

**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)

Управление городским территориальным развитием (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. Потоликкио

(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 ⁴ , 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 ⁴ , 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. Уровни общения: фатический, информационный, личностный. Общение, взаимодействие и взаимоотношение между людьми. Основные параметры взаимоотношений в малых группах. Формальные и неформальные взаимоотношения. Этический контекст человеческого общения. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. 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.</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. Интеллектуальные способности человека и общение. Проблема коммуникативной компетентности делового человека. Распознавание аудиалов, визуалов, кинестетиков. Использование индивидуального подхода в процессе общения с ними. Основы культурного делового общения: точность, аккуратность, исполнительность, организованность. 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.</p> <p>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 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.</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.

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
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

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

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»	http://www.twirpx.com/library/business_books/business/communication/
2	Малюга Е. Взаимовлияние деловой коммуникации и межкультурного делового дискурса	http://cyberleninka.ru/article/n/vzaimovliyanie-delovoy-kommunikatsii-i-mezhkulturnogo-delovogo-diskursa

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.