

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финуниверситет)**

Калужский филиал Финуниверситета

Кафедра «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»

«УТВЕРЖДАЮ»

**Директор Калужского филиала
Финуниверситета**



В.А. Матчинов **В.А. Матчинов**

«27» июня 2024 г.

Моисеева Ирина Геннадьевна

ЭФФЕКТИВНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.03.01 «Экономика»

Образовательная программа «Экономика и финансы»

Очная (очно-заочная) форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Калужского филиала Финуниверситета
(протокол № 16 от 27.06.2024 г.)*

Одобрено кафедрой «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»

Калужского филиала Финуниверситета


(протокол № 09 от 20 мая 2024 г.)

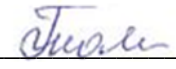
КАЛУГА 2024


Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Эффективные деловые коммуникации» студентам, обучающимся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика», образовательная программа «Экономика и финансы» по очной и очно-заочной форме обучения.

В рабочей программе излагаются планируемые результаты освоения дисциплины, содержание дисциплины, тематика и содержание семинаров и практических занятий, технологии их проведения. В рабочей программе дисциплины приводится перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, перечень основной и дополнительной литературы, а также ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора
по учебно-методической работе  /Орловцева О.М./
«27» июня 2024 г.

Начальник учебно-методического отдела  /Толстикова В.С./
«27» июня 2024 г.

Заведующий кафедрой «Экономика,
финансы и гуманитарные дисциплины»  /Орловцева О.М./
«27» июня 2024 г.

Содержание

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий
 - 5.1 Содержание дисциплины
 - 5.2 Учебно-тематический план
 - 5.3 Содержание семинаров, практических занятий
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы
 - 6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
9. Перечень ресурсов информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
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
 - 11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы
 - 11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины

Б.1.2.2.2.1.3. Эффективные деловые коммуникации.

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

Процесс изучения дисциплины «Эффективные деловые коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации	Знания: информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации Умения: использовать информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации
		2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета	Знания: особенности деловой переписки. Умения: вести деловую переписку
		3. Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Знания: особенности ведения деловых переговоров. Умения: вести деловые переговоры.
		4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи.	Знания: лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации Умения: использовать лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.

УК-9	Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении	1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	Знания: понятия эффективного делового общения и его применения для решения различных проблем, критериев оценки его эффективности, структуру и принципы командной работы, основные характеристики стилей лидерства, стратегии поведения в конфликте и теоретические аспекты стресса. Умения: работать в команде и достигать решения групповых задач, представлять себя аудитории, регулировать эмоциональное напряжение, способствовать благоприятному климату группы
		2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	Знания: правил и норм поведения в группе, методов формирования позитивного невербального образа, техник цивилизованного противостояния влиянию Умения: выполнять функциональные и командные роли, справедливо распределять ресурсы команды, проявлять лидерские способности и эффективные стратегии преодоления конфликтов
		3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения цели и задач в профессиональной деятельности.	Знания: состояний командных отношений, характеристики конфликтных ситуаций, признаки неблагоприятного социально-психологического климата, неэффективные модели распределения ролей Умения: оценивать эффективность командной работы, учитывать специфику конкретной аудитории и имеющийся опыт, применять способы регуляции эмоционального напряжения, управлять групповыми процессами в команде и принимать групповые решения
ПКП-2	Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение для разработки прогнозов,	1. Применяет современные методы анализа и оценки макроэкономической ситуации для выявления тенденций развития экономики и её финансовой сферы.	Знания: современные информационно-коммуникационные технологии, применяемые в финансовой среде для выявления тенденций развития экономики. Умения: обсуждать результаты анализа и оценки макроэкономической ситуации для выявления тенденций развития экономики и её финансовой сферы.

стратегий и планов деятельности финансово-кредитных институтов, анализировать и контролировать ход их выполнения	2. Демонстрирует способность определять эффективные направления развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности.	Знания: эффективных способов установления коммуникативного контакта и формирования стратегий сотрудничества в определении направлений развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности Умения: определять эффективные направления развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности
	3. Демонстрирует умение осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований и контролировать их выполнение.	Знания: коммуникативных способов для получения значимой информации и представления результатов мониторинга реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований. Умения: осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований и контролировать их выполнение

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективные деловые коммуникации» является дисциплиной цикла «элективный» по выбору.

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

Таблица 2

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 7/8, очно/очно- заочное (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	108	108/108
Контактная работа - Аудиторные занятия	34	34/24
Лекции	16	16/8
Семинары, практические занятия	18	18/16
Самостоятельная работа	74	74/84
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

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. Исторические предпосылки становления деловой коммуникации.

Деловое общение и коммуникация как особая область научного знания. Социальный запрос на деловое общение в сфере экономики и финансов. Проблема научного прогнозирования эффективности делового общения и коммуникации. Этические предпосылки становления делового общения: концепции человеколюбия и компромисса Конфуция, этическая концепция буддизма, этическая концепция ислама, западноевропейская этическая традиция (Протагор, Платон, Аристотель, Т. Гоббс, И. Кант, Н. Макиавелли, О. Конт), самобытная российская этическая традиция (И. Бердяев, П. Лавров, Н. Михайловский, П. Кропоткин). Психологический базис делового общения (В. Вундт, Дж. Уотсон, Б. Скиннер, И.П. Павлов, В.М. Бехтерев А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн).

Тема 2. Специальные теории делового общения и коммуникации.

Психодинамическая теория личности (З. Фрейд). Структура личности («Ид», «Я», «Сверх-Я»). Механизмы психологической защиты в деловой коммуникации. Развитие личности и его влияние на деловое общение. Нарциссизм как модель универсального конфликта современного человека (Н. Шварц-Салант). Темная триада личности: нарциссизм, макиавеллизм и психопатия. Индивидуальная теория личности (А. Адлер). Стил жизни и его влияние на деловое общение. Аналитическая теория личности (К.Г. Юнг). Структура личности («Эго», «Личное бессознательное», «Коллективное бессознательное»). Архетипы и их влияние на деловое общение: Самость, Персона, Тень, Анима, Анимус. Современные аспекты теории привязанности. Типы привязанности: надежный, тревожный, избегающий.

Тема 3. Методологические основы делового общения и коммуникации.

Реально существующая деловая практика в многообразии отношений как объект делового общения и коммуникации. Определение предмета делового общения и коммуникации: психологический блок (психологические особенности личности деловых партнеров и деловых отношений, социально-психологический механизм межличностного общения); ценностный блок (этические принципы делового общения, деловой этикет, ценностные ориентации деловых партнеров); технологический блок (средства, приемы, техники и технологии делового общения). Междисциплинарные связи делового общения с психологией, этикой, философией, информатикой и экономикой. Методы делового общения.

Тема 4. Понятийное поле и структура деловой коммуникации.

Деловое общение как наука с середины XX века по настоящее время. Теории профессиональной мотивации (Ф.У. Тейлор, Д. Макгрегор, У. Оучи, А. Маслоу). Профессионализм и профессиональная компетентность деловых партнеров: психологическая готовность, утомление, психологический стресс. Модель экономического человека (Дж. Катона, Ф. Ван-Раай, Д. Маклеланд).

Общее понятие делового общения. Функции и признаки делового общения. Общение и деятельность. Структура делового общения (содержание, цель, средства, формы, стороны общения). Виды делового общения. Средства деловой коммуникации: вербальные, невербальные.

Тема 5. Содержание и динамика эффективной деловой коммуникации.

Системная модель (субъекты, предмет, межличностный процесс) делового общения. Фазы делового общения. Процессы перцептивной фазы: ценностные установки, убеждения, самооценка, эмоциональные состояния деловых партнёров. Коммуникативные барьеры. Процессы когнитивной фазы: знания, идеи, профессиональные компетенции, бессознательные психические процессы. Психологические механизмы познания: идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция. Процессы аффективной фазы: эмпатия, аттракция. Процессы информационно-коммуникативной фазы: анализ потребностей, психологическое влияние, осмысление информации. Процессы интерактивной фазы: содержание совместной деятельности, мотивация, поведение. Типы взаимодействия. Закон конгруэнтности деловой коммуникации.

Тема 6. Психология личности делового партнера.

Многомерность проявления личности делового партнера. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении. Типы личности деловых партнеров (эмоциональный, мыслительный, ощущающий, интуитивный). Интеллект в деловом общении. Формы интеллекта. Креативность. Функции эмоций в деловом общении. Аффект неадекватности. Эмоциональная активность и успешность деятельности. Феномен совести. Аксиома справедливости (баланс значимости, чувства вины и обиды, восстановление справедливости). Имидж. Чувство юмора. Темпераментальные особенности деловых партнеров. Волевые качества личности в управлении конфликтами. Ролевые конфликты. Психодраматический треугольник.

Тема 7. Технологии эффективных деловых коммуникаций.

Технологии делового общения как компонент деловой практики. Модель технологии эффективной деловой коммуникации: когнитивный блок, процедурный блок, технико-ресурсный блок. Понятие технологии делового общения. Парадигмальные (основные) технологии деловой коммуникации. Перцептивно-когнитивные технологии (ПКТ): конструирование адекватного образа партнера. Информационно-коммуникативные технологии (ИКТ): установление психологического равенства (партнёрское деловое общение). Конативные технологии (КТ): формирование эффективности.

Тема 8. Межличностные манипуляции в деловой коммуникации.

Манипулирование в деловом общении. Манипуляция как частный случай скрытого управления. Деструктивное психологическое влияние: нападение и принуждение. Общая модель манипуляции (сбор информации об адресате, вовлечение в контакт, использование фоновых факторов, воздействие на мишени, побуждение к действиям). Манипулирование с применением интроекции. Понятие интроекции. Манипулятивный технологический процесс интроекции. Противостояние манипулятивному влиянию. Мониторинг эмоций.

Техники противостояния психологическому влиянию. Фазы цивилизованной конфронтации.

5.2 Учебно-тематический план

Таблица 3

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа- Аудиторная работа			Самостоятел ьная работа	
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практические занятия		
1.	Тема 1. Исторические предпосылки становления деловой коммуникации.	13	4	2	2	9	Опрос, сравнительный анализ
2.	Тема 2. Специальные теории делового общения и коммуникации.	17	6	2	4	11	Опрос, сравнительный анализ
3.	Тема 3. Методологические основы делового общения и коммуникации	13	4	2	2	9	Опрос, сравнительный анализ
4.	Тема 4. Понятийное поле и структура деловой коммуникации.	13	4	2	2	9	Опрос, сравнительный анализ
5.	Тема 5. Содержание и динамика эффективной деловой коммуникации	13	4	2	2	9	Опрос, выявление стиля коммуникации
6.	Тема 6. Психология личности делового партнера	13	4	2	2	9	Опрос, тренинг
7.	Тема 7. Технологии эффективных деловых коммуникаций	13	4	2	2	9	Опрос, тренинг
8.	Тема 8. Межличностные манипуляции в деловой коммуникации	13	4	2	2	9	Опрос, тренинг
	В целом по дисциплине	108	34	16	18	74	Контрольная работа
	Итого, %	100	32	15	17	68	

5.3 Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Тема 1. Исторические	Деловое общение и коммуникация как	Опрос,

предпосылки становления деловой коммуникации.	особая область научного знания. Социальный запрос на деловое общение в сфере экономики и финансов. Проблема научного прогнозирования эффективности делового общения и коммуникации. Рекомендованные источники: 1, 2, 3, 4, 5, 6	сравнительный анализ
Тема 2. Специальные теории делового общения и коммуникации.	Психодинамическая теория личности (З. Фрейд). Структура личности («Ид», «Я», «Сверх-Я»). Механизмы психологической защиты в деловой коммуникации. Развитие личности и его влияние на деловое общение. Нарциссизм как модель универсального конфликта современного человека (Н. Шварц-Салант). Рекомендованные источники: 1, 2, 3, 4, 5, 6	Опрос, сравнительный анализ
Тема 3. Методологические основы делового общения и коммуникации	Реально существующая деловая практика в многообразии отношений как объект делового общения и коммуникации. Междисциплинарные связи делового общения с психологией, этикой, философией, информатикой и экономикой. Методы делового общения. Рекомендованные источники: 1, 2, 3, 4, 5, 6	Опрос, сравнительный анализ
Тема 4. Понятийное поле и структура деловой коммуникации.	Общее понятие делового общения. Функции и признаки делового общения. Общение и деятельность. Структура делового общения (содержание, цель, средства, формы, стороны общения). Виды делового общения. Средства деловой коммуникации: вербальные, невербальные. Рекомендованные источники: 1, 2, 3, 4, 5, 6	Опрос, сравнительный анализ
Тема 5. Содержание и динамика эффективной деловой коммуникации	Системная модель (субъекты, предмет, межличностный процесс) делового общения. Фазы делового общения. Типы взаимодействия. Закон конгруэнтности деловой коммуникации. Рекомендованные источники: 1, 2, 3, 4, 5, 6	Опрос, выявление стиля коммуникации
Тема 6. Психология личности делового партнера	Многомерность проявления личности делового партнера. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении. Типы личности деловых партнеров (эмоциональный, мыслительный, ощущающий, интуитивный). Интеллект в деловом общении. Формы интеллекта.	Опрос, тренинг

	Креативность. Функции эмоций в деловом общении. Аффект неадекватности. Рекомендованные источники: 1, 2, 3, 4, 5, 6	
Тема 7. Технологии эффективных деловых коммуникаций	Технологии делового общения как компонент деловой практики. Модель технологии эффективной деловой коммуникации: когнитивный блок, процедурный блок, технико-ресурсный блок. Понятие технологии делового общения. Рекомендованные источники: 1, 2, 3, 4, 5, 6	Опрос, тренинг
Тема 8. Межличностные манипуляции в деловой коммуникации	Манипулирование в деловом общении. Манипуляция как частный случай скрытого управления. Деструктивное психологическое влияние: нападение и принуждение. Общая модель манипуляции (сбор информации об адресате, вовлечение в контакт, использование фоновых факторов, воздействие на мишени, побуждение к действиям). Рекомендованные источники: 1, 2, 3, 4, 5, 6	Опрос, тренинг

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 5

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Исторические предпосылки становления деловой коммуникации.	Этические предпосылки становления делового общения: концепции человеколюбия и компромисса Конфуция, этическая концепция буддизма, этическая концепция ислама, западноевропейская этическая традиция (Протагор, Платон, Аристотель, Т. Гоббс, И. Кант, Н. Макиавелли, О. Конт), самобытная российская этическая традиция (И. Бердяев, П. Лавров, Н. Михайловский, П. Кропоткин). Психологический базис делового общения (В. Вундт, Дж. Уотсон, Б. Скиннер, И.П. Павлов, В.М. Бехтерев А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн).	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям
Тема 2. Специальные	Темная триада личности: нарциссизм,	Изучение теоретического

теории делового общения и коммуникации.	макиавеллизм и психопатия. Индивидуальная теория личности (А. Адлер). Стилъ жизни и его влияние на деловое общение. Аналитическая теория личности (К.Г. Юнг). Структура личности («Эго», «Личное бессознательное», «Коллективное бессознательное»). Архетипы и их влияние на деловое общение: Самость, Персона, Тень, Анима, Анимус. Современные аспекты теории привязанности. Типы привязанности: надежный, тревожный, избегающий.	материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям
Тема 3. Методологические основы делового общения и коммуникации	Определение предмета делового общения и коммуникации: психологический блок (психологические особенности личности деловых партнеров и деловых отношений, социально-психологический механизм межличностного общения); ценностный блок (этические принципы делового общения, деловой этикет, ценностные ориентации деловых партнеров); технологический блок (средства, приемы, техники и технологии делового общения).	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям
Тема 4. Понятийное поле и структура деловой коммуникации.	Деловое общение как наука с середины XX века по настоящее время. Теории профессиональной мотивации (Ф.У. Тейлор, Д. Макгрегор, У. Оучи, А. Маслоу). Профессионализм и профессиональная компетентность деловых партнеров: психологическая готовность, утомление, психологический стресс. Модель экономического человека (Дж. Катона, Ф. Ван-Раай, Д. Маклеланд).	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям
Тема 5. Содержание и динамика эффективной деловой коммуникации	Процессы перцептивной фазы: ценностные установки, убеждения, самооценка, эмоциональные состояния деловых партнёров. Коммуникативные барьеры. Процессы когнитивной фазы: знания, идеи, профессиональные компетенции, бессознательные психические процессы. Психологические механизмы познания: идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция. Процессы аффективной фазы: эмпатия, аттракция. Процессы информационно-коммуникативной фазы: анализ потребностей, психологическое влияние, осмысление информации. Процессы интерактивной фазы: содержание совместной деятельности, мотивация,	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям

	поведение.	
Тема 6. Психология личности делового партнера	Эмоциональная активность и успешность деятельности. Феномен совести. Аксиома справедливости (баланс значимости, чувства вины и обиды, восстановление справедливости). Имидж. Чувство юмора. Темпераментальные особенности деловых партнеров. Волевые качества личности в управлении конфликтами. Ролевые конфликты. Психодраматический треугольник.	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям
Тема 7. Технологии эффективных деловых коммуникаций	Парадигмальные (основные) технологии деловой коммуникации. Перцептивно-когнитивные технологии (ПКТ): конструирование адекватного образа партнера. Информационно-коммуникативные технологии (ИКТ): установление психологического равенства (партнёрское деловое общение). Конативные технологии (КТ): формирование эффективности.	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям
Тема 8. Межличностные манипуляции в деловой коммуникации	Манипулирование с применением интроекции. Понятие интроекции. Манипулятивный технологический процесс интроекции. Противостояние манипулятивному влиянию. Мониторинг эмоций. Техники противостояния психологическому влиянию. Фазы цивилизованной конфронтации.	Изучение теоретического материала и анализ источников, подготовка к практическим занятиям

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 3)

Вид текущего контроля по дисциплине «Эффективные деловые коммуникации» в соответствии с учебным планом – контрольная работа.

Варианты контрольной работы

1. Объект, предмет и функции коммуникации.
2. Характеристика делового общения.
3. Виды общения. Стили общения.
4. Характеристика делового общения.
5. Проблемы делового общения
6. Стил ь делового общения
7. Вербальные и невербальные средства коммуникации
8. Речевые средства общения.
9. Стили речи.
10. Жесты и позы в деловой коммуникации.
11. Зоны и дистанция в деловой коммуникации.
12. Репрезентативная система в деловой коммуникации (сенсорный канал).
13. Проблемы дистанции в деловой коммуникации.

- 14.Стили речи.
- 15.Коммуникативные барьеры.
- 16.Логический барьер.
- 17.Стилистический барьер.
- 18.Семантический барьер.
- 19.Фонетический барьер.
- 20.Значение барьеров для ведения переговоров.
- 21 Роль барьера в деловой коммуникации.
- 22.Трудности эффективного слушания.
- 23.Уровни слушания. Виды слушания. Виды вопросов.
- 24.Проблемы слушания.
- 25.Влияние слушания на ведение переговоров.
- 26.Когнитивная и аффективная сферы.
- 27.Структура беседы. Аргументирование. Беседа по телефону.
- 28.Типы деловых совещаний. План совещания. Правила поведения.
- 29.Ведение беседы.
- 30.Ведение деловых совещаний.
- 31.Значение пресс-конференции для успешного делового взаимодействия.
- 32.Сложности ведения переговоров.
- 33.Проблемы разрешения споров.
- 34.Владение приемами убеждения.
- 35.Значение психогеометрии в деловом взаимодействии.
- 36.Виды критики. Проблемы критики. Восприятие критики.
- 37.Метод синтетики.
- 38.Метод кейс-технологий.
- 39 Публичная речь.
- 40.Самопрезентация.

Формы текущего контроля успеваемости и их балльная оценка

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины».

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

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Деловое общение как особая область научного знания.
2. Социальный запрос на деловое общение в сфере экономики и финансов.
3. Проблема научного прогнозирования эффективности делового общения.
4. Этические предпосылки становления делового общения.

5. Психологический базис делового общения.
6. Механизмы психологической защиты в деловой коммуникации.
7. Развитие личности и его влияние на деловое общение.
8. Нарциссизм как модель универсального конфликта современного человека.
9. Стил жизни и его влияние на деловое общение.
10. Современные аспекты теории привязанности.
11. Определение предмета делового общения и коммуникации
12. Междисциплинарные связи делового общения.
13. Методы делового общения.
14. Деловое общение как наука с середины XX века по настоящее время.
15. Теории профессиональной мотивации.
16. Профессионализм и профессиональная компетентность деловых партнеров.
17. Модель экономического человека.
18. Общее понятие делового общения.
19. Функции и признаки делового общения.
20. Общение и деятельность.
21. Структура делового общения.
22. Виды делового общения.
23. Средства деловой коммуникации: вербальные, невербальные.
24. Системная модель делового общения.
25. Фазы делового общения и их процессы.
26. Типы взаимодействия.
27. Закон конгруэнтности деловой коммуникации.
28. Многомерность проявления личности делового партнера.
29. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении.
30. Типы личности деловых партнеров.
31. Интеллект в деловом общении. Формы интеллекта. Креативность.
32. Функции эмоций в деловом общении. Аффект неадекватности.
33. Эмоциональная активность и успешность деятельности.
34. Феномен совести. Аксиома справедливости.
35. Имидж. Чувство юмора.
36. Темпераментальные особенности деловых партнеров.
37. Волевые качества личности в управлении конфликтами.
38. Ролевые конфликты. Психодраматический треугольник.
39. Технологии делового общения как компонент деловой практики.
40. Модель технологии эффективной деловой коммуникации.
41. Понятие технологии делового общения.
42. Парадигмальные (основные) технологии деловой коммуникации.
43. Перцептивно-когнитивные технологии (ПКТ).
44. Информационно-коммуникативные технологии (ИКТ).
45. Конативные технологии (КТ).
46. Манипулирование в деловом общении.
47. Манипуляция как частный случай скрытого управления.
48. Деструктивное психологическое влияние: нападение и принуждение.
49. Общая модель манипуляции.

50. Манипулирование с применением интроекции. Понятие интроекции.
 51. Манипулятивный технологический процесс интроекции.
 52. Противостояние манипулятивному влиянию. Мониторинг эмоций.
 53. Техники противостояния психологическому влиянию.
 54. Фазы цивилизованной конфронтации.

Типовые задания в рамках освоения компетенций

Таблица 6

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций (УК-2)	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации	Знания: информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации Умения: использовать информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации	Деловая коммуникация является процессом передачи содержания: А) Эмоционального Б) Творческого В) Рационального Г) Материального С какой фразы лучше продолжить переговоры, если партнер допустил ошибку А) Вы не правы Б) Вы сильно ошибаетесь В) Я вам это докажу Г) Я считал иначе, но, возможно, я ошибаюсь
	2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета	Знания: особенности деловой переписки. Умения: вести деловую переписку.	Какая из перечисленных фраз соответствует объяснению причин написания делового письма? А) Согласно Вашей просьбе... Б) Просим принять меры... В) Требуем принять решение... Г) Сообщаем Вам...

	3. Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Знания: особенности ведения деловых переговоров. Умения: вести деловые переговоры	Как лучше ответить на личные обвинения или критику в ходе переговоров? А) Я вас вполне понимаю, на вашем месте я бы испытывал то же самое! Б) Вы ярко показали, какая у вас цель на самом деле! В) Прекратите меня критиковать! Г) Вы нарушаете этику переговоров!
	4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи.	Знания: лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации Умения: использовать лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	Найдите стилистически неверное деловое высказывание А) Составлен график по проведению товара Б) Выступавший ответил на вопросы В) Возмещен материальный ущерб Г) Успех в снижении себестоимости
Способность к индивидуальной и командной работе, социальному взаимодействию, соблюдению этических норм в межличностном профессиональном общении (УК-9)	1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	Знания: понятия эффективного делового общения и его применения для решения различных проблем, критериев оценки его эффективности, структуру и принципы командной работы, основные характеристики стилей лидерства, стратегии поведения в конфликте и теоретические аспекты стресса. Умения: работать в команде и достигать решения групповых задач, представлять себя аудитории, регулировать эмоциональное напряжение, способствовать благоприятному климату группы	Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются: А) конструктивными Б) деструктивными В) реалистическими Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется: А) манипуляцией Б) суггестией В) гипнозом

	2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<p>Знания: правил и норм поведения в группе, методов формирования позитивного невербального образа, техник цивилизованного противостояния влиянию</p> <p>Умения: выполнять функциональные и командные роли, справедливо распределять ресурсы команды, проявлять лидерские способности и эффективные стратегии преодоления конфликтов</p>	<p>Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:</p> <p>А) переговорный процесс Б) сотрудничество В) компромисс</p> <p>Профессиональный посредник называется:</p> <p>А) суггестором Б) медиатором В) коллегой</p>
	3. Понимает и учитывает особенности поведения участников команды для достижения цели и задач в профессиональной деятельности.	<p>Знания: состояний командных отношений, характеристики конфликтных ситуаций, признаки неблагоприятного социально-психологического климата, неэффективные модели распределения ролей</p> <p>Умения: оценивать эффективность командной работы, учитывать специфику конкретной аудитории и имеющийся опыт, применять способы регуляции эмоционального напряжения, управлять групповыми процессами в команде и принимать групповые решения</p>	<p>К наиболее эффективному стилю руководства относится</p> <p>А) либеральный Б) демократический В) авторитарный</p> <p>Специфическая форма общения, связанная с руководством людьми это:</p> <p>А) Деловое общение Б) Управленческое общение В) Дружеское общение</p>
Способность готовить информационно-аналитическое обеспечение для разработки прогнозов, стратегий и планов деятельности финансово-кредитных институтов, анализировать и	1. Применяет современные методы анализа и оценки макроэкономической ситуации для выявления тенденций развития экономики и её финансовой сферы.	<p>Знания: современные информационно-коммуникационные технологии, применяемые в финансовой среде для выявления тенденций развития экономики.</p> <p>Умения: обсуждать результаты анализа и оценки макроэкономической ситуации для выявления тенденций развития экономики и её финансовой сферы.</p>	<p>К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны руководителя отдела рекламы руководителю отдела продаж?</p> <p>А) Восходящая коммуникация Б) Горизонтальная коммуникация В) Нисходящая коммуникация</p>

контролировать ход их выполнения (ПКП-2)	2. Демонстрирует способность определять эффективные направления развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности.	<p>Знания: эффективных способов установления коммуникативного контакта и формирования стратегий сотрудничества в определении направлений развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности</p> <p>Умения: определять эффективные направления развития финансово-кредитных институтов, финансовых органов, публично – правовых образований и их подразделений на основе формирования прогнозов, стратегий и планов их деятельности</p>	<p>Процесс передачи и приема полномочий и ответственности это:</p> <p>А) Командообразование Б) Делегирование В) Менеджмент</p> <p>Что является основными понятиями в теории транзактного анализа Э. Берна?</p> <p>А) состояние Эго и пересекающиеся взаимодействие Б) состояние Эго и транзакция В) состояние Эго и открытое взаимодействие</p>
	3. Демонстрирует умение осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований и контролировать их выполнение	<p>Знания: коммуникативных способов для получения значимой информации и представления результатов мониторинга реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований.</p> <p>Умения: осуществлять мониторинг реализации прогнозов, стратегий и планов деятельности институтов финансово-кредитной сферы, финансовых органов, публично-правовых образований и контролировать их выполнение</p>	<p>Какую потребность, согласно теории А. Маслоу, удовлетворяет проведение корпоративных мероприятий?</p> <p>А) потребность в причастности Б) потребность в самореализации В) физиологическую</p> <p>Какую потребность, согласно теории А. Маслоу, удовлетворяет заключение трудового договора при трудоустройстве в компанию?</p> <p>А) потребность в причастности Б) потребность в самореализации В) потребность в безопасности</p>

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

Рекомендуемая литература

а) основная литература

1. Путиловская Т.С. Формирование языковой компетентности в сфере делового и профессионального общения : учебное пособие / Т.С. Путиловская, Н.А. Сухарева. — Москва : Русайнс, 2021. — 134 с. — ISBN 978-5-4365-8190-3. — URL: <https://book.ru/book/941918> (дата обращения: 07.01.2025). — Текст : электронный.

2. Гусейнова Н. А. Основы деловой и научной речи : учебное пособие / Н. А. Гусейнова. — Москва : КноРус, 2024. — 187 с. — ISBN 978-5-406-13310-1. — URL: <https://book.ru/book/954445> (дата обращения: 07.01.2025). — Текст : электронный.

3. Молчанов А.С. Психология общения для экономистов и менеджеров (с практикумом) : учебник / А.С. Молчанов, Л.В. Егорова, К.А. Молчанов. — Москва : КноРус, 2025. — 383 с. — ISBN 978-5-406-14218-9. — URL: <https://book.ru/book/956750> (дата обращения: 07.01.2025). — Текст : электронный.

б) дополнительная литература

4. Слинкова О.К. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебное пособие / О.К. Слинкова. — Москва : КноРус, 2022. — 162 с. — ISBN 978-5-406-09930-8. — URL: <https://book.ru/book/945069> (дата обращения: 07.01.2025). — Текст : электронный.

5. Филиппова С.А., Тренинг профессионального общения : учебное пособие / С.А. Филиппова. — Москва : Русайнс, 2024. — 120 с. — ISBN 978-5-466-04613-7. — URL: <https://book.ru/book/951996> (дата обращения: 07.01.2025). — Текст : электронный.

6. Долгова И.В. Этика делового общения : учебник и практикум / И. \В. Долгова. — Москва : КноРус, 2023. — 239 с. — ISBN 978-5-406-11866-5. — URL: <https://book.ru/book/949749> (дата обращения: 07.01.2025). — Текст : электронный.

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

- Образовательная платформа «Юрайт» <https://ezpro.fa.ru:2058/>
- Электронно-библиотечная система «Znaniy» <https://znaniy.com/>
- Электронно-библиотечная система «Book.ru» <https://book.ru/>
- Научная электронная библиотека elibrary.ru <https://elibrary.ru/>
- Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>
- Реферативная база данных Scopus <https://www.scopus.com/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучающимся в рамках самостоятельной работы следует использовать Методические рекомендации по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете, утвержденные Приказом ректора №1040/о от 11.05.2021 г.

Самостоятельная работа студентов проходит внеаудиторно. Организации

самостоятельной работы служит учебно-тематический план изучения дисциплины. В данном плане указана тематика лекций, семинаров, вопросы и задания для самостоятельного изучения. Во время лекций необходимо конспектировать содержание лекции. После лекции необходимо отредактировать записи, оформить конспект, дополняя его содержание дополнительной информацией. При оформлении конспекта целесообразно выделять названия тем и формулировки вопросов, основные определения, примеры.

При подготовке к семинару необходимо изучить вопросы семинара, соответствующий теоретический материал, делая для себя необходимые записи в рабочей тетради. После занятий необходимо просмотреть записанные решения и восстановить в решениях имеющиеся пробелы.

При затруднении в решении практических вопросов (задач), можно обратиться за консультацией (помощью) к преподавателю. Семинары проходят, как правило, в интерактивной форме и преподаватель учитывает активность обучающихся, направленную на решение предложенных вопросов (вариантов задач), а также вариантов ответов на решаемые вопросы (проблемы).

Не следует бояться дать неверный ответ или допустить иную ошибку: исправление и анализ ошибок в режиме общения с преподавателем и сокурсниками в ходе семинара способствует более глубокому освоению учебного материала и предупреждает возникновение ошибок в дальнейшем. Домашние задания (подготовку к занятиям) следует осуществлять регулярно. Если то или иное задание, при подготовке к семинару вызвало затруднение, необходимо обратиться к преподавателю за консультацией. Регулярность в выполнении домашних заданий (подготовке к занятиям) - важный фактор качественного освоения дисциплины.

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психологофизиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социальноактивные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем. Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения

общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ. Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей.

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения). Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы.

Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Методические рекомендации по выполнению проектной работы

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы предусмотрены в «Методических рекомендациях по подготовке написанию и оформлению расчетно-аналитической работы», разрабатываемой преподавателем кафедры на учебный год, в котором реализуется учебная дисциплины

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

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Антивирусная защита ESET NOD32
2. Windows, Microsoft Office
3. Astra Linux

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Консультант Плюс».
2. Информационно-правовая система «Гарант».

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены

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

- аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, доской меловой/интерактивной;
- библиотеку, имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет
- компьютерные классы с набором лицензионного базового программного обеспечения для проведения практических занятий и выходом в глобальную сеть Internet;

Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины «Эффективные деловые коммуникации» предполагается:

- сопровождение курса лекций наглядной презентацией, включающей практические примеры, схемы, графики, табличный материал;
- рассмотрение на семинарских занятиях интерактивных ситуационных задач по проблематике дисциплины;
- деловые игры;
- разбор конкретных ситуаций, коллективное обсуждение проблем российской и зарубежной практики по изучаемым темам;
- виртуальное общение в течение срока изучения курса в целях обеспечения лекций и практических занятий необходимым материалом и также контроля самостоятельной работы студентов.