

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

Факультет «Институт менеджмента и маркетинга»

(наименование института/факультета)

Кафедра «Финансы и страхование»

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

Ученым советом ФИММ

протокол от «28» августа 2017 г. № 3

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.5 Психология делового общения

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

направление подготовки (специальность)

38.04.02 «Менеджмент»

(код, наименование направления подготовки (специальности))

«Риск - менеджмент и страховой бизнес»

направленность (профиль)

Квалификация выпускника: МАГИСТР

(квалификация)

Форма обучения -очная

(форма(ы) обучения)

Год набора 2018

Москва 2017г.

Автор–составитель:

Авдулова Т.П., преподаватель

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

Заведующий кафедрой

«Финансы и страхование» д.э.н.

(наименование кафедры)

(ученая степень) подпись

А. С. Миллерман

(Ф.И.О.)

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 образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости учащихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
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 источники.....	
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	10

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

1.1. Дисциплина Б1.Б.5 «Психология делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2) ОК-2.1 1 этап.
- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3) ОК-3.1 1 этап.
- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1) ОПК-1.1 1 этап.

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	ОК-2.1 1 этап	на уровне знаний: определение понятий социальной и этической ответственности при принятии организационно-управленческих решений, различие форм и последовательности действий в стандартных и не стандартных ситуациях; содержание теоретических основ психологии делового общения
		на уровне умений: использовать полученные психологические знания при принятии управленческих решений; анализировать альтернативные варианты действий в не стандартных ситуациях, определять меру социальной и этической ответственности за принятые организационно-управленческие решения.
		на уровне навыков: психологическими воздействия в деловой сфере бизнеса и управления; целостной системой навыков действий в нестандартных ситуациях.
Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3.1 1 этап	на уровне знаний: содержание процесса формирования целей профессионального и личностного развития, способы его реализации при решении профессиональных задач, подходы и ограничения при использовании творческого потенциала.
		на уровне умений: формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их самореализации с учётом индивидуально-личностных особенностей и возможностей использования творческого потенциала.

		<p>на уровне навыков: приемами и технологиями формирования целей саморазвития и их самореализации, критической оценки результатов деятельности по решению профессиональных задач и использованию творческого потенциала.</p>
<p>Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности</p>	ОПК-1.1 1 этап	<p>на уровне знаний: нормы устной и письменной речи на русском и иностранном языках; основы выстраивания логически правильных рассуждений, правила подготовки и произнесения публичных речей, принципы ведения дискуссии и полемики; правила делового этикета; интонационного оформления высказываний разного типа; грамматические правила и модели, позволяющие понимать достаточно сложные тексты и грамотно строить собственную речь в разнообразных видовременных формах и в различной модальности.</p>
		<p>на уровне умений: составить текст публичного выступления и произнести его, аргументированно и доказательно вести полемику; использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности; составлять аннотации и рефераты на иностранном языке.</p>
		<p>на уровне навыков: грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках; приемами эффективной речевой коммуникации; навыками использования и составления нормативно-правовых документов в своей профессиональной деятельности с учетом требований делового этикета; приемами и методами перевода текста по специальности; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на иностранном языке на общекультурные и общенаучные темы.</p>

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

Курс Б.1.Б.5 «Психология делового общения» является дисциплиной базовой части общенаучного цикла программы магистерской подготовки «Риск-менеджмент и страховой бизнес».

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 24 академических часа. На самостоятельную работу обучающихся предусмотрено - 84 академических часа.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КС Р		
Очная форма обучения								
Тема 1	Психология общения и классификация целевых установок речи	54			12		42	О, Д, Э
Тема 2	Социально-психологические феномены в группе и основы психологии труда. Написание эссе Подготовка презентации собственной конкретной ситуации (кейса)	54			12		42	О, Д, Э
Промежуточная аттестация								Зачёт с оценкой
Всего:		108			24		84	

Примечание:

* – при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом;

** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д) и др.

Содержание дисциплины (модуля)

1. Тема 1. Психология общения и классификация целевых установок речи

Конфликт, или барьер противоборствующих желаний. Психофизиологические основы восприятия речи. Эмоциональность процесса общения. Прикладная конверсология. Ролевое поведение. Сензитивность. Структура общения. Взаимопознание. Виды общения и трансактный анализ. Мотивация поведения. Барьеры общения. Реакция на конфликтную ситуацию. Прямые методы снятия конфликтов. Косвенные метод снятия конфликтов.

Видеотренинг «Мотивация профессиональной речи. Профессиональная мотивация поведения бизнесмена. Профессиональная мотивация поведения менеджера. Типы речей. Базовые целевые установки в поведении: авторитарная, демократическая и либеральная».

2. Тема 2. Социально-психологические феномены в группе и основы психологии труда

«Я» и «Другие». Формы контакта и влияния. Формы и методы психологического воздействия. Межличностные отношения в группе. Статус лидера, стили руководства. Психология менеджера в реализации управленческих решений.

Риторические тактики, с точки зрения психологии, при инициации изменений:

тактика, перспективы, кризисная риторика, тактика сохранения statusquo.

Риторические тактики при сопротивлении изменениям: риторика отрицания, очерняющая риторика, риторика подрыва в предпринимательской и управленческой деятельности.

Управленческая философия и стратегии организации. Внутриорганизационное психологическое обеспечение менеджмента. Основные теоретические подходы к исследованию организации. Психологические аспекты управления инновациями. Переговорный процесс и его психологическое осмысление. Принятие психологических решений при отборе персонала. Методы диагностики профессионально важных качеств менеджера. Требования, предъявляемые к личности менеджера. Психологический тренинг в менеджменте. Гендерные аспекты в управлении. Подходы к мотивации персонала в организации. Теории мотивации. Виды стимулирования профессионала в организации. Психология влияния рекламы в менеджменте. Психологические аспекты выбор. Психологические аспекты травматизма и несчастных случаев. Психологические состояния в чрезвычайных обстоятельствах. Возраст и пол участников делового общения.

Презентация доклада.

4. Материалы текущего контроля успеваемости учащихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины...используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

Опрос, обсуждение

– при проведении занятий семинарского типа:

Диспут, тренинг

– при проведении практических занятий:

Эссе

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме:

Зачёта с оценкой.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Примерная тематика эссе

1. Специальные целевые установки речи
2. Завоевание доверия и личностного авторитета
3. Мотивация профессиональной речи (по выбору слушателя)
4. Роль как понятие
5. Этапы делового общения
6. Человек и среда
7. Психологические механизмы общения и социальные нормы
8. Ситуация деловых отношений, как единица анализа и синтеза межличностных среды.

Список вопросов для подготовки к зачёту.

1. Мотивация профессиональной речи менеджера: действие в соответствии с трудовым договором, реализация воли к власти, завоевание авторитета, сохранение высокого социального статуса, получение удовольствия и т.д.

2. Взаимное доверие как залог психологического комфорта
3. Барьер общения – барьер установки, характера, отрицательных эмоций, восприятия техники и навыков общения.
4. Сферы эффективности, формируемые целевыми установками речи в соответствии с воздействием на разные аспекты сознания: провокация намерений, побуждение к действию, формирование навыков
5. Пирамида потребностей А. Маслоу: физиологические потребности (потребности в самосохранении), социальные потребности, потребности эго, потребности в самоактуализации.
6. Удовлетворение потребности от низшего уровня к более высоким. Достижение высших уровней потребностей через других людей.
7. Образ конкретной речи как замысел, выраженный определенным стилем (со стороны менеджера) и совокупно воспринятое содержание (со стороны подчиненного), которое вмещает оценку личности оратора, оценку содержания речи и оценку связи личности с содержанием.
8. Понятие эмоционального императива
9. Приемы предупреждения и разрешения конфликтов.
10. Концепция «поглаживания» - эффективная коммуникативная тактика
11. Анализ текста в категориях риторики слушающего (по Аристотелю). Три вида речи: совещательная (о будущем), судебная (о прошлом), показательная (о связи будущего с прошлым).
12. Механизм замены страха на сострадание.
13. Особенности ориентировки речи менеджера на образный и эмоциональный виды памяти
14. «10 шагов» коммуникативного сближения
15. Рациональные эмоции и их связь с интеллектуальным удовлетворением (догадка, понимание)
16. Страх перед дурными новостями как базовая коммуникативная эмоция
17. Физиологические эмоции: боль, жажда, голод, эротическое влечение, их провокация через звучащую речь
18. Понятие профессиональной речи. «Ораторские» специальности: менеджер, адвокат, священник, педагог, политик, дипломат и др.
19. Принятие решения как эмоция
20. Два типа речей устной словесности – однократные (ораторика) и продолжающиеся (гомилетика). Эффективность как главная особенность ораторической речи. Влиятельность как основа гомилетики.
21. Феномены общественной жизни как следствие конгруэнтной эмоциональности. Опасность контагиозности.
22. Пространственная организация общения. Направленность на партнера.
23. Установление контакта, контакт с одним человеком, контакт с группой.
24. Психологические приемы достижения расположенности делового партнера.
25. Сензитивность – способность представлять себя на месте другого человека, мысленно видеть и проигрывать ситуацию за него, умение ставить себя на место партнера или соперника, принимать за него наиболее вероятные решения и согласовывать с ним свои действия.
26. Выход из коммуникации как способ освобождения от эмоционального прессинга.
27. Три типа речей в соответствии с базовой целевой установкой: авторитарная, демократическая и либеральная речи.
28. Последовательности действий, паттерны, элемент репертуара и их обусловленность целями деятельности.

Шкала оценивания.

Оценочным средством промежуточной аттестации является накопительная оценка результатов выполнения текущего контроля по дисциплине.

Максимальный накопленный балл, который может быть достигнут студентом по дисциплине (включая зачет), **составляет 100 баллов**. Конечный балл, набранный студентом в течение семестра, определяется суммированием полученных баллов по следующим позициям:

	Вид работы	максимально возможный набранный балл
1.	работа на лекциях - посещение - опрос-контроль	0,5б.*8л.=4б. 0,5б.*8л.=4б.
2.	работа на практических занятиях - посещение - опрос - практические задания	1б.*8пр.=8б. 1б.*8пр.=8б. 6б*4з.=24б.
3.	реферат+защита	0-22б.
4.	зачет	0-30б.

Для определения конечной оценки по дисциплине набранные студентом баллы переводятся из 100-бальной шкалы в 5-бальную по следующей схеме:

от 0 до 50 включительно	от 51 до 69 включительно	от 70 до 84 включительно	от 85 до 100 включительно
«неудовлетворительно»- 2	«удовлетворительно»- 3	«хорошо» - 4	«отлично» - 5

4.4.Методические материалы

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций проводятся в соответствии с Уставом Академии (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.05.2012 г. N 473), Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в РАНХиГС (утв. Приказом ректора от 25.01.2012 г. № 01-349; изм. от 07.06.2013 г.), Порядком организации и проведения практики студентов, осваивающих в РАНХиГС образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры (утв. Приказом ректора от 11.05.2016 г. №01-2212).

В части обеспечения освоения дисциплины обучающимся предоставляется раздаточный материал по темам дисциплины.

Процедура оценивания знаний, умений и навыков, обеспечивающих формирование компетенций, предусмотренных освоением дисциплины, включает:

- проведение тестирования на основе тестов, включающих теоретические вопросы и расчетные примеры;
- проведение опроса по ключевым вопросам, охватывающем содержание дисциплины.

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

Для обеспечения освоения дисциплины обучающиеся учебным планом предусмотрена самостоятельная работа и практические занятия.

Виды самостоятельной внеаудиторной работы :

- самостоятельное изучение разделов курса,
- повторение лекционного материала и материала учебников,

- подготовка к практическим занятиям,
- подготовка к текущему контролю.

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

6.1. Основная.

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2009
2. Горбунова М.Ю. Кадровый менеджмент и психология управления: краткий курс лекций. – М.: Владос, 2008
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение, Т. 1,2,3 изд. – М.: Дело, 2008
4. Захарова Л.Н. Психология управления: учебное пособие. – Астрахань: Логос, 2009
5. Красникова Е.А., Соснин В.А. Социальная психология. Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2009
6. Наприс А.В. Психология управления. – М.: МПСИ, 2009

6.2. Интернет-сайты:

<http://psyfactor.org/>
<http://psi.klicktime.ru/>
<http://it-med.ru/>
<http://psyarticles.ru/>

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Доступные ресурсы информационной среды академии включают:

- электронное хранилище научно-образовательных ресурсов с возможностями удаленного доступа на базе современного телекоммуникационного комплекса;
- базы данных электронных публикаций, электронных периодических изданий научного и учебно-методического направления;
- медиа-студия для проведения телеконференций;
- электронный библиотечный фонд.

Информационные справочные системы:

Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;

Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;

Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru;

Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;

Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru;

Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;

Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;

Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.

7.1. Список учебно-лабораторного оборудования:

- персональный компьютер с выходом в Интернет;
- мультимедийный проектор.

7.2. Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей:

Microsoft Office PowerPoint.