведения человека.
37. Виды устных форм делового взаимодействия.
38. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
39. Классификация деловых бесед.
40. Социальная структура личности и ее влияние на поведение человека.
41. Восприятия и установки личности.
42. Ролевое поведение в организации.
43. Делегирование полномочий: сущность, основные цели и преимущества.
44. Социально-психологические методы руководства.
45. Виды и основные причины конфликта.
46. Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.
47. Деловое совещание: подготовка и проведение.
48. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
49. Презентация, ее смысл и назначение.
50. Деловая полемика, правила ее проведения.
51. Культура делового спора.
52. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.
53. Типы отношений и роль лидера в коллективе.
54. Функции менеджера команды.
55. Сущность «клиентурного» поведения работников в организации.
56. Анализ типичных ошибок менеджера при общении с клиентами.
57. Особенности официально-деловой речи.
58. Язык служебных документов.
59. Организационно-распределительная документация.
60. Деловые письма.
61. Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций.
62. Понятие культуры общения.
63. «Технология» позитивного, продуктивного общения.
64. Принципы, правила и нормы делового общения.
65. Официальные мероприятия в системе делового общения.
66. Этикет приветствия и представления.
67. Визитная карточка, ее роль в деловом мире.
68. Деловой подарок.
69. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
70. Организация приемов.
71. Правила телефонных разговоров.

Показатели оценивания	Критерии оценивания
Участвует в ведении переговоров.	Способен принимать участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации.
Готовит проектную документацию.	Владеет навыками составления и оформления проектной документации.
Готовит отчеты и визуальные презентации по проекту.	Владеет навыками подготовки отчетов и презентаций.

<i>Кол-во баллов за экзамен</i>	<i>Критерий оценивания*</i>
30	Способен принимать участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации. Владеет навыками составления и оформления проектной документации. Владеет навыками подготовки отчетов и презентаций.
20	Принимает участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации, но не вполне уверенно. Составляет и оформляет проектную документацию, допуская незначительные ошибки. Подготавливает отчеты и презентации с незначительными ошибками и (или) нарушениями правил.
10	Слабо принимает участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации, не инициативен. Составляет и оформляет проектную документацию с грубыми ошибками, не знает или путает этапы. Подготавливает отчеты и презентации плохого качества, не применяет основные правила.
0	Не способен принимать участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации. Не владеет навыками составления и оформления проектной документации. Не владеет навыками подготовки отчетов и презентаций.

*\* преподаватель рассматривает 1-2 из 4 перечисленных критериев, в зависимости от вопроса.*

Итоговая сумма баллов по 100-бальной шкале, полученная в соответствии с указанными выше критериями, переводится в 5-бальную систему по следующей шкале:

81 - 100 баллов – оценка «отлично»

61 - 80 баллов – оценка «хорошо»

41 - 61 баллов – оценка «удовлетворительно»

менее 41 балла – оценка «неудовлетворительно»

#### 4.4. Методические материалы

В процессе преподавания данной дисциплины используются как классические методы обучения (семинары), так и различные виды самостоятельной работы студентов по заданию преподавателя, которые направлены на развитие творческих качеств студентов и на поощрение их интеллектуальных инициатив.

В рамках данного курса используются такие активные формы обучения, как:

- написание текстов в соответствии с тематикой изучаемого курса или предложенной студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем (объем не более 2-х страниц);

Интерактивные формы:

- дискуссии по соответствующей тематике в рамках семинарского занятия.

Виды самостоятельной работы:

- изучение теоретического материала по основной и дополнительной литературе, законотворческой и правоприменительной практики в целях самоподготовки;
- творческая подборка теоретического материала и обобщение результатов критического анализа практики законотворческой и правоприменительной деятельности;

- конспектирование материалов научной литературы по заданию преподавателя;
- подготовка к занятиям, проводимым в интерактивной форме;
- написание эссе;
- выполнение заданий.

Знание курса поможет студенту повысить интерес к профессиональной подготовке, изучению специальных дисциплин; получить навык самостоятельной работы в библиотеке с учебной и монографической литературой при подготовке к семинарским занятиям, тестам и практикумам.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Требования к эссе:**

1. Каждую тему может выбрать только один студент! Повторений быть не должно.
2. Эссе представляют собой связный, стилистически однородный законченный текст, написанный самостоятельно на основе анализа найденного теоретического материала и конкретных примеров.
3. Эссе на 3-4 стр. с указанием источников материала должны быть сданы в распечатанном виде и представлены в устной форме на занятии, связанном с выбранной темой.
4. Оценка сообщения: от 1 до 5 баллов. При необходимости выставления в отдельную ведомость оценки за эссе будет сделан перевод первичного полученного балла в столбальную систему.

Плагиа́т (точное воспроизведение чужого текста) оценивается в «минус 15» баллов.

### ***Понятие о жанре научного эссе***

*Эссе* (от фр. *Essai* – попытка) – это небольшое произведение научного или критического характера, посвящённое какому-либо актуальному вопросу. Содержание и структура эссе определяются автором, который, излагая свой взгляд на рассматриваемую проблему, стремится убедить читателя принять (разделить с ним) его позицию. Задача автора – описать состояние какой-то научной проблемы, какого-то явления и «навязать» читателю своё представление об этой проблеме или этом явлении.

*Эссе* является одной из возможностей изложения результатов собственного научного исследования. В отличие от реферата жанр эссе предполагает выражение собственного мнения по теоретической проблеме, это результат анализа (размышления, рефлексии) автора по определённой теме, представляющей научный интерес.

Структура работы предполагает формулировку проблемы и целей исследования, определения актуальности выбранной проблематики и изложения сведений по теме. При этом текст имеет свободную структуру, т.е. последовательность изложения отдельных вопросов определяет сам автор.

Как и любая научная работа, эссе должно иметь смысловую целостность, связность и законченность. Научные тексты различных жанров строятся по единой логической схеме. В основании этой схемы находится главный *тезис* – утверждение, требующее обоснования; тезис включает в себя предмет речи (то, о чем говорится в тексте) и главный анализируемый признак (то, что говорится об этом предмете). Доказательствами главного тезиса являются *аргументы* (доводы, основания, приводимые в доказательство), количество которых зависит от жанра и объема научного текста. Для более полной аргументации тезиса необходимы также *иллюстрации* – примеры, подтверждающие выдвинутые теоретические положения.

Текст научного стиля завершается выводом (резюме), в котором содержится аналитическая оценка проведенного исследования, намечаются перспективы дальнейших изысканий.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

**При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:**

- Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении – резюмируется мнение автора).
- Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
- Стил изложения научно-популярный, т.е. обязательно использование научных терминов, в то же время допускается публицистичность высказывания, эмоциональность, экспрессивность и образность.
- Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование тире.
- ОБЪЁМ ЭССЕ может быть от 3 до 10 страниц машинописного текста (Times New Roman, кегль 14, межстрочный интервал 1,5, поля: слева 3 см, сверху и внизу – по 2 см, справа – 1,5 см.).
- Обязателен заголовок.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объём работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

В разделе 6 (п. 6.1., п. 6.2.) указан перечень основной и дополнительной литературы, который рекомендуется обучающимся при подготовке к семинарским занятиям и выполнении самостоятельной работы.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объекта, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

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

### **6.1. Основная литература.**

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум. М.2016. <https://www.biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB>

### **6.2. Дополнительная литература.**

1. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений. М.2015. [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=54825](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=54825)

2. Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М. Психология общения. Энциклопедический словарь. Когито-Центр, 2011. <http://www.iprbookshop.ru/15298.html>

### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). [http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie\\_o\\_samostoyatelnoi\\_rabote.pdf](http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf)

### 6.4. Нормативные правовые документы.

### 6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
<i>Сайты, статьи</i>		
1	Библиотека по разделу «деловая коммуникация»	<a href="http://www.twirpx.com/library/business_books/business/communication/">http://www.twirpx.com/library/business_books/business/communication/</a>
2	Малюга Е. Взаимовлияние деловой коммуникации и межкультурного делового дискурса	<a href="http://cyberleninka.ru/article/n/vzaimovliyanie-delovoy-kommunikatsii-i-mezhkulturnogo-delovogo-diskursa">http://cyberleninka.ru/article/n/vzaimovliyanie-delovoy-kommunikatsii-i-mezhkulturnogo-delovogo-diskursa</a>

### 6.6. Иные рекомендуемые источники.

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

*Требования к аудиториям (помещениям) для проведения занятий:*

Для проведения практических занятий по дисциплине необходимо наличие ноутбука (компьютера) с установленным пакетом Microsoft® и мультимедийного проектора.

*Требования к программному обеспечению общего пользования:*

Специализированное оборудование и специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.