

**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 «04» сентября 2020 г.  
№5

**ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА**

Кафедрой «Регулирование деятельности  
финансовых институтов»  
Факультета финансов и банковского дела  
Протокол от «20» апреля 2021 г.  
№5

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ФТД.02 «Психологические основы эффективного  
профессионального общения»**

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

**38.04.01 Экономика**

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

**"Финансовая дипломатия"**

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

**Магистр**

*(квалификация)*

**Очная/очно-заочная/заочная**

*(форма(ы) обучения)*

**Год набора: 2021**

**Москва, 2021 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 .....	4
3. Содержание и структура дисциплины .....	5
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 .....	19
6.1. Основная литература. ....	19
6.2. Дополнительная литература. ....	19
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....	19
6.4. Нормативные правовые документы. ....	20
6.5. Интернет-ресурсы. ....	20
6.6. Иные источники. ....	20
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы. ....	20

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

1.1.Дисциплина ФТД.02 «Психологические основы эффективного профессионального общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1	Способен применять современные коммуникативные технологии с учетом психологических основ профессионального общения, в том числе на английском языке.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы: Использование трудовых функций обязательно только для профессиональных компетенций, установленных самостоятельно.

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

### **Объем дисциплины**

Дисциплина ФТД.02 «Психологические основы эффективного профессионального общения» составляет 2 зачетные единицы, т.е. 72 академических часа.

Для студентов очной и очно-заочной формы обучения на контактную работу с преподавателем выделено 16 часов, из них 4 часа лекций и 12 часов практических занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 52 часа.

Для студентов заочной формы обучения на контактную работу с преподавателем выделено 10 часов, из них 4 часа лекций и 6 часов практических занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 60 часов.

### **Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина ФТД.02 «Психологические основы эффективного профессионального общения» изучается на 1 курсе, в 1 семестре в соответствии с учебным планом студентами очной и очно-заочной форм обучения; студентами заочной формы обучения изучается на 1 курсе.

Дисциплина ФТД.02 «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 успеваемост и **, промежуточ ной аттестации* **
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р		
Тема 1	Понятие общения как особой формы человеческого взаимодействия.	14	2		2		10	Дис, ПЗ, Д, Ке, СР
Тема 2	Психологическая характеристика основных средств общения.	18	2		2		14	Дис, ПЗ, Д, Ке, КР, СР
Тема 3	Психологические контакты в профессиональном общении.	18			4		14	Дис, ПЗ, Д, Ке, СР
Тема 4	Нормы и кодексы профессионального поведения	18			4		14	Дис, ПЗ, Д, Ке, СР
Промежуточная аттестация		4						За
Всего:		72	4		12		52	

#### Очно-заочная 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.	14	2		2		10	Дис, ПЗ, Д, Ке, СР

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости и **, промежуточ ной аттестации* **
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р		
Тема 2	Психологическая характеристика основных средств общения.	18	2		2		14	Дис, ПЗ, Д, Ке, КР, СР
Тема 3	Психологические контакты в профессиональном общении.	18			4		14	Дис, ПЗ, Д, Ке, СР
Тема 4	Нормы и кодексы профессионального поведения	18			4		14	Дис, ПЗ, Д, Ке, СР
Промежуточная аттестация		4						За
Всего:		72	4		12		52	

#### Заочная 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.	16	2				14	Д, СР
Тема 2	Психологическая характеристика основных средств общения.	16			2		14	Дис, ПЗ, Д, Ке, КР, СР
Тема 3	Психологические контакты в профессиональном общении.	16			2		14	Дис, ПЗ, Д, Ке, СР
Тема 4	Нормы и кодексы профессионального поведения	22	2		2		18	Дис, ПЗ, Д, Ке, СР
Промежуточная аттестация		2						За
Всего:		72	4		6		60	

*Примечание:*

*\*\* формы текущего контроля успеваемости: доклад (Д), практическое задание (ПЗ), кейс (Ке), дискуссия (Дис), контрольная работа (КР), самостоятельная работа (СР).*

*\*\*\* - 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. Задания для самостоятельной работы.
Тема 2. Психологическая характеристика основных средств общения.	Практические задания. Вопросы для дискуссии, темы докладов, кейс. Контрольная работа. Задания для самостоятельной работы.
Тема 3. Психологические контакты в профессиональном общении.	Практические задания. Вопросы для дискуссии, темы докладов, кейс. Задания для самостоятельной работы.
Тема 4. Нормы и кодексы профессионального поведения	Практические задания. Вопросы для дискуссии, темы докладов, кейс. Задания для самостоятельной работы.

#### **4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости.**

**Методические материалы, обеспечивающие оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

**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, выделите 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, архитектоника, 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
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1.	Способен применять современные коммуникативные технологии с учетом психологических основ профессионального общения, в том числе на английском языке.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК-4.1. Способен применять современные коммуникативные технологии с учетом психологических основ профессионального общения, в том числе на английском языке.	Способен применять нравственные нормы и правила поведения в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Способен применить основные психологические особенности коммуникаций с другими обучающимися, с преподавателями. Способен применять нормы коммуникаций во время обучения в нестандартных ситуациях. Способность в научно-исследовательской деятельности использовать практические навыки воздействия на поведения личности.	Демонстрирует знание основных психологических особенностей руководства коллективом.  Применяет навыки психологической коммуникации (в устной и письменной формах для решения задач профессиональной деятельности. Знает основные психологические особенности коммуникаций с другими обучающимися, с преподавателями. Применяет нормы коммуникаций во время обучения в нестандартных ситуациях. В научно-исследовательской деятельности использует практические навыки воздействия на поведения личности.

### 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**

##### **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

<b>Зачет</b>	Демонстрирует знание основных психологических особенностей руководства коллективом. Применяет навыки психологической коммуникации (в устной и письменной формах для решения задач профессиональной деятельности). Знает основные психологические особенности коммуникаций с другими обучающимися, с преподавателями. Применяет нормы коммуникаций во время обучения в нестандартных ситуациях. Осуществляет успешную коммуникацию как в устной, так и в письменной формах.
<b>Незачет</b>	Не демонстрирует знание основных психологических особенностей руководства коллективом. Не применяет навыки психологической коммуникации (в устной и письменной формах для решения задач профессиональной деятельности). Не знает основные психологические особенности коммуникаций с другими обучающимися, с преподавателями. Не применяет нормы коммуникаций во время обучения в нестандартных ситуациях. Не осуществляет успешную коммуникацию как в устной, так и в письменной формах.

### 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;

б) 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 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: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>

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

1. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 314 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432169>

2. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева, 2-е изд. - Москва: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. (Научная мысль) ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/519225>

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

Не предусмотрено.

### **6.4. Нормативные правовые документы.**

- Конституция Российской Федерации (от 12 декабря 1993 г.) (последняя редакция).
- 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](http://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. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека Elibrary.ru.
5. <https://new.znaniy.com> Электронно-библиотечная система [ЭБС] «Znaniy.com».
6. <https://dlib.eastview.com> – Информационный сервис «East View».
7. <https://www.jstor.org> - Jstor. Полные тексты научных журналов и книг зарубежных издательств.
8. <https://elibrary.worldbank.org> - Электронная библиотека Всемирного Банка.
9. <https://link.springer.com> - Полнотекстовые политематические базы академических журналов и книг издательства Springer.
10. <https://ebookcentral.proquest.com> - Ebook Central. Полные тексты книг зарубежных научных издательств.
11. <https://www.oxfordhandbooks.com> - Доступ к полным текстам справочников Handbooks издательства Oxford по предметным областям: экономика и финансы, право,

бизнес и управление.

12. <https://journals.sagepub.com> - Полнотекстовая база научных журналов академического издательства Sage.

13. Справочно-правовая система «Консультант».

14. Электронный периодический справочник «Гарант».

**Список учебно-лабораторного оборудования.**

Аудитории оборудованы компьютером с выходом в интернет.