

Приложение 7. ОП ВО

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

ФАКУЛЬТЕТ ФИНАНСОВ И БАНКОВСКОГО ДЕЛА

(наименование структурного подразделения (института/факультета/филиала))

Кафедра «Регулирование деятельности финансовых институтов»

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

Кафедрой «Регулирование
деятельности финансовых
институтов»

Факультета финансов и банковского
дела

Протокол от «30» июня 2017 г.

№5

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
**Б1.В.ДВ.01.03 «Психологические основы эффективного
профессионального общения»**

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки (специальности))

"Менеджмент в финансовых организациях"

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

Магистр

(квалификация)

Очная/очно-заочная

(форма(ы) обучения)

Год набора: 2018

Москва, 2017 г.

Автор–составитель:

старший преподаватель ВШМБ РАНХиГС Алипова С.Ф.

Заведующий кафедрой

«Регулирование деятельности финансовых институтов» д.ю.н., проф. Турбанов А.В.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы..... | 4 |
| 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО..... | 5 |
| 3. Содержание и структура дисциплины | 6 |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине | 7 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 17 |
| 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 20 |
| 6.1. Основная литература..... | 20 |
| 6.2. Дополнительная литература..... | 20 |
| 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы..... | 21 |
| 6.4. Нормативные правовые документы..... | 21 |
| 6.5. Интернет-ресурсы..... | 21 |
| 6.6. Иные источники..... | 22 |
| 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы..... | 22 |

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.03 «Психологические основы эффективного профессионального общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| ПК-1 | Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями | ПК-1.1. 1 этап | Способность управления людьми, вооружение их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности правильных механизмов управления. |
| ПК-2 | Способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию | ПК-2.1. 1 этап | Способность разрабатывать варианты управленческих решений, обоснования выбора управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности. |

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

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|--|--------------------------------|--|
| ОТФ Консультирование клиентов по составлению финансового плана и формированию целевого инвестиционного портфеля (В); ТФ Финансовое консультирование по широкому спектру финансовых услуг (В/01.7) ; | ПК-1.1 ПК-2.1. | На уровне знаний: Экономические и юридические аспекты инвестиционной деятельности |
| | | На уровне умений: Собирать, анализировать и предоставлять достоверную информацию в масштабах всего спектра финансовых (инвестиционных) услуг. Выступать в качестве эксперта в процессе принятия клиентом важных финансовых (инвестиционных) решений. |
| ОТФ Управление процессом финансового консультирования в | ПК-1.1 ПК-2.1. | На уровне знаний: |

| | | |
|---|--|--|
| <p>организации (подразделении) (С)</p> <p>ТФ Разработка методологии и стандартизация процесса финансового консультирования и финансового планирования (С/01.7)</p> <p>ТФ Создание и развитие организационной структуры по финансовому консультированию (С/02.7) (ч.).</p> | | <p>основы понятия и современные принципы работы с информацией, корпоративные информационные системы и базы данных; основы управления проектами; основы теории корпоративных финансов; На уровне умений: формировать общую позицию по вопросу финансового консультирования и доносить ее до всех заинтересованных сторон.</p> |
|---|--|--|

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.03 «Психологические основы эффективного профессионального общения» составляет 2 зачетные единицы, т.е. 72 академических часа.

На контактную работу с преподавателем выделено 14 часов, из них 4 часа лекций и 10 часов практических занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 58 часов, в том числе 2 часа на контроль самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.03 «Психологические основы эффективного профессионального общения» изучается на 1 курсе, в 1 семестре в соответствии с учебным планом для студентов очной и очно-заочной форм обучения.

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.03 «Психологические основы эффективного профессионального общения» реализуется после изучения дисциплин бакалавриата.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом - зачет в устной форме.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины , час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации*** |
|--------------------------|--|-------------------------|---|----|----|-----|----|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Тема 1 | Понятие общения как особой формы человеческого взаимодействия. | 18 | 2 | | 2 | | 14 | Дис, ПЗ, Д, Ке |
| Тема 2 | Психологическая характеристика основных средств общения. | 18 | | | 4 | | 14 | Дис, ПЗ, Д, Ке, КР |
| Тема 3 | Психологические контакты в профессиональном общении. | 18 | 2 | | 2 | | 14 | Дис, О, ПЗ, Д, Ке |
| Тема 4 | Нормы и кодексы профессионального поведения | 16 | | | 2 | | 14 | Дис, ПЗ, Д, Ке |
| Контроль СР | | 2 | | | | 2 | 2 | |
| Промежуточная аттестация | | За | | | | | | За |
| Всего: | | 72 | 4 | | 10 | | 58 | |

Очно-заочная форма обучения

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины , час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости* , промежуточно й аттестации*** |
|--------------------------|--|-------------------------|---|----|----|-----|----|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Тема 1 | Понятие общения как особой формы человеческого взаимодействия. | 18 | 2 | | 2 | | 14 | Дис, ПЗ, Д, Ке |
| Тема 2 | Психологическая характеристика основных средств общения. | 18 | | | 4 | | 14 | Дис, ПЗ, Д, Ке, КР |
| Тема 3 | Психологические контакты в профессиональном общении. | 18 | 2 | | 2 | | 14 | Дис, О, ПЗ, Д, Ке |
| Тема 4 | Нормы и кодексы профессионального поведения | 16 | | | 2 | | 14 | Дис, ПЗ, Д, Ке |
| Контроль СР | | 2 | | | | 2 | 2 | |
| Промежуточная аттестация | | За | | | | | | За |
| Всего: | | 72 | 4 | | 10 | | 58 | |

Примечание:

** – разработчик указывает необходимые формы текущего контроля успеваемости: доклад (Д), практическое задание (ПЗ), кейс (Ке), дискуссия (Дис), контрольная работа (КР).

*** - формы промежуточной аттестации: зачет (За).

Содержание дисциплины

Тема 1 Понятие общения как особой формы человеческого взаимодействия.

Основные функции общения (коммуникативная, интерактивная и перцептивная). Структура общения. Некоторые классификации видов общения.

Тема 2 Психологическая характеристика основных средств общения.

Вербальные и невербальные средства общения. Культура и этика речи, мимики, пантомимики, жестов, праксемики. Психологическая индивидуализация стратегии и тактики речи.

Тема 3 Психологические контакты в профессиональном общении.

Понятие психологического контакта. Социально-психологические факторы, определяющие эффективность психологического контакта. Конфликты в процессе профессиональной деятельности и общения. Способы разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.

Тема 4 Нормы и кодексы профессионального поведения

Этические и моральные нормы в профессиональном общении. Понятие этикета, его роль в жизни общества, особенности этикета. Роль и значение кодексов этического и профессионального поведения.

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

4.1. Текущий контроль успеваемости

4.1.1. Формы текущего контроля успеваемости

| Тема (раздел) | Методы текущего контроля успеваемости |
|---|--|
| Тема 1 Понятие общения как особой формы человеческого взаимодействия. | Практические задания. Вопросы для дискуссии, темы докладов, кейс. |
| Тема 2 Психологическая характеристика основных средств общения. | Практические задания. Вопросы для дискуссии, темы докладов, кейс. Контрольная работа |
| Тема 3 Психологические контакты в профессиональном общении. | Практические задания. Вопросы для дискуссии, темы докладов, кейс. |
| Тема 4 Нормы и кодексы профессионального поведения | Практические задания. Вопросы для дискуссии, темы докладов, кейс. |

4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Типовые оценочные материалы к теме 1. Понятие общения как особой формы человеческого взаимодействия.

Вопросы для дискуссии

1. Основные функции общения (коммуникативная, интерактивная и перцептивная).
2. Структура общения. Некоторые классификации видов общения.

Практическое задание

1. Выберите для анализа любое предприятие или любую финансовую организацию. Представьте, что Вы психолог и вас пригласили для установления здорового психологического климата. Разработайте для руководства план общения с сотрудниками по следующей схеме:

1. Обмен информацией – коммуникация.
 2. Взаимодействие в процессе совместной деятельности - интеракция.
 3. Перцепция – восприятие другого человека.
 4. Общительность. Характерные черты потребностей человека(сотрудника).
 5. Характеристики личности. Взаимосвязь деятельности и общения. Специфика обмена информацией между людьми.
 6. Коммуникационные барьеры. Авторитарная и диалогическая коммуникация. Речевая деятельность. Передача информации. Обратная связь.
2. Сделайте комплексный анализ коммуникативных способностей сотрудников.
2. Рассмотрите психологические, философские, этические предпосылки становления современной отрасли знания «Психология общения», возможно, начиная с работ древнегреческих философов. Уделите внимание работам Б. Спинозы, Вольтера, И. Канта, В. Вундта, З. Фрейда, Д. Узнадзе и т.д. При этом необходимо показать, какое влияние оказали анализируемые работы на современное осмысление проблем общения.
3. Дать всесторонний анализ коммуникативной стороне общения, выделить те феномены, которые препятствуют деловой коммуникации, а также те, которые ей способствуют. Целесообразно рассмотреть коммуникативные барьеры и способы их преодоления. И, наконец, следует, обобщая все изложенное, дать практические рекомендации, касающиеся умений слушать, говорить, понимать и задавать вопросы.

Темы докладов

1. Психологические ресурсы человека

2. Психические состояния: стресс, фрустрация, аффект, настроение.
3. Особенности человеческой индивидуальности. Классификация природных черт человека.
4. Понятие и виды способностей.
5. Страх и тревожность как психические состояния.
6. Психологические аспекты агрессивного поведения личности.

Кейс

1. Рассмотрите и разграничьте понятия руководителя и лидера, укажите их функции и роль в рабочей группе. Кроме того, необходимо привести различные подходы к классификации стилей руководства и лидерства, проанализировать эффективность их применения в конкретных ситуациях.
2. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании.
3. Выявите основные типы конфликтных личностей, дайте им психологическую характеристику, а также практические рекомендации по взаимодействию с каждым из представленных типов.

Самостоятельная работа:

1. Особенности профессионального общения с клиентами/заказчиками в сфере услуг, на производстве, в банке.
2. Проанализировать процесс общения с точки зрения психологии, раскрыть сущность общения в узком и широком смысле этого слова, показать структуру общения, а также его различные виды и средства. Определить место общения в профессиональной деятельности.

Типовые оценочные материалы к теме 2. Психологическая характеристика основных средств общения.

Вопросы для дискуссии

1. Вербальные и невербальные средства общения.
2. Культура и этика речи, мимики, пантомимики, жестов, праксемики.
3. Психологическая индивидуализация стратегии и тактики речи.

Практическое задание

1. Раскройте суть основных направлений в психологии (таких, как бихевиоризм (поведенческая психология), психоанализ, когнитивизм, гуманистическая психология и других), анализируя их вклад в изучение и осмысление проблем психологии личности и межличностного взаимодействия. Дайте практические рекомендации по организации эффективного общения, вытекающие из рассмотренных теорий.

2. Обоснуйте каким образом различные формы общения влияют на способности управлять организацией :

1. Невербальное общение Кинесика: жесты, мимика, пантомимика. Проксемика: место и время общения. Паралингвистика: вокализация речи, ее тональность, тембр. Экстралингвистика: громкость речи, темп речи, паузы, вкрапления в паузы - покашливание, смех. Визуальное общение или контакт глазами. Кинесика - прикосновение.

2. Вербальное общение Аксиальное и ретинальное общение. Умение переключать разговор с одной темы на другую. Готовность слушать, не перебивая. Умение выразить и отстоять свою точку зрения, не обижая собеседника. Словесное общение между представителями разных когорт. Умение правильно начать разговор. Способы вступления в словесное общение. Основное содержание словесного общения: примеры и факты, архитектура, учет особенностей аудитории, психологические компоненты речи, чистота и грамотность речи. Концовка выступления.

2. Интерактивное общение Кооперация и конкуренция. Кооперация индивидуально-коллективная, последовательно- коллективная, кооперация взаимодействия. Микроклимат в коллективе. Неофициальная структура коллектива. Учет индивидуальных особенностей личности в коллективе. Эффект Розенталя. Эксперимент Шерифов. Положительные эмоциональные переживания. Конфликт - дефект общения? Основные причины конфликтов в учебном заведении. Отношения преподавателя к конфликту. Выявление объективной причины конфликта. Переход с эмоционального уровня на рациональный при разрешении конфликтной ситуации. Прямые и косвенные способы выхода из конфликтной ситуации.

Опишите ситуацию, когда общение привело к заключению контакта.

3. Укажите место, роль, функции невербальных средств в практике общения; определите имеющиеся виды невербальных средств и дайте практические рекомендации по их восприятию и использованию; укажите на национальные особенности невербального общения.

Темы докладов

1. Средства общения, снижающие и повышающие эффективность коммуникаций.
2. Значение культуры делового общения в системе общественной активности.
3. Функции, специфика общения и его цели
4. Факторы, способствующие установлению контакта
5. Формы делового общения

Кейс

1. Выявите различные подходы к описанию структуры личности (например, теории З. Фрейда, К.Г. Юнга, А. Адлера, Э. Берна, К.К. Платонова, В.Н. Мясищева и т.д.) и проанализируйте их вклад в осмысление и изучение проблем межличностного взаимодействия.
2. Дайте психологическую характеристику деятельности руководителя, определите и проанализируйте те качества личности, которые обеспечивают эффективность руководства, предложите психодиагностические средства для оценки психологических качеств руководителя.
3. Выявить основные задачи и функции деловых переговоров; определить их виды и проанализировать эффективность применения каждого вида в зависимости от различных обстоятельств; описать порядок ведения переговорного процесса, технику и тактику переговоров, а также психологические особенности переговорного процесса в зависимости от национальности его участников.

Самостоятельная работа:

1. Проанализируйте смысл жизни как философскую и психологическую проблему.
2. Определить конструктивные и непосредственные психологические приемы влияния на партнера и их разновидности; описать их практическое применение и проанализировать последствия этого для обоих собеседников.

Контрольная работа

Примером варианта контрольной работы являются:

ВАРИАНТ 1

Задание 1. Что такое макро- и микросреда личности? Раскройте особенности социальных стереотипов. Охарактеризуйте приемы манипулирования в общении. В чем заключается деперсонализация общения? Раскройте понятие «социальная роль». Как она проявляется в общении? Перечислите базовые психологические установки нашего «Я» по отношению к окружающим и охарактеризуйте их.

Задание 2. Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их. Дайте определение общению и раскройте его особенности. Какова цель, структура и функции общения? Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь. Каковы функции восприятия в процессе общения? Охарактеризуйте невербальные средства общения.

Задание 3. Назовите основные элементы невербального общения и охарактеризуйте их. Какова роль обратных связей в процессе восприятия и передачи информации? Опишите, как надо и как не надо слушать. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну? Раскройте основные этапы общения и дайте их краткую

характеристику. Раскройте сущность выбора стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Типовые оценочные материалы к теме 3. Психологические контакты в профессиональном общении.

Вопросы для дискуссии

1. Понятие психологического контакта. Социально-психологические факторы, определяющие эффективность психологического контакта.
2. Конфликты в процессе профессиональной деятельности и общения. Способы разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.

Темы докладов

1. Лидерство как психологический феномен.
2. Основные психологические проблемы в межличностном общении и способы их преодоления.
3. Система образования как культурный посредник.
4. Понятие психологических защит: функции, причины возникновения, способы проявления.
5. Общая характеристика и классификация психических процессов.

Практическое задание

1. Рассмотрите понятие имиджа как части культурно- общения; раскройте основы формирования имиджа вообще и руководителя в частности; проанализируйте воздействие имиджа на людей, а также дайте предложения.
2. Раскройте понятие психотехнологии общения как системы практических действий, а также укажите способы, средства, приемы психотехнологического воздействия на людей. Целесообразно, кроме того, рассмотреть условия вступления людей в конфликт и оказания влияния и методы личностного влияния.
3. Сделайте психологический анализ пяти типовых стратегий поведения людей в конфликтных ситуациях, определите возможную эффективность каждого стиля в зависимости от конкретных обстоятельств; выявите оптимальную технологию разрешения конфликтов в деловой сфере, психологические возможности управления развитием конфликтов, а также дайте практические рекомендации, касающиеся правил поведения в условиях конфликта

Кейс

1. Проанализируйте понятие малых групп и коллективов; рассмотрите социально-психологическую структуру группы, проанализируйте групповую динамику и формирование внутригрупповых отношений, а также сформулируйте практические рекомендации, применение которых повышает эффективность деятельности рабочей группы.

2. Оцените эффективность общения следование правилам и т.д. Сформулируйте основные правила этикета ведения переговоров, ведения телевизионного разговора, приема посетителей и общения с ними, ведения деловой переписки и т.д.

Самостоятельная работа:

Задание 1. Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника». Оцените себя по этим качествам по 10-ти балльной шкале. Попросите ваших одноклассников оценить вас используя эту же шкалу баллов по этим же качествам.

Задание 2. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании.

Задание 3. Выявить психологические нюансы, касающиеся всех этапов ведения деловой беседы: подготовки, начала, постановки проблемы, анализа принятия решения, выхода и т.д., а также психологические особенности постановки вопросов, аргументирования, влияния на партнера, парирование его замечания.

Тема 4. Нормы и кодексы профессионального поведения

Вопросы для дискуссии

1. Этические и моральные нормы в профессиональном общении.
2. Понятие этикета, его роль в жизни общества, особенности этикета. Роль и значение кодексов этического и профессионального поведения.

Темы докладов

1. Познавательные психические процессы: ощущение, восприятие, представление, мышление, воображение.
2. Средства делового общения. Барьеры делового общения. Пространственные и временные барьеры. Физиологические и психологические барьеры.
3. Этика и этикет делового общения.
4. Нравственные и поведенческие нормы общения.

Практическое задание

1. Рассмотрите принятие решения как психологический процесс. Следует выделить различные подходы к принятию решения и различные виды решений. Сравните преимущества и недостатки процессов индивидуального и группового принятия решений, а также дайте практические рекомендации по организации принятия решения в группе.
2. Опишите понятие морально-психологического климата (атмосферы) в рабочей группе; проанализируйте факторы, влияющие на его благоприятность; проследите динамику морально-психологического климата на различных этапах развития группы, а также покажите взаимодействие между морально-психологическим климатом группы и ее сплоченностью; особенностями групповой структуры. Дайте практические рекомендации по улучшению морально-психологического климата в группе.

Кейс

1. Дайте общее представление об этике и ее роли в жизни человеческого общения. Раскройте роль этики в деловом общении и сделайте краткий исторический обзор развития этических принципов общения. Целесообразно раскрыть особенности этики общения в западноевропейской и российской культуре и сформулировать современные этические принципы «горизонтального» и «вертикального» общения.
2. Сделайте исторический обзор происхождения дискуссии как процесса разрешения проблем. Дайте современное представление о дискуссии и ее видах. Обратите особое внимание на выделяемые в деловой дискуссии этапы, постановку целей дискуссии и роль ведущего. Дайте практические рекомендации по организации дискуссии и психологическим особенностям ее ведения.
3. Составьте список положительных и отрицательных эмоций и определите какими невербальными средствами они сопровождаются.

Самостоятельная работа:

1. Составьте список положительных и отрицательных эмоций и определите какими невербальными средствами они сопровождаются.
2. Показать детерминирующую роль стилей общения при взаимодействии с партнерами; выявить факторы, влияющие на выбор конкретного стиля общения; проанализировать различные подходы к определению стилей общения.
3. Проанализировать роль и функции перцепции в деловом общении, основные этапы восприятия партнерами по общению друг друга; выявить механизмы межличностного восприятия; дать на основании вышеизложенного практические рекомендации, позволяющие избегать ошибок восприятия и повышающие эффективность взаимопонимания.

4.2. Промежуточная аттестация

4.2.1. 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 |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| ПК-1 | Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями | ПК-1.1. 1 этап | Способность управления людьми, вооружение их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности правильных механизмов управления. |
| ПК-2 | Способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию | ПК-2.1. 1 этап | Способность разрабатывать варианты управленческих решений, обоснования выбора управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности. |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|--|--|--|
| ПК-1.1. Способность управления людьми, вооружение их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности правильных механизмов управления. | Способность мотивировать персонал, устанавливать социальное партнерство в организации, делегировать полномочия, выбирать одномерные или двумерные стили управления, разрабатывать стратегии предотвращения конфликтов. | Анализирует экономический эффект от мотивации персонала. Способен четко сформулировать делегированные полномочия. Представляет стратегию предотвращения конфликтов. Применяет нормы коммуникаций во время обучения в нестандартных ситуациях, Действует в нестандартных ситуациях, несет социальную и этическую ответственность за принятые решения. |
| ПК-2.1. Способность разрабатывать | Способность создавать в коллективе здоровую психологическую обстановку. | Адекватно принимает различные варианты управленческих решений, обосновывает их выбор, оценивает эффективность |

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|---|---|---|
| варианты управленческих решений, обоснования выбора управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности. | Способность психологически адаптировать сотрудников к корпоративной культуре. | принятия управленческих решений. Обосновывает экономическую и социальную эффективность управленческого решения. Создает в коллективе здоровую психологическую обстановку. Способен психологически адаптировать сотрудников к корпоративной культуре. |

4.2.2. Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

устный опрос.

4.2.3. Типовые оценочные средства

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности промежуточной аттестации, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Список вопросов для подготовки к зачету

1. Типы коммуникационных взаимодействий.
2. Функции, специфика профессионального общения и его цели.
3. Общение и его роль в профессиональной деятельности человека.
4. Особенности профессионального общения с коллегами.
5. Особенности профессионального общения с клиентами/заказчиками.
6. Кодекс профессиональной этики и его роль в повышении эффективности общения.
7. Основные барьеры коммуникации.
8. Основные психологические проблемы в межличностном общении и способы их преодоления.
9. Этика и этикет делового общения
10. Нравственные и поведенческие нормы общения
11. Неформальное и профессиональное общение: их различия.
12. Средства передачи информации, их значение в профессиональном общении.
13. Влияние новых информационных технологий на профессиональное общение.
14. Основные отличия следующих режимов общения: дискуссия, полемика, обсуждение, высказывания, диспут.
15. Основные причины конфликтных ситуаций в профессиональном общении.

16. Основные методы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.
17. Конфликты в процессе профессиональной деятельности и общения.
18. Формы, механизмы и стадии конфликтов.
19. Способы разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.
20. Культура делового общения как элемент корпоративной культуры и условие делового успеха.
21. Вербальные и невербальные средства общения, используемые для установления психологического контакта в профессиональной деятельности.

4.3. Методические материалы

Процедура проведения зачета

Промежуточная аттестация определяет степень достижения учебных целей и проводится в форме зачета. Зачёт проводится устно по контрольным вопросам в сроки, предусмотренные учебным планом. При выведении аттестационной отметки обязательно учитываются результаты текущего контроля и самостоятельной работы обучающегося. Текущий контроль успеваемости осуществляется во время проведения семинаров посредством проведения устных опросов обучающихся. Содержание оценочного средства- вопросы к зачету. Требования к выполнению- зачет проводится в устной форме путем ответа на вопросы из представленного перечня. Время, отведенное на процедуру – 20 минут. Результаты оглашаются по окончании опроса. Ответ подготавливается в письменной конспективной форме и сдается преподавателю после устного ответа.

Шкала оценивания

| | |
|--------------|---|
| Зачет | <p>Анализирует экономический эффект от мотивации персонала. Способен четко сформулировать делегированные полномочия. Представляет стратегию предотвращения конфликтов. Применяет нормы коммуникаций во время обучения в нестандартных ситуациях, Действует в нестандартных ситуациях, несет социальную и этическую ответственность за принятые решения. Адекватно принимает различные варианты управленческих решений, обосновывает их выбор, оценивает эффективность принятия управленческих решений. Обосновывает экономическую и социальную эффективность управленческого решения. Создает в коллективе здоровую психологическую обстановку. Способен психологически адаптировать сотрудников к корпоративной культуре. Студент демонстрирует способность управления людьми, вооружение их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности правильных</p> |
|--------------|---|

| | |
|-----------------|--|
| | механизмов управления, разрабатывать варианты управленческих решений, обоснования выбора управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности. |
| Не зачет | <p>Не анализирует экономический эффект от мотивации персонала.</p> <p>Не способен четко сформулировать делегированные полномочия.</p> <p>Не представляет стратегию предотвращения конфликтов.</p> <p>Не применяет нормы коммуникаций во время обучения в нестандартных ситуациях,</p> <p>Не демонстрирует социальную и этическую ответственность за принятые решения.</p> <p>Не принимает различные варианты управленческих решений, не обосновывает их выбор, оценивает эффективность принятия управленческих решений.</p> <p>Не обосновывает экономическую и социальную эффективность управленческого решения.</p> <p>Не демонстрирует в коллективе здоровую психологическую обстановку.</p> <p>Не демонстрирует способность психологически адаптировать сотрудников к корпоративной культуре.</p> <p>Не обосновывает экономическую и социальную эффективность управленческого решения.</p> <p>Студент не демонстрирует способность управления людьми, вооружение их научными и практическими знаниями в области мотивации, стимулирования и лидерства, открытого управления и оптимальности правильных механизмов управления, разрабатывать варианты управленческих решений, обоснования выбора управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности.</p> |

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по выполнению рефератов, докладов

В работе должны быть изложены актуальность выбранной темы, его современное состояние, проблемы и подходы к их решению. В работе должен быть изложено авторское видение исследуемой проблемы и возможные пути ее решения. При необходимости должны быть выполнены аналитические расчеты, подтверждающие позицию автора, и раскрывающие эффективность предлагаемых решений.

Структура реферата, доклада:

- 1) титульный лист;
- 2) содержание, в котором указываются названия всех разделов реферата и соответствующие номера страниц;
- 3) введение объемом 1-2 страницы;
- 4) основная часть реферата, которая может состоять из нескольких разделов и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе;

- 5) заключение, которое содержит главные выводы и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении;
- 6) приложение, включающее графики, таблицы, расчеты;
- 7) библиография (список литературы), где указывается реально использованная для написания реферата литература.

Объем реферата, доклада составляет 10-18 страниц. Работа выполняется на одной стороне листа формата А4. По обеим сторонам листа оставляются поля, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в содержании.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что та или иная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми курсами. Более того, именно синтез полученных ранее знаний и текущего материала по курсу делает подготовку результативной и всесторонней.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументированно их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных экономических категорий, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала. При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития.

Методические рекомендации по подготовке к дискуссии (научным обсуждениям)

Дискуссия представляет собой обсуждение заданной темы. Требуется проявить логику изложения материала, представить аргументацию, ответить на вопросы участников дискуссии.

Участвуя в дискуссии студентам следует высказываться свободно и открыто, не оглядываясь на авторитеты и устоявшиеся мнения, критично оценивать рассматриваемый материал, указывать на нечетко или непонятно сформулированные позиции, противоречия, замеченные при ознакомлении с тем или иным источником информации. При этом критика должна быть аргументированной и конструктивной. Студенту необходимо высказать именно собственную точку зрения, свое согласие или несогласие с имеющимися позициями и высказываниями по данному вопросу. Дискуссия не предполагает простого изложения полученных сведений. Участие в дискуссии быть должно быть основано на предварительном изучении обсуждаемого вопроса.

При подготовке к дискуссии необходимо внимательно прочитать вопрос и подготовить аргументированные суждения.

Кейсы (ситуационные задачи)

Кейсы представляют собой особую технику обучения, использующую описание реальных управленческих ситуаций. Кейсы базируются на фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Для решения кейсов необходимо внимательно изучить условия, вспомнить теоретический материал по изучаемой теме, проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные варианты решения и выбрать лучший из них. Чем более аргументировано и обоснованно предлагаемое решение, тем легче отстаивать свою точку зрения в ходе проведения практического занятия или разбора решений.

Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации ознакомьтесь со списком представленных вопросов. Формулируйте ответ с точки зрения применения различных методов анализа данных. Необходимо дать аргументированный ответ, подтверждающий уровень освоения компетенции.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Травин В.В. Деловое общение. Модуль II [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2016. — 134 с. — 978-5-7749-1088-5. — Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/77339.html>

2. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015 <http://www.iprbookshop.ru/52575>

6.2. Дополнительная литература.

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>

2. Мясоедов С.П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры. - М.: Юрайт, 2016 <https://biblio-online.ru/book/435DBD43-2B0D-4B2C-98AA-704901583630/kross-kulturnyy-menedzhment>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Не предусмотрено.

6.4. Нормативные правовые документы.

- Конституция Российской Федерации (от 12 декабря 1993 г.);
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2015 годы (утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 марта 2011 г. № 175);
- Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы (утверждена распоряжением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 792-р;

6.5. Интернет-ресурсы.

1. <http://iph.ras.ru/~cmir/> Сайт Центра методологии междисциплинарных исследований при Институте философии РАН.
2. <http://www.akdi.ru/> Экономика и жизнь.
3. <http://www.anthropology.ru/> Веб-кафедра философской антропологии.
4. <http://www.csr.ru/> Центр стратегических исследований.
5. <http://www.ecsoc.ru/> Сайт центра экономической социологии.
6. <http://www.expert.ru/> Эксперт.
7. <http://www.philosophy.ru/> Сайт института философии РАН.

8. <http://www.vopreco.ru/> Вопросы экономики.

6.6. Иные источники

1. Макги П. Мастерство общения. Как найти общий язык с кем угодно. Пер с англ. – М.: Издательство Манн, Иванов и Фербер. 2015.
2. Бордовская Н. В., Розум С. И. Психология и педагогика. Учебник для вузов. Изд-во Питер, 2014. – 624 с.
3. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для вузов. М.: Аспект Пресс, 2001. – 376 с.
4. Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения. М. : Издательский центр «Академия», 2005. – 304 с.
5. Балашов, А. И., Рудаков Г. П. Правоведение: учебник для вузов / 4-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Питер, 2010 .— 475 с.
6. Право социального обеспечения России [Текст] : учебник / под ред. К. Н. Гусова .— М.: Проспект, 2010 .— 635 с.
7. Психолого-педагогический практикум. Под ред. В. А. Сластенина. Учебное пособие для вузов. М.: Академия, 2009. — 223 с.
8. Зеер Э.Ф. Психология профессионального развития. – М.: Академия, 2009. – 240 с.
9. Комментарии официальных органов к Трудовому кодексу Российской Федерации / сост. А. В. Верховцев .— 12-е изд., доп. — М.: ИНФРА-М, 2009. — 847 с. — (Библиотека журнала "Трудовое право Российской Федерации»; Вып. 14 (186)) .
10. Холостова, Е.И. Социальная работа с инвалидами: учебное пособие — М.: Дашков и К, 2009 .— 236 с.

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. www.biblio-online.ru –Электронно-библиотечная система [ЭБС] Юрайт;
2. <http://www.iprbookshop.ru> – Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Iprbooks»
3. <https://e.lanbook.com> - Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Лань».
4. <https://dlib.eastview.com> - East View Information Services, Inc. Коллекции электронных научных и практических журналов.
5. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека Elibrary.ru.

Список учебно-лабораторного оборудования.

- Аудитории оборудованы компьютером с выходом в интернет.