

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Финансовый университет)

АЛТАЙСКИЙ ФИЛИАЛ

**Кафедра «Общегуманитарные науки и межкультурные
коммуникации»**

О.Ф. Кунгурова

Деловое общение в профессиональной деятельности

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлениям подготовки
38.03.02 – «Менеджмент», 38.03.01 – «Экономика», все профили

Барнаул 2021

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Финансовый университет)

АЛТАЙСКИЙ ФИЛИАЛ

**Кафедра «Общегуманитарные науки и межкультурные
коммуникации»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала



Иванова В.А.

« 25 » мая 2021 г.

О.Ф. Кунгурова

Деловое общение в профессиональной деятельности

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлениям подготовки
38.03.02 – «Менеджмент», 38.03.01 – «Экономика», все профили

*Рекомендовано Ученым Советом Алтайского филиала
(протокол № 37 от «25» мая 2021 г.)*

*Одобрено заседанием кафедры «Общегуманитарные науки и межкультурные
коммуникации»
(протокол № 10 от «21» мая 2021 г.)*

Барнаул 2021

Рецензент - Гусякова Л.Г., профессор, доктор социологических наук
Алтайского государственного университета

Кунгурова О.Ф. Деловое общение в профессиональной деятельности.
Рабочая программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлениям
подготовки 38.03.01 – «Экономика», 38.03.02 – «Менеджмент», все профили –
Барнаул: Алтайский филиал Финуниверситета, 2021 – 52 с.

Дисциплина «Деловое общение в профессиональной деятельности»
является дисциплиной вариативной части и входит в модуль дисциплин,
инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала.

Программа содержит: перечень планируемых результатов обучения по
дисциплине профиля, место дисциплины в структуре программы, тематику
лекционных и семинарских занятий; учебно-методическое обеспечение для
самостоятельной работы обучающихся, фонд оценочных средств для
проведения промежуточной аттестации обучающихся, перечень ресурсов,
необходимых для реализации образовательного процесса и т.д.

Учебное издание

Кунгурова Ольга Фридриховна

«Деловое общение в профессиональной деятельности»

Рабочая программа дисциплины

Компьютерный набор, верстка О.Ф. Кунгурова
Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman

© О.Ф. Кунгурова, 2021

© Алтайский филиал Финуниверситета, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины.....	6
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	6
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	7
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	8
5.1. Содержание дисциплины.....	8
5.2. Учебно-тематический план.....	11
5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....	12
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	15
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	15
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	16
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	20
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	24
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	25

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	25
11. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	51
11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения.....	51
11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	51
11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....	51
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	52

1. Наименование дисциплины

«Деловое общение в профессиональной деятельности»

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Дисциплина «Деловое общение в профессиональной деятельности» обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации	<p>1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.</p> <p>2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.</p> <p>3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.</p> <p>4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.</p>	<p>Уметь находить информацию, связанную с деловым общением, а русскоязычных сайтах в сети интернет. Знать о информационно-коммуникативных ресурсах и технологиях поиска информации на русском языке.</p> <p>Уметь вести деловую переписку с учетом особенностей официально-делового стиля и речевого этикета. Знать особенности официально-делового стиля и речевого этикета.</p> <p>Уметь вести деловые переговоры на русском языке. Знать методы убеждения, слушания, управления эмоциями.</p> <p>Уметь анализировать ситуации делового общения и применять стратегии и тактики речевого поведения. Знать особенности психологической подготовки к разным видам делового общения.</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловое общение в профессиональной деятельности» является дисциплиной вариативной части и входит в модуль дисциплин, инвариантных для направления подготовки, отражающих специфику филиала образовательной программы по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика, 38.03.02 «Менеджмент».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 1

Для студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и в часах)	Семестр 2/1/2 (в часах)
Общая трудоёмкость дисциплины	3 з.е. (108 ч.)/ 3 з.е. (108 ч.)/ 3 з.е. (108 ч.)/	3 з.е. (108 ч.)/ 3 з.е. (108 ч.)/ 3 з.е. (108 ч.)/
<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	34/16/6	34/16/6
<i>Лекции</i>	0/0/0	0/0/0
<i>Семинары, практические занятия</i>	34/16/6	34/16/6
Самостоятельная работа	74/92/102	74/92/102
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

*Примечание. Через дробь (слеш) указано количество часов для очно-заочной формы обучения/для заочной формы.

Особенности проведения занятий для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения) при необходимости отражаются в индивидуальном плане обучающегося.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные характеристики делового общения.

Психологическая структура личности и практика делового общения

Сущность общения. Структура и функции делового общения. Этапы делового общения. Виды взаимодействия. Трансактный анализ Э. Берна. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Личность в деловом общении. Психодинамические, социодинамические, интеракционистские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений. Структура психики личности (З.Фрейд, К.Юнг, К.Роджерс, Дж.Келли) и практика делового общения. Психологические типы. Психологическая совместимость и ее механизмы.

Тема 2. Вербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности

Техника выражения мыслей. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности.

Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Характеристики эффективного слушателя – партнера.

Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.

Тема 3. Невербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности

Основы невербального общения: сущность, структура, функции. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Просодика. Экстралингвистика. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Проксемика. Зоны и дистанции. Позиции за столом в деловом общении. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Приемы эффективного невербального общения.

Тема 4. Формы делового общения

Деловая беседа. Основные этапы деловой беседы. Тактика постановки вопросов в деловой беседе. Психологические приемы убеждения. Обратная связь и ее значение в деловой беседе. Самоанализ деловой беседы.

Телефонный разговор. Основные требования к деловому телефонному разговору. Эффективность телефонных переговоров. Анализ результатов телефонного разговора.

Публичное выступление. Подготовка к публичному выступлению. Композиция содержания выступления. Планирование и подготовка речи. Репетиция речи. Установление контакта с аудиторией. Ответы на вопросы аудитории. Приемы парирования вопросов и замечаний.

Деловое совещание. Классификация совещаний по целям проведения. Подготовка совещания. Основные правила ведения совещаний. Стили проведения совещания. Этапы принятия решений на совещаниях. Реализация решений совещания.

Тема 5. Деловые переговоры

Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях. Предпосылки конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков. Принципы и приемы посредничества. Способы оценки и приемы оптимизации достигнутых в процессе переговоров соглашений. Особенности проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами. Стили делового общения в процессе переговоров. Возрастные, половые, индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.

Тема 6. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя

Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений. Этические нормы поведения руководителя и правила субординации. Межличностное деловое пространство руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными. Трудный руководитель: личностные и стилевые характеристики. Этика взаимоотношений с трудным руководителем.

Тема 7. Этика делового общения и этикет в деловом общении

Этические нормы общения. Этические проблемы и вечные моральные дилеммы деловой сферы. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Этикет деятельности делового человека. История его возникновения и развития. Манеры поведения. Светский этикет. Манеры ведения разговора. Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах. Эпистолярный этикет.

5.2 Учебно-тематический план (направлений подготовки 38.03.01 «Экономика», 38.03.02 «Менеджмент»)

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа				Самост оатель- ная работа	
			Общая	Лекции	Семи нары, практи ческие занятия	Заня тия в инте рак тив ных фор мах		
1	Основные характеристики делового общения. Психологическая структура личности и практика делового общения	14/14/15	4/2/1	0/0/0	4/2/1	1/0,5/ 0,25	10/12/ 14	Выступление с докладами. Дискуссия
2	Вербальные средства коммуникации профессиональной деятельности	14/14/14,5	4/2/0,5	0/0/0	4/2/0,5	1/0,5/ 0,12	10/12/ 14	Выступление с докладами. Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий
3	Невербальные средства коммуникации профессиональной деятельности	14/14/14,5	4/2/0,5	0/0/0	4/2/0,5	1/0,5/ 0,12	10/12/ 14	Выступление с докладами. Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий

4.	Формы делового общения	24/24/23	10/4/1	0/0/0	10/4/1	2,5/1/ 0,12	14/20/ 22	Обсуждение докладов. Проверочный тест Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий
5.	Деловые переговоры	14/14/15	4/2/1	0/0/0	4/2/1	1/0,5/ 0,25	10/12/ 14	Выступление с докладами. Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий
6.	Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	14/14/13	4/2/1	0/0/0	4/2/1	1/0,5/ 0,25	10/12/ 12	Выступление с докладами. Дискуссия.
7.	Этика делового общения и этикет в деловом общении	14/14/13	4/2/1	0/0/0	4/2/1	1/0,5/ 0,25	10/12/ 12	Дискуссия. Обсуждение докладов. Проверочный тест
	В целом по дисциплине	108/108/ 108	34/16/6	0/0/0	34/16/6	8,5/4/ 1,5	74/92/ 102	Согласно учебному плану: контрольная работа
	Итого в %					25/25 /25		

*Примечание. Через дробь (слеш) указано количество часов для очно-заочной/заочной формы обучения

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

Наименование тем (разделов дисциплины)	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из раздела 8 (указывается порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
1.Основные характеристики делового общения. Психологическая структура	1.Сущность общения. Структура и функции делового общения. 2.Этапы делового общения. 3.Трансактный анализ Э. Берна 4.Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры	Выступление с докладами. Дискуссия

личности и практика делового общения	<p>общения. *</p> <p>5.Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. 6.Личность в деловом общении. Психодинамические, социодинамические, интеракционистские теории личности и проблемы их использования в целях оптимизации деловых отношений. 7.Психологические типы. Психологическая совместимость и ее механизмы. <i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	
2.Вербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности	<p>1.Техника выражения мыслей. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. 2.Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. 3.Речевые конструкторы: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. 4.Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. * 5.Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». 6.Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. 7.Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. <i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	<p>Выступление с докладами. Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий</p>
3.Невербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности	<p>1. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. 2.Кинесика. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Типы сигналов тела. 3.Просодика. * 4.Экстралингвистика. 5.Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. 6.Проксемика. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. <i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	<p>Выступление с докладами. Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий</p>
4.Формы делового общения	<p>1.Деловая беседа. Основные этапы деловой беседы. 2.Тактика постановки вопросов в деловой</p>	<p>Обсуждение докладов. Проверочный тест</p>

	<p>беседе.</p> <p>3.Обратная связь и ее значение в деловой беседе.</p> <p>4.Самоанализ деловой беседы.</p> <p>*</p> <p>5.Телефонный разговор. Основные требования к деловому телефонному разговору.</p> <p>6.Эффективность телефонных переговоров.</p> <p>7.Анализ результатов телефонного разговора.</p> <p>*</p> <p>8.Публичное выступление. Подготовка к публичному выступлению.</p> <p>9.Композиция содержания выступления.</p> <p>10.Установление контакта с аудиторией. Ответы на вопросы аудитории. Приемы парирования вопросов и замечаний.</p> <p>*</p> <p>11.Деловое совещание. Классификация совещаний по целям проведения.</p> <p>12.Подготовка совещания. Основные правила ведения совещаний.</p> <p>13.Этапы принятия решений на совещаниях. Реализация решений совещания.</p> <p>*</p> <p>14.Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы.</p> <p>15.Презентационные умения и навыки.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	<p>Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий</p>
<p>5.Деловые переговоры</p>	<p>1.Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса.</p> <p>2.Методы и навыки ведения деловых переговоров.</p> <p>3.Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий.</p> <p>4.Предпосылки конструктивного разрешения споров и конфликтов, преодоление переговорных тупиков.</p> <p>*</p> <p>5.Особенности проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами.</p> <p>6.Стили делового общения в процессе переговоров. Возрастные, половые, индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе.</p> <p>7.Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.</p> <p><i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i></p>	<p>Выступление с докладами.</p> <p>Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий</p>
<p>6.Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя</p>	<p>1.Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений.</p> <p>2.Этические нормы поведения руководителя и правила субординации.</p> <p>*</p> <p>3.Межличностное деловое пространство</p>	<p>Выступление с докладами.</p> <p>Дискуссия.</p>

	руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными. 4.Трудный руководитель: личностные и стилевые характеристики. <i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i>	
7.Этика делового общения и этикет в деловом общении	1.Этические нормы общения. Этические проблемы и вечные моральные дилеммы деловой сферы. 2.Корпоративная мораль и правила этики делового общения. * 3.Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах. 4. Эпистолярный этикет. <i>Рекомендуемая литература: 1-7.</i>	Дискуссия. Обсуждение докладов. Проверочный тест

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
1.Основные характеристики делового общения. Психологическая структура личности и практика делового общения	Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Структура психики личности (З.Фрейд, К.Юнг, К.Роджерс, Дж.Келли) и практика делового общения.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
2.Вербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности	Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики. Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое,	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.

	нерефлексивное, активное рефлексивное. Характеристики эффективного слушателя – партнера.	
3.Невербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности	Основы невербального общения: сущность, структура, функции. Приемы эффективного невербального общения. Проксемика: зоны и дистанции, позиции за столом в деловом общении.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
4.Формы делового общения	Деловая беседа: психологические приемы убеждения. Публичное выступление: планирование и подготовка речи. Репетиция речи. Стили проведения делового совещания.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
5.Деловые переговоры	Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам. Специфические правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях. Принципы и приемы посредничества. Критерии эффективности переговорных и посреднических технологий. Способы оценки и приемы оптимизации достигнутых в процессе переговоров соглашений.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
6.Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	Этические нормы поведения руководителя. Этика взаимоотношений с трудным руководителем.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.
7.Этика делового общения и этикет в деловом общении	Этикет деятельности делового человека. История его возникновения и развития. Манеры поведения. Светский этикет. Манеры ведения разговора.	Изучение рекомендованных к занятию источников, литературы, интернет-ресурсов, подготовка докладов.

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Тематика контрольных работ

1. Предмет, основные категории и задачи дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности».

2. Проблемы психологии в истории философской и психологической мысли.
3. Проблемы межличностного общения в трудах отечественных ученых.
4. Основные направления современной западной психологии.
5. Гуманистическая психология
6. Психоаналитическое направление в психологии.
7. Психическая структура личности и практика делового общения.
8. Детерминация поведения личности в деловом общении
9. Психология общения
10. Общение как коммуникация
11. Невербальные средства общения
12. Общение как взаимодействие
13. Деловые переговоры
14. Деловое общение и психодиагностика
15. Деловое общение в рабочей группе
16. Референтная группа и лидерство
17. Стиль руководства
18. Типология конфликтов
19. Способы предупреждения и разрешения конфликтов
20. Стресс и его природа
21. Стрессоустойчивость в деловом общении
22. Сущность и механизмы манипулятивного общения
23. Этические принципы и деловое общение
24. Этикет и культура делового общения
25. Этика и этикетные нормы в деловом общении.

Примерные практико-ориентированные задания (кейсы)

1. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в

размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

2. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно продавец этого товара проникает в дом под предлогом проведения опроса на различные темы. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Этот метод считается очень эффективным и применяется большинством конкурентов. Как Вы поступите на месте управляющего / продавца?

Примерные практико-ориентированные игровые ситуации

«Деловое совещание»

1. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

2. Ваша фирма получила от спорткомитета города приглашение принять участие в проведении соревнований по ГТО, что положительно скажется на имидже вашей организации. Вам необходимо провести совещание по выделению средств для участников этих соревнований от фирмы и определить их состав.

Участники совещания: заместитель директора по связи с общественностью, главный бухгалтер, ответственный за организацию ГТО в фирме, представитель профсоюзной организации.

«Деловые переговоры»

Ваша фирма решила оказать материальную помощь центру детской реабилитации.

В переговорах участвуют со стороны коммерческой фирмы руководитель, заместитель руководителя по связям с общественностью, главный бухгалтер, секретарь руководителя;

Со стороны центра детской реабилитации – директор центра, главный бухгалтер.

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Очная и очно-заочная формы обучения

Вид учебной деятельности	Баллы	Примечание
Выступление по вопросу на семинарском занятии	3	20 баллов: до 15 ноября очно-заочная форма; до 10 апреля очная форма
Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий	3	
Тестирование по материалу темы	3	
Посещение	3	
Контрольная работа	10	20 баллов: до 30 декабря очно-заочная форма; до 30 мая очная форма
Посещение	3	
Выступление по вопросу на семинарском занятии	3	
Разработка и решение кейсов	3	
Тестирование по материалу темы	3	
	40	За семестр

Заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Баллы	Примечание
Контрольная работа	10	В течение семестра
Посещение	6	
Выступление по вопросу на семинарском занятии	3	
Разработка и решение кейсов/практико-ориентированных заданий	3	
Тестирование по материалу темы	3	
	40	За семестр

Устанавливается следующее соответствие посещаемости занятий (% от общего числа академических часов по учебной дисциплине) баллам балльно-рейтинговой системы:

посещение 81-100% учебных занятий – 6 баллов

посещение 51 - 80% учебных занятий – 3 балла

посещение менее 50 % учебных занятий – 0 баллов

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2 РПД «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примеры оценочных средств, для проверки компетенций, формируемых дисциплиной

<u>Компетенция</u>	<u>Типовые задания</u>
УК-2 Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации	<p>1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.</p> <p style="text-align: center;">Задача 1.</p> <p>Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.</p> <p style="text-align: center;">Задача 2.</p> <p>Составьте текст презентационной речи, посвященной открытию нового магазина (журнала, спортивного клуба, др.), празднованию дня рождения фирмы, выходу нового продукта на рынок. Сделайте презентацию.</p> <p style="text-align: center;">Задача 3.</p> <p>Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»? Объясните свою позицию.</p> <p>2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.</p> <p style="text-align: center;">Задача 1.</p> <p>Составьте тексты доверенности: а) на получение стипендии; б) на право</p>

пользования автомобилем; в) на право подписи документа.

Задача 2.

Представьте, что Вы выпускник вуза и ищете работу. Подготовьте резюме, которое направите на службу трудоустройства или в определенную организацию, а также автобиографию.

Задача 3.

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- А) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- Б) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему вопросу;
- В) к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку

3. Умеет вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.

Задача 1.

Прочитайте данный материал. Отметьте знаками (+) действия, которые способствуют успеху переговорного процесса и знаками (-) действия, которые мешают ему. Объясните свой выбор.

Создать благоприятный психологический климат.

Говорить меньше, больше слушать партнера.

Следить за мимикой, жестами, интонацией.

Отвечать на враждебные и критические замечания партнера, поскольку этим можно показать свою принципиальность

Перебивать говорящего, желая зафиксировать свою позицию.

Задача 2.

Прочитайте текст, в котором перечисляются ошибки, мешающие услышать и понять собеседника на деловых переговорах. Запишите, каким правилам нужно следовать, слушая собеседника. Используйте конструкцию со словом *нельзя*. Объясните, почему эти правила важны в деловом общении.

В преждевременных выводах.

В стремлении сразу возразить, навязать свои собственные мысли.

В стремлении сразу захватить инициативу в разговоре

Задача 3

Успешно ведя переговоры, Вы соглашаетесь в том числе и на то, что выходит за рамки Ваших полномочий. У Вас есть серьезные опасения, что Ваше руководство, принятое Вами решение может не одобрить.

Задача:

- сформулируйте и запишите все возможные модели поведения в данной ситуации;
- оцените их с точки зрения возможных приобретений и потерь; выберите наилучший вариант из них.

4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.

Задача 1.

Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

	<ul style="list-style-type: none"> - употребление разговорной лексики; - использование научной терминологии; - компактность изложения материала; - отсутствие невербальной стороны общения; - безличность; - использование номенклатурных названий; - высокая регламентированность речи; - строгость изложения <p style="text-align: center;">Задача 2.</p> <p>Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей следующим образом: 1) сильные аргументы, 2) слабые и 3) несостоятельные.</p> <p>К каким аргументам относятся следующие положения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выводы из неполных статистических данных; - цитаты из публичных заявлений, книг, признанных в этой сфере авторитетов; - тенденциозно подобранные отступления, афоризмы и изречения; - ложные заявления и показания; - показания свидетелей и очевидцев событий; - ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные вашим слушателям; <p style="text-align: center;">Задача 3</p> <p>Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).</p>
--	---

Вопросы для подготовки к зачету

1. Сущность общения. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
2. Трансактный анализ Э. Берна.
3. Способы вербального воздействия.
4. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
5. Цели и задачи невербального общения.
6. Природа конфликта и виды конфликтов.
7. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
8. Виды и формы, этапы делового общения.
9. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
10. Этические нормы делового общения.
11. Этикет в деятельности делового человека.
12. Психологические концепции структуры личности.

13. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
14. Правила эффективности деловых отношений.
15. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
16. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
17. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
18. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
19. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
20. Практика проведения деловых совещаний.
21. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения.
22. Правила цивилизованной дискуссии.
23. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.
24. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.
25. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
26. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.
27. Этические основы цивилизованной переговорной культуры.
28. Вербальные средства общения.
29. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике.
30. Этапы делового общения.
31. Организация и проведение групповой дискуссии.
32. Методы ведения переговоров.
33. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.
34. Техника публичных выступлений.
35. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 408 с. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431743>

Дополнительная литература

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/925269>

3. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под ред. Г. В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2019. – 463 с. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431163>

4. Папкова О.В. Деловые коммуникации: учебник / О. В. Папкова. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. – 160 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/999587>

5. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. – М.: Юрайт, 2019. – 430 с. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425905>

6. Самыгин С.И. Деловое общение. Культура речи: учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. – М.: КноРус, 2019. – 472 с. – URL: <https://book.ru/book/932891>

7. Титова Л.Г. Деловое общение: учеб. пособие / Л.Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 271 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028715>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Информационно-образовательный портал Финуниверситета <http://portal.fa.ru>
2. www.e-personal.ru
3. www.e-xecutive.ru
4. www.hr-forum.ru
5. www.hr-journal.ru

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов – это средство вовлечения студента в самостоятельную познавательную деятельность, формирующую у него психологическую потребность в систематическом самообразовании.

Сущность самостоятельной работы студентов как специфической педагогической конструкции определяется особенностями поставленных в ней учебно-познавательных задач. Следовательно, самостоятельная работа – это не просто самостоятельная деятельность по усвоению учебного материала, а особая система условий обучения, организуемых преподавателем.

Основные задачи самостоятельной работы:

- развитие и привитие навыков студентам самостоятельной учебной работы и формирование потребностей в самообразовании;
- освоение содержания дисциплины в рамках тем, выносимых на самостоятельное изучение студента;
- осознание, углубление содержания и основных положений курса в ходе конспектирования материала на лекциях, отработки в ходе подготовки к семинарским и практическим занятиям;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, при написании работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

В рамках изучения дисциплины используются следующие виды заданий для самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение темы теоретического курса;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка докладов;
- подготовка к тестовым заданиям по усвоению материала;
- решение ситуационных задач.

Для управления самостоятельной работой студентов используются следующие формы контроля:

- тематические консультации, в ходе которых студенты осмысливают полученную информацию, преподаватель определяет степень понимания темы и оказывает необходимую помощь;

- следящий контроль осуществляется на лекциях и практических занятиях (деловых играх), который проводится в форме бесед, устных ответов студентов, контрольных работ, тестов, организации дискуссий и диспутов, опросов;

- текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных во внеаудиторное время. К ним относятся работы индивидуального характера: доклады, рефераты, тесты, задачи;

- промежуточный контроль осуществляется через зачет, предусмотренный учебным планом.

***Методические рекомендации
по выполнению контрольной работы***

Подготовка контрольной работы является важным видом самостоятельного изучения студентами курса «Деловое общение в профессиональной деятельности» и является одной из форм текущего контроля знаний. Для ее успешного выполнения необходимо систематически работать с учебной, справочной и научной литературой.

Назначение контрольной работы – углубить знания студентов по основным проблемам психологии общения, выявить умение анализировать социально-психологические феномены и процессы в профессиональной деятельности. При написании работы студент должен использовать современный практический материал для анализа социально-психологических и этических проблем в профессиональной деятельности специалиста.

Приступая к выполнению контрольной работы, следует внимательно прочитать формулировку задания, так, ответ на 3 вопрос каждой темы должен носить не описательный характер, а представлять собой анализ указанного социально-психологического явления с приведением конкретных примеров.

Тема контрольной работы выбирается по первой букве фамилии студента.

Например, студент Андреев выбирает тему №1 или №21 (одну по собственному выбору).

Произвольный выбор темы контрольной работы не разрешается, такие работы не рецензируются и возвращаются студенту для повторного выполнения по теме, указанной в таблице.

Начальная буква фамилии студента	Номер темы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы	Начальная буква фамилии студента	Номер темы
---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------

А	1, 21	Л	11, 2	Х	21, 13
Б	2, 22	М	12, 25	Ц	22, 19
В	3, 23	Н	13, 3	Ч	23, 14
Г	4, 24	О	14, 4	Ш	24, 12
Д	5, 17	П	15, 5	Щ	25, 16
Е	6, 24	Р	16, 7	Э	22, 17
Ж	7, 15	С	17, 8	Ю	1, 18
З	8, 14	Т	18, 6	Я	2, 19
И	9, 12	У	19, 9		
К	10, 25	Ф	20, 11		

Порядок выполнения контрольной работы. Определив номер темы, отыскав ее в тематике контрольных работ, следует внимательно ознакомиться с планом работы.

Тема должна раскрываться в соответствии с планом, который выносится на первую страницу работы. План состоит из трех вопросов, два из которых носят теоретический характер, а третий представляет собой практическое задание, подразумевающее самостоятельный анализ студентом предложенной социально-психологической проблемы.

Следует особое внимание обратить на правильное оформление работы. Необходимо выделить в тексте рассматриваемые вопросы, объем ответов на вопросы должен быть соразмерен. Приводимые в тексте цитаты должны быть снабжены ссылками на источники. В конце текста приводится список использованной литературы.

Ответы на замечания и вопросы преподавателя нужно давать в письменной форме.

Объем работы должен составлять 6 страниц текста (формат А4, размер шрифта 12, интервал одинарный). Текст должен быть набран на компьютере.

Работа должна быть подписана студентом с указанием даты ее написания. На титульном листе работы должна быть указана фамилия рецензента (преподавателя, ведущего данную дисциплину).

По результатам выполнения контрольной работы проводится устное собеседование.

Баллы за выполнение контрольной работы распределяются следующим образом:

2 балла за вовремя сданную контрольную работу (за 1 месяц до окончания изучения дисциплины);

до 4 баллов за качество текста;

до 4 баллов за качество собеседования.

Тематика контрольных работ

Тема 1. Предмет, основные категории и задачи дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности».

1. Назовите и охарактеризуйте основные проблемы дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности».

2. Дайте характеристику основным категориям дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности».

3. Какое из перечисленных определений предмета дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности» является верным. Ответ обоснуйте.

а) закономерности общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело, а партнер выступает как личность, значимая для других партнеров;

б) закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психология самих этих групп;

в) развитие высших психических функций, личности, межличностных отношений, обусловленные особенностями социализации в разных культурах.

Методические рекомендации

В первом вопросе, важно не просто перечислить основные проблемы, рассматриваемые в курсе дисциплины «Деловое общение в профессиональной

деятельности», но и проанализировать актуальность, причины возникновения и динамику изменений названных вами социально-психологических проблем. При этом, под деловым общением следует понимать вид социальных отношений, направленных на реализацию общего дела, создающих условия для сотрудничества и партнерства.

Во *втором вопросе* следует перечислить и проанализировать некоторые базовые понятия, понимание которых является важнейшим условием успешного усвоения дисциплины в целом. Это такие категории как: «личность», «общение», «рабочая группа» и другие.

В *третьем вопросе* необходимо сопоставить предлагаемые определения и выделить ключевые понятия, определяющие специфику дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности».

Тема 2. Проблемы психологии в истории философской и психологической мысли.

1. Охарактеризуйте основные социально-психологические идеи Г. Тарда и В. Парето.

2. Анализ психологии масс в работах С. Сигеле и Г. Лебона.

3. Назовите и проанализируйте психологические характеристики толпы согласно Г. Лебону.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* важно отметить, что представители психологического направления в социологии видели изначальные причины общественных явлений в побудительных силах деятельности людей. Укажите, какую функцию выполняет феномен подражания и заражения в обществе, согласно Г. Тарду. Что представляют собой логические и нелогические социальные действия людей по определению В. Парето?

Во *втором вопросе* укажите, какие вопросы коллективной психологии, как психологии различных (больших и малых) масс людей рекомендовал изучать С. Сигеле. Как объяснялась им причина неподчинения этих

совокупностей людей ни законам индивидуальной психологии, ни социологическим законам. Как характеризует сознание толпы Г.Лебон, каковы пути ее формирования, каковы роль и значение механизма подражания в этом процессе? Актуальна ли сегодня работа Г. Лебона «Психология народов и масс»?

В *третьем вопросе* следует проанализировать различие психологических характеристик толпы и характеристик составляющих ее людей. Укажите насколько современна данная характеристика в наши дни.

Тема 3. Проблемы межличностного общения в трудах отечественных ученых.

1. Охарактеризуйте вклад отечественных ученых в исследования психологии межличностного общения.

2. Назовите основные положения «коллективной рефлексологии» В.М. Бехтерева.

3. Какое из предложенных научных положений отражает позицию отечественной психологии:

а) общение есть психосоциальное отношение между людьми, при котором происходит непрерывный «обмен реакциями» и «каждый из его участников воспринимает другого в качестве субъекта, способного изменить свое поведение в зависимости от внутренних психологических установок»;

б) общение, а также все общественные явления и процессы, есть только взаимодействие между стимулами (соответственно комплексами стимулов), воздействующими на человеческий организм, и реакциями этого организма.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует охарактеризовать основные положения концепции «героев и толпы» Н.К. Михайловского, теорию «солидарных действий» П.Л. Лаврова, положение о ведущей роли «индивидуальной и коллективной психики» в трудах Е.В. Де-Роберти и Н.И. Кареева. Актуальны

ли сегодня основные положения социально-психологических исследований этих авторов? В чем заключается актуальность?

Во *втором вопросе* важно проанализировать процесс влияния социальной психики на поведение людей и отношения между ними. Укажите почему В.М. Бехтерев называл коллектив «собираательной личностью», в чем проявляются коллективные рефлексy, что представляют собой процессы «взаимовнушения» и «взаимоподражания» в коллективе.

В *третьем вопросе* важно отметить, что понятие «общение» предполагает обозначение всех форм связей и отношений независимо от их конкретного содержания и условий социальной среды. Следует указать, что общение - это осознанные связи людей, входящих в любую человеческую общность.

Тема 4. Основные направления современной западной психологии.

1. Охарактеризуйте сущность бихевиоризма как науки изучающей поведение объективным путем.

2. Охарактеризуйте основные положения когнитивной психологии.

3. Какое психологическое положение из перечисленных, следует отнести к гештальт-психологии:

а) «восприятие, память, мышление и другие познавательные процессы определяются схемами так же, как и устройство организма генотипом»;

б) «если приспособления вызваны стимулом внутреннего характера и относятся к телу субъекта, то мы имеем эмоцию, например, покраснение; если стимул приводит к приспособлению организма, то имеем инстинкт – например, хватание»;

в) «наша задача заключается в накоплении наблюдений над поведением человека, что бы в каждом данном случае при данном стимуле можно было сказать наперед, какая будет реакция».

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует отметить, что бихевиоризм предполагал изучать не сознание, недоступное научному наблюдению, а поведение человека. Укажите, результатом чего с позиций бихевиоризма является поведение. Какие психические процессы игнорируются представителями бихевиоризма? В чем заключается несогласие представителей бихевиоризма с позициями когнитивной психологии.

Во *втором вопросе* важно указать на основной постулат представителей этого направления, утверждающий, что знания человека организованы в определенные понятийные схемы, в рамках которых он мыслит и действует. Укажите, в чем заключается заслуга этого направления.

В *третьем вопросе* необходимо не только указать на тезис характерный для гештальтпсихологии, но и соотнести приведенные тезисы, указать на их противоречие. Какому психологическому направлению противопоставила свои положения гештальтпсихология?

Тема 5. Гуманистическая психология

1. Проанализируйте отличие гуманистического направления психологии от бихевиоризма.

2. Назовите основные идеи теории самоактуализации А. Маслоу.

3. К каким современным направлениям западной психологии следует отнести приведенные высказывания:

а) «... люди – в высшей степени сознательные и разумные создания без доминирующих бессознательных потребностей и конфликтов»;

б) «индивидуум, представляется нам, как непознанное и бессознательное Оно, на поверхности которого покоится Я. Я старается содействовать влиянию внешнего мира на Оно и стремится заменить принцип удовольствия, который безраздельно властвует в Оно, принципом реальности»;

в) «личностный конструкт – это идея или мысль, которую человек использует, чтобы осознать или интерпретировать, объяснить или предсказать свой опыт».

- 1) когнитивная психология;
- 2) гуманистическая психология;
- 3) психоаналитическая психология.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* важно указать, чему уделяется главное внимание в изучении личности представителями гуманистической психологии. Проанализируйте различие в понимании сущности человека, его отношения к миру, к ответственности за свою деятельность представителями этих направлений.

Во *втором вопросе* проанализируйте, в чем заключается сущность человека, является ли он самостоятельным и независимым в процессе своего развития и проявления своих способностей. Укажите, насколько актуальна эта теория сегодня, возможна ли самоактуализация личности в современных условиях?

В *третьем вопросе* следует не просто назвать необходимые направления западной психологии, но и охарактеризовать их. Сопоставьте центральные идеи когнитивной, гуманистической и психоаналитической психологии, укажите, в чем заключается их принципиальное отличие.

Тема 6. Психоаналитическое направление в психологии.

1. Психоанализ З.Фрейда и его влияние на развитие психологии личности.
2. Представители психоанализа, обосновывающие ведущую роль социальных факторов.
3. Соотнесите основные положения психоаналитических концепций и их авторов:
 - а) бессознательное стремление к власти, как основное побуждение людей, проявляющееся в их межличностных отношениях;

б) концепция о «коллективном бессознательном», воздействующем на отношения социальных групп;

в) концепция «рыночного социального характера», определяющего влияния социокультурных факторов на жизнедеятельность людей.

1) А. Адлер;

2) К.Г. Юнг;

3) Э. Фромм.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* важно отметить, какие проявления психики оказывают ведущее влияние на поведение человека с позиций фрейдизма. Какова роль инстинктов, проявляющихся как бессознательные психические импульсы? Что есть «бессознательное»? Охарактеризуйте основные элементы психики человека. Каково значение механизмов психологической защиты, как определяющих понимание мотивов поведения человека.

Во *втором вопросе* следует рассмотреть основные положения таких психологов как А.Адлер (обоснование бессознательного стремления к власти, как основного побуждения людей); К.Юнг (концепция о коллективном бессознательном, воздействующем на отношения социальных групп); К. Хорни (концепция невротического характера); Э. Фромм (концепция социального рыночного характера).

При ответе на *третий вопрос* недостаточно лишь указать верный вариант, необходимо обосновать свой выбор и дать характеристику названного психоаналитического направления.

Тема 7. Психическая структура личности и практика делового общения.

1. Проанализируйте особенности психической структуры личности в психоанализе З.Фрейда и действие механизмов психологической защиты.

2. Охарактеризуйте роль «коллективного бессознательного» в аналитической психологии К.Юнга.

3. О каком механизме психологической защиты идет речь в определении: «эта разновидность вытеснения состоит в том, что личность ориентирует свои действия и поведение на достижение другой цели, взамен той, которая была поставлена первоначально, но оказалась недостижимой. При этом замещение цели приносит личности реальное удовлетворение». Приведите пример проявления этого феномена в деловом общении.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть модель психической структуры личности. Укажите, воздействие каких философских теорий повлияло на формирование этой концепции. Охарактеризуйте области человеческой психики. Назовите функции, выполняющие такие механизмы психологической защиты как: сублимация, проекция, рационализация, вытеснение, подавление. Каково их проявление в деловом общении.

Во *втором вопросе* важно указать, в чем отличие научной позиции К. Юнга от ортодоксального фрейдизма. Дайте определение содержанию и психологическому значению понятия «коллективное бессознательное». В чем сущность понятия «архетип», как регулятора психической жизни. Охарактеризуйте типологию личности К. Юнга, включающую интровертивную и экстравертивную установки психики личности.

В *третьем вопросе* следует прокомментировать названный вид психологической защиты и соотнести его с другими механизмами. Укажите, какие функции им выполняются.

Тема 8. Детерминация поведения личности в деловом общении

1. Какова сущность факторов детерминации личности.

2. Понятие социальных стереотипов.

3. Укажите, какое из перечисленных определений относится к понятию «имидж», а какое к понятию «харизма». Что общего и особенного в этих социально-психологических феноменах:

а) образ, слепок, умственное представление конкретного лица, содержательная сторона его характера, делегируемая партнерам по общению;

б) феномен, противопоставляемый легально-рациональному авторитету, означает такой авторитет, которым наделяют лидера последователи, верящие в то, что его притязания на власть, проистекают из его экстраординарного личного дара.

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* следует указать, в чем суть факторов, детерминирующих ролевое поведение личности в деловом общении. Какова динамика процесса детерминации поведения личности. Рассмотрите ключевые понятия этого процесса: «социальные стереотипы», «макросреда», «микросреда», «ролевое поведение». Важно указать, что социальная роль - это способ поведения, задаваемый обществом. Из каких двух переменных он складывается. Приведите конкретные примеры проявления социальной роли в деловом общении. Можно ли выделить конструктивную и деструктивную составляющую в понятии социальный стереотип.

Во *втором вопросе* важно остановиться на сущности и функциях, выполняемых социальным стереотипом в обществе. Назовите существующие классификации стереотипов. Приведите конкретные примеры, существующих в массовом сознании этнических, религиозных, профессиональных, возрастных и иных стереотипов.

В *третьем вопросе* необходимо соотнести определения предложенных понятий и проанализировать их сущность и роль, выполняемую в деловом общении.

Тема 9. Психология общения

1. Понятие, виды и функции общения.

2. Роль восприятия в процессе общения. Ошибки восприятия.

3. Соотнесите предлагаемые социально-психологические понятия и их определения:

а) стереотип;

б) предубеждение;

1) односторонний, искаженный и, как правило, предубежденный взгляд, свойственный представителям профессиональных, возрастных, социальных, этнических групп или классов;

2) личная антипатия или активная враждебность по отношению к другой социальной группе; при этом индивиды могут участвовать в дискриминационной деятельности на основании своих взглядов, а могут и не участвовать.

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* следует указать, что такое общение, какие существуют виды общения, в чем состоят особенности делового общения. Почему общение стало объектом социально-психологического анализа только в 20 веке?

Во *втором вопросе* важно отметить, что общение определяется тем представлением о партнере, которое складывается в восприятии. Что понимается под восприятием в психологии. Укажите, чем обусловлены искажения и ошибочные заключения в процессе восприятия. Являются ли они неизбежными с точки зрения социальной психологии? Охарактеризуйте перцептивные барьеры делового общения: превосходства, привлекательности, отношения к нам и др. Что такое самовосприятие и обратная связь во взаимодействии партнеров в деловом общении. Охарактеризуйте роль социального стереотипа в этом процессе.

В *третьем вопросе* следует соотнести и охарактеризовать рассматриваемые социально-психологические феномены. Приведите конкретные примеры из деловой практики, иллюстрирующие эти явления.

Тема 10. Общение как коммуникация

1. Вербальные средства общения. Коммуникация, и ее принципы.

2. Барьеры коммуникации. Умение слушать.

3. Приведите конкретные примеры следующих видов коммуникативных барьеров: информационно-дефицитный, стилистический, социально-культурных различий, замещающе-искажающий.

Методические рекомендации.

В *первом вопросе* необходимо дать определение понятию деловая коммуникация, укажите, в чем заключается сложность процесса обмена информацией. В чем заключается культура речевого общения. Дайте характеристику такой форме общения как диалог. Назовите и охарактеризуйте виды вопросов.

Во *втором вопросе* следует проанализировать существующие коммуникативные барьеры. Назовите и охарактеризуйте известные вам барьеры коммуникации. Проанализируйте социально-психологическую составляющую феномена «рефлексивное слушание».

В *третьем вопросе* необходимо не только проиллюстрировать перечисленные барьеры в деловой коммуникации, но и дать определение понятия деловой коммуникации и затруднений в ней, обусловленных социально-психологическими причинами.

Тема 11. Невербальные средства общения

1. Охарактеризуйте классификацию невербальных средств общения.
2. Назовите функции невербальных средств общения.
3. Проанализируйте существующие стереотипы в понимании невербального поведения делового партнера по общению.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует охарактеризовать существующие классификации невербальных средств общения. Важно указать, что невербальное поведение непосредственно связано с психическими состояниями человека и служит средством их выражения. Какие из невербальных средств общения являются наиболее значимыми? Укажите, в чем заключается многофункциональность невербального поведения человека.

Во *втором вопросе* необходимо дать определение функциям невербальных средств общения. Охарактеризуйте такие невербальные средства общения как: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Возможна ли имитация значимых эмоциональных состояний с помощью невербальных средств общения.

В *третьем вопросе* следует назвать и проанализировать существующие стереотипы в понимании невербальных средств общения. Назовите, какие существуют искаженные, односторонние, но устойчивые представления о других людях, свойственные представителям определенной социальной группы.

Тема 12. Общение как взаимодействие

1. Проанализируйте ведущие тактики поведения во взаимодействии.
2. Сущность интерактивной стороны общения.
3. Охарактеризуйте скрытые трансакции, как наиболее сложные для понимания. Ответ обоснуйте.

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* важно выделить и охарактеризовать ведущие тактики поведения во взаимодействии: сотрудничество, противоборство, компромиссное взаимодействие, уклонение от взаимодействия, контрастное взаимодействие, однонаправленное содействие.

Во *втором вопросе* необходимо рассмотреть теорию трансактного анализа Э. Берна, выделить типичные состояния сознания: «Я», «Ребенок», «Взрослый», «Родитель». Рассмотрите эти три состояния, охарактеризуйте три формы трансакции. Раскройте содержание трансактного анализа.

В *третьем вопросе* следует рассмотреть и сопоставить дополнительные, пересекающиеся и скрытые трансакции. Укажите, чем обусловлена сложность скрытых трансакций, учитывая осуществление взаимодействия на двух уровнях.

Тема 13. Деловые переговоры

1. Стратегии и стадии деловых переговоров.
2. Тактические приемы в переговорах.
3. Проанализируйте отказ от переговоров как тактический прием. Ответ обоснуйте.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть переговоры как форму социального взаимодействия. Рассмотрите основные стратегии ведения переговоров. Охарактеризуйте позиционный торг и конструктивные переговоры. Какова специфика этих стратегий. Охарактеризуйте три стадии переговоров. Укажите, к чему сводится итоговый анализ переговоров.

Во *втором вопросе* следует остановиться на тех приемах, которые используются при позиционном торге, которые демонстрируют отношение к оппоненту как к противнику. Укажите отличие приемов, ориентированных на партнерский подход. Рассмотрите приемы, носящие двойственный характер. Приведите примеры, иллюстрирующие приведенные теоретические положения.

При ответе на *третий вопрос* следует указать, что названный прием является разновидностью «ухода», проанализируйте конструктивные и деструктивные последствия этого приема. Приведите конкретную ситуацию из деловой практики, иллюстрирующие ваши положения.

Тема 14. Деловое общение и психодиагностика

1. Психодиагностика: значение и понятие.
2. Классификация тестов.
3. Проанализируйте особенность проективных методик (тестов).

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует ответить на вопрос, каково значение психодиагностики, какова область ее применения. Укажите, как давно появились психодиагностические методы. Применялись ли психодиагностические методики в древности.

Во *втором вопросе* важно отметить, какие факторы необходимо учитывать при работе с тестами. Назовите области применения тестов и охарактеризуйте их виды. Укажите в чем смысл анализа делового общения средствами психодиагностики.

В *третьем вопросе* важно отметить, что названная методика основана на представлении о том, что в основе всех проявлений личности лежат явные и скрытые побуждения, предпочтения, желания и конфликты. Опишите ее специфические черты и назовите тесты, относящиеся к проективным.

Тема 15. Деловое общение в рабочей группе

1. Социально-психологические особенности рабочей группы.
2. Охарактеризуйте понятие «социально-психологический климат» в коллективе.
3. Укажите, какие процессы включает в себя групповая динамика:
 - а) формирование взаимосвязей;
 - б) возникновение подгрупп на неформальной основе;
 - в) влияние одного члена группы на другого;
 - г) принятие решений;
 - д) лидерство.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* важно охарактеризовать рабочую группу, перечислив присущие ей черты: разделение функций, наличие должностной иерархии, система позитивных и негативных санкций и т.д. Укажите, в чем заключается профессиональная зрелость рабочей группы. Перечислите существующие типы отношений в системе «руководитель – подчиненный».

Во *втором вопросе* следует раскрыть содержание понятия «социально-психологический климат», указав на то, что это состояние групповой психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности данной группы. Это сплав установок, настроений и чувств членов группы. Приведите пример из деловой практики, иллюстрирующий ваши положения.

В *третьем вопросе* важно обосновать ответ и проиллюстрировать его конкретным примером из деловой практики.

Тема 16. Референтная группа и лидерство

1. Сущность и признаки референтной группы.

2. Социально-психологическая характеристика понятия «лидер».

3. Укажите правильное определение понятия «конформизм» и назовите факторы социальной ситуации, влияющих на него:

а) стремление личности к согласованию своих мнений и действий с мнениями и действиями членов группы;

б) возрастание активности и продуктивности деятельности индивида вследствие присутствия рядом других людей:

в) снижение индивидом своей активности и продуктивности в присутствии других людей.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* важно охарактеризовать понятие «референтная группа», то есть группа с которой личность отождествляет или сравнивает себя. Рассмотрите виды референтных групп: нормативные, сравнительные, негативные. Раскройте содержание понятий «социальная фасилитация» и «социальная ингибция».

Во *втором вопросе* следует раскрыть содержание понятия «лидер», рассмотреть выделяемые три типа лидеров: вожак, лидер (в узком смысле) и ситуативный лидер. Проанализируйте их характеристики. В чем отличие взаимодействия руководителя и руководимых им людей, от взаимодействия лидера и ведомых.

В *третьем вопросе* следует указать на правильное определение понятия «конформность», раскрыть его содержание и отметить, что именно оказывает влияние на индивида, побуждающего его к конформному поведению. Приведите пример из деловой практики, иллюстрирующий ваши положения.

Тема 17. Стил ь руководства

1. Сущность понятия «стиль руководства».

2. Типы стилей руководства

3. Что из перечисленных характеристик относится к понятию «руководитель» и не относится к понятию «лидер»:

а) осуществляется как в системе административно-правовых, так и морально-психологических связей;

б) выполняет несколько социальных ролей;

в) осуществляется в системе административно-правовых отношений;

г) имеет психологическую природу;

д) даны права и полномочия законом.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует начать с уточнения понятия «руководство» и соотнесения этого понятия с «управлением» и «лидерством». Важно указать, что под стилем руководства понимается совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форму исполнения этих методов. Охарактеризуйте три основных типа методов управленческого воздействия: командный, договорной, социально-психологический.

Во *втором вопросе* перечислите наиболее принятые стили руководства: авторитарный, демократический и свободный. Укажите, существуют ли постоянные связи между различными стилями руководства и продуктивностью подчиненных. Важно отметить, что, хотя в разных работах выделяют разные стили руководства, каждый из этих стилей определенным образом связан с продуктивностью и удовлетворенностью членов группы (организации).

В *третьем вопросе* важно указать, что отечественные исследователи выделяют «руководство» и «лидерство» как два различных явления, присущих организованным (в той или иной степени) общностям. Укажите является ли наличие лидера, в отличие от руководителя необходимым признаком любой официальной организации.

Тема 18. Типология конфликтов

1. Виды и структура конфликта.
2. Стадии протекания конфликта.
3. Укажите причины:
 - а) внутриличностного конфликта;
 - б) межличностного конфликта;
 - в) межгруппового конфликта;
 - г) организационного;
- 1) отличие в культуре, социально-психологическом типе личности;
- 2) конкуренция за получение группой ограниченных ресурсов;
- 3) фрустрация;
- 4) конфликт между формальной и неформальной группой.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть само определение понятия «конфликт». Укажите, что основу конфликтных ситуаций составляет столкновение противоположно направленных интересов, мнений и целей. Рассмотрите наиболее распространенную типологию конфликта, выделяющую: внутри личностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой. Охарактеризуйте эти типы. В чем принципиальное различие межличностных и межгрупповых конфликтов? Назовите иные классификации конфликтов. Рассмотрите структуру конфликта.

Во *втором вопросе* важно рассмотреть общие стадии протекания конфликта: формирование противоречивых интересов, переход потенциального конфликта в реальный, конфликтные действия, снятие или разрешение конфликта, пост конфликтную ситуацию.

В *третьем вопросе* следует не просто соотнести типы конфликта и их причины, но и охарактеризовать эти причины. Укажите, какие факторы способствуют в большей степени конфликтам в организации. Назовите общие деструктивные и конструктивные функции конфликта.

Тема 19. Способы предупреждения и разрешения конфликтов

1. Понятие «профилактика конфликта».

2. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

3. Рассмотрите на конкретном примере – что выгоднее участникам переговоров: максимально большой общий выигрыш или собственный?

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть понятие «профилактика конфликта» указав, что оно состоит в распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем, возможности их возникновения. Укажите, в чем сущность двух уровней причин конфликта (социального и психологического). Охарактеризуйте известные вам типы конфликтных личностей. Как можно нейтрализовать их негативную роль?

Во *втором вопросе* важно проанализировать понятие «переговоры» и указать в чем их особенность. На какие модели завершения конфликта могут быть ориентированы переговоры. Какие две основные стратегии, используют для ведения переговоров и какая стратегия предпочтительнее.

При ответе на *третий вопрос* следует учесть, что одной из особенностей переговоров является зависимость участников друг от друга. Однако, в условиях конфликта, любые переговоры связаны с противоречивыми интересами сторон. Приведите конкретный пример переговоров в конфликтной ситуации.

Тема 20. Стресс и его природа

1. Понятие «стресс» и его виды.

2. Каковы способы предупреждения и управления стрессом.

3. Соотнесите понятия и их определения:

а) аффект;

б) стресс;

в) фрустрация;

г) депрессия;

1) состояние, возникающее в экстремальной ситуации, требующее от человека мобилизации сил и энергии;

2) состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности;

3) эмоциональное состояние, возникающее при неудачах, сопровождающееся переживанием безысходности, крушением надежд;

4) кратковременная, бурно протекающая эмоциональная реакция, эмоциональный взрыв, нарушающий волевой контроль.

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* важно охарактеризовать понятие «стресс», указать, кто из исследователей впервые проанализировал это явление. Назовите и охарактеризуйте виды стресса. Одинаково ли действуют на людей одни и те же раздражители, если нет, то чем это обусловлено. Чем отличается понятие «стресс» от понятия «стрессор»? Перечислите и охарактеризуйте фазы стресса. Ответьте на вопрос - являются ли стрессы необходимым условием жизни людей.

Ответ на *второй вопрос* предполагает рассмотрение проблемы – поддается ли стресс управляющим воздействиям. Назовите способы его предупреждения. Проанализируйте: подвержены ли стрессу больше слабые люди, чем сильные; являются ли стрессорами высокие притязания; легко ли определить источники стресса.

Третий вопрос предполагает не только выбор правильного ответа, но и подробный анализ перечисленных психологических понятий. Приведите конкретный пример из деловой практики.

Тема 21. Стрессоустойчивость в деловом общении

1. Формирование стрессоустойчивости в повседневной жизни.

2. Влияние самооценки на стрессоустойчивость.

3. Проанализируйте какие из перечисленных утверждений являются ложными:

- а) «стресс – это удел слабых людей»;
 - б) «я не могу нести ответственность за стресс в моей жизни, мы все его жертвы»;
 - в) «я всегда знаю, когда испытываю чрезмерный стресс»;
 - г) «все люди реагируют на стресс одинаково»;
 - д) «я всегда знаю, когда испытываю чрезмерный стресс»;
 - е) «все люди реагируют на стресс одинаково»;
 - ж) «при стрессе, все, что нужно сделать – это прежде всего расслабиться»;
- з) «важнейшее мероприятие в борьбе со стрессом – это психотерапия.

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* важно начать с определения понятия «стресс». Укажите, кто ввел в научный оборот этот термин и разработал концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов. Укажите, зависит ли стрессорный эффект от внешних воздействий, от типа специфических приспособительных ответов на них. Важно отметить, что основой стрессоустойчивости является поисковая активность.

Второй вопрос предполагает соотнесение категории «стресс» и «дистресс». Укажите, любая ли эмоциональная встряска является стрессором (источником стресса). Укажите, увеличивается ли при этом устойчивость организма. Каков механизм влияния нашей самооценки на стрессоустойчивость?

Ответ на *третий вопрос* должен заключаться не только в выборе верных положений в тесте, но и в анализе содержания выбранных вами утверждений.

Тема 22. Сущность и механизмы манипулятивного общения

1. Психологическая природа манипуляции.

2. Технология методов и приемов манипуляции в межличностном общении.

3. Является ли знание приемов и методов манипулятивного воздействия гарантией защищенности личности, ее информационно-психологической безопасности. Ответ обоснуйте.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* важно рассмотреть само понятие «манипулятивное общения», как скрытое психологическое принуждение личности. Опишите основные механизмы манипуляции.

Во *втором вопросе* следует дать развернутую характеристику существующих методов и приемов манипулятивного воздействия, приведите конкретные примеры из деловой практики, иллюстрирующие ваши положения.

В *третьем вопросе* следует проанализировать существующие формы и методы защиты от информационно-психологического воздействия манипулятивного характера, наносящего ущерб личности и обществу в целом.

Тема 23. Этические принципы и деловое общение

1. Охарактеризуйте специфику делового общения и этики делового общения.

2. Сущность основного этического принципа в деловом общении.

3. Назовите нравственные эталоны и образцы поведения.

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть понятие «деловое общение», как возникающее на основе и по поводу определенного вида деятельности. Важно соотнести его с понятием «этика делового общения» как совокупности нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей.

Во *втором вопросе* рекомендуется вспомнить общий нравственный принцип человеческого общения, содержащийся в категорическом императиве

И.Канта. Сформулируйте основной этический принцип применительно к деловому общению.

В *третьем вопросе* следует не только назвать нравственные образцы поведения, но и проанализировать их содержание.

Тема 24. Этикет и культура делового общения

1. Этикет как важная сторона профессионального поведения.
2. Основные правила современного делового этикета.
3. Могут ли этикетные нормы противоречить нравственной позиции в деловом общении?

Методические рекомендации

В *первом вопросе* следует рассмотреть особенности делового этикета. Укажите, в чем заключается единство этической и эстетической стороны этикета. Возможен ли отказ от этикетных правил. Назовите и охарактеризуйте речевой этикет, этикетные церемонии, этикет делового письма.

Во *втором вопросе* важно рассмотреть правила делового этикета. Укажите, в чем заключается функциональное назначение существующих правил делового этикета. Приведите конкретные примеры приветствия, поведения, обращения в деловом общении и охарактеризуйте их. Назовите речевые и психологические правила делового общения.

В *третьем вопросе* следует обосновать свою позицию и проанализировать приведенный пример из деловой практики.

Тема 25. Этика и этикетные нормы в деловом общении.

1. Общее и различное в понятиях «этикетные нормы» и «этические нормы».
2. Особенности этики делового общения традиционного общества.

3. Проанализируйте, когда коллективизм превращается в конформизм, а индивидуализм становится эгоизмом?

Методические рекомендации

При ответе на *первый вопрос* следует соотнести определения понятий «этикетные нормы» и «этические нормы», проанализировать сущность и различие их содержания. Каковы функции этикета. При определении специфики норм морали, укажите на положение о том, что единство свободы воли и всеобщности составляет характерную особенность морали. Могут ли видоизменяться нормы этикета?

Во *втором вопросе* важно отметить, что этика делового общения определяется общественно-экономическим строем общества, структурой его социальной организации и господствующим типом общественного сознания. Проанализируйте такие понятия как: «ритуал», «традиция», «обычай», которые выступают основным механизмом делового общения.

В *третьем вопросе* следует обосновать свою позицию и проанализировать содержание названных этических понятий.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:

Windows Microsoft Office

Антивирус ESET Endpoint Security

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Консультант Плюс

Гарант

Электронная библиотека eLIBRARY,

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

При изучении дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности» указанные средства не используются

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В соответствии с требованиями ОС ВО Финуниверситета в число необходимых условий для осуществления учебной деятельности включаются:

- 1) аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, которые оснащены компьютером и видеопроектором для демонстрации слайд-презентаций, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории;
- 2) помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Обучающимся и педагогическим работникам обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам.