

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования

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

**(Финансовый университет)**

**Краснодарский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Философия, история и право»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала  
Финуниверситета, к.э.н.

  
Э.В. Соболев

«18» февраля 2025 г.



Составитель: Бершадская Ольга Владиславовна

**Б1. В.03.ДВ.04.01 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)**

**Рабочая программа дисциплины**

для подготовки бакалавров, обучающихся по направлению  
38.03.02 Менеджмент, ОП «Управление бизнесом»,  
профиль «Менеджмент организации»  
очно-заочная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета  
(протокол № 24 от 18.02.2025 г.)*

*Одобрено кафедрой «Философия, история и право»  
(протокол № 7 от 12.02.2025 г.)*

**Краснодар 2025**

**УДК 316.6 (075.8)**

**ББК 88.5я 73**

**Б 48**

**Рецензенты:** кандидат психологических наук, доцент кафедры «Философия, история и право» Боцоева А.В.

**Бершадская О.В.**

Деловые коммуникации (практикум). Программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 Менеджмент, ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент организации», очно-заочная форма обучения. — Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Философия, история и право», 2025 г. — 38 с.

Дисциплина «Деловые коммуникации (практикум)» входит в модуль «Деловое общение в бизнесе» для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 Менеджмент, ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент организации», очно-заочная форма обучения.

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

*Учебное издание*

**Бершадская Ольга Владиславовна**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (ПРАКТИКУМ)**

Рабочая программа дисциплины

*Формат 60 '90/16. Гарнитура Times New Roman*

Усл. п.л. 3,1 Изд. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. Тираж 100 экз.  
Заказ № \_\_\_\_\_

*Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета*

© Бершадская О.В., 2025

© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

|      |                                                                                                                                                                                                            |    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1    | Наименование дисциплины.....                                                                                                                                                                               | 4  |
| 2    | Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.                         | 4  |
| 3    | Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                                                                                                                                | 6  |
| 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.....                                                                                                                                                                              | 13 |
| 5.3  | Содержание семинаров, практических занятий.....                                                                                                                                                            | 14 |
| 6    | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....                                                                                                        | 18 |
| 6.1  | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....                                                                                       | 19 |
| 6.2  | Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....                                                                                                                                    | 30 |
| 7    | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....                                                                                                              | 23 |
| 8    | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....                                                                                                            | 33 |
| 9    | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....                                                                                             | 34 |
| 10   | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....                                                                                                                                          | 35 |
| 11   | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем..... | 35 |
| 11.1 | Комплект лицензионного программного обеспечения.....                                                                                                                                                       | 35 |
| 11.2 | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....                                                                                                                          | 36 |
| 11.3 | Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации.....                                                                                                                                 | 36 |
| 12   | Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....                                                                                          | 36 |

## 1 Наименование дисциплины

Дисциплина Б1. В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)».

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций:

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины Б1.В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)»

| Код компетенции                                   | Наименование компетенции                                                                                            | Индикаторы достижения компетенции                                                                                               | Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Профессиональные компетенции профиля (ПКП)</i> |                                                                                                                     |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ПКП-2                                             | Способность организовывать операционную деятельность организации с использованием процессного и проектного подходов | 1. Проводит исследование операционной деятельности организации и совершенствует ее на основе процессного и проектного подходов. | <b>Знать:</b><br>- сущность и содержание основных понятий и категорий данной дисциплины для использования проектных подходов и методов проектного управления в деятельности организации<br><b>Уметь:</b><br>- выражать свои мысли в ситуации деловой коммуникации, преодолевать коммуникативные барьеры, применять технологии управления конфликтами в общении в процессе осуществления инициации проекта. |
|                                                   |                                                                                                                     | 2. Проводит экспресс-анализ финансово-экономического положения компании                                                         | <b>Знать:</b><br>- специфику делового общения, специфику выбора соответствующих вербальных и невербальных средств коммуникации, особенности процессов деловых коммуникаций для решения профессиональных задач, в том числе проведения экспресс-анализа финансово-экономического положения                                                                                                                  |

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                  | Индикаторы достижения компетенции                                                                                       | Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                         | <p>компаний</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять приемы, способы, технологии делового общения в ситуации переговоров, эффективно применять вербальные и невербальные средства общения в зависимости от решаемой коммуникативной задачи, в том числе для проведения экспресс-анализа финансово-экономического положения компании</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ПКП-5           | Способность применять методику оценки рисков, мониторинга состояния организации, участвовать в реализации мероприятий по профилактике и предотвращению кризисов, выводу из кризиса организаций и систем различного уровня | 1. Разрабатывает программу превентивных мер для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций. | <p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические подходы к проблеме межличностного общения, социально-психологические процессы делового общения, особенности коммуникации в группе, понятие морально-психологического климата в группе для проведения процедур и процессов, связанных с применением превентивных мер для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций</li> </ul> <p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять приемы эффективного слушания делового партнера, конструктивные способы взаимодействия, разрешения конфликтов при осуществлении действий, направленных на применение превентивных мер для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций</li> </ul> |
|                 |                                                                                                                                                                                                                           | 2. Демонстрирует навыки организации антикризисного мониторинга деятельности компании                                    | <p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру делового общения; современные технологии делового общения; основные психологические характеристики личности, проявляющие в деятельности и общении и влияющие на принятие и реализацию решений в</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Код компетенции | Наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                          |                                   | профессиональной деятельности<br><b>Уметь</b><br>- взаимодействовать с партнером, используя вербальные (устная и письменная речь) и невербальные средства делового общения; применять знания психологии общения и навыки деловой коммуникации для принятия и реализации решений задач антикризисного мониторинга деятельности компании |

### 3 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)» входит в модуль «Деловое общение в бизнесе» для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 Менеджмент, ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент организации», очно-заочная форма обучения и вводит студентов в понимание социально-психологических явлений современного общества.

Изучение дисциплины Б1. В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)» базируется на сумме знаний, полученных студентами в ходе освоения таких дисциплин, как: «Социология управления», практикум «Деловая презентация» «Управление человеческими ресурсами».

Знания и навыки, полученные в процессе изучения дисциплины Б1. В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)», будут использованы студентами при изучении последующих дисциплин, предусмотренных учебным планом, при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы, в процессе решения круга задач профессиональной деятельности.

Таблица 2 - Междисциплинарные связи тем дисциплины с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

| №<br>п/п | Наименование<br>обеспечиваемых<br>(последующих)<br>дисциплин | Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых<br>для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин |   |   |   |   |   |   |   |
|----------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
|          |                                                              | 1                                                                                                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1.       | Социальная психология                                        | *                                                                                                           | * | * | * | * | * | * | * |
| 2.       | Конфликтология                                               | *                                                                                                           | * | * | * | * | * | * | * |

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

Для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов (таблица 3).

Таблица 3 – Трудоемкость дисциплины Б1. В.03.ДВ.04.01 «Деловые коммуникации (практикум)»

Таблица 3

|                                                   | 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации», очно-заочная форма обучения |           |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                   | всего<br>(в з.е и часах)                                                             | Семестр 6 |
| <b>Общая трудоёмкость дисциплины (в з.е.)</b>     | 3/108                                                                                | 3/108     |
| <b>Контактная работа -<br/>Аудиторные занятия</b> | 24                                                                                   | 24        |
| <b>Лекции</b>                                     | 8                                                                                    | 8         |
| <b>Семинарские или<br/>практические занятия</b>   | 16                                                                                   | 16        |
| <b>Самостоятельная работа</b>                     | 84                                                                                   | 84        |
| <b>Вид промежуточной<br/>аттестации</b>           | 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. Предмет, методы и функции дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)»**

Предмет дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)», ее прикладной характер. Соотношение и взаимосвязь дисциплины и фундаментальных направлений современной психологии: общей психологии, социальной психологии, психологии личности. Психология делового общения и специальные психологические теории: экономическая, правовая, политическая, организационная, профессиональная психология, психодиагностика. Деловое общение, психология и общество. Деловое общение и этика. Особенности делового общения. Виды и формы делового общения. Основные методы науки психологии общения: экспериментальный метод, моделирование, тестирование.

Гносеологическая, прогностическая и аксиологическая функции дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)».

#### **Тема 2. Теоретические основы дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)»**

Теоретические предпосылки становления дисциплины «Деловое общение». Проблемы психологии и этики общения в истории философской и психологической мысли. Г. Тард, Л. Уорд, В. Вундт, Г. Лебон. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX—XX вв.: П. Лаврова, Н. Михайловского, В. Бехтерева, А. Ухтомского, С. Рубинштейна, Л. Выготского, А. Леонтьева и др. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии: бихевиоризме, психоанализе, когнитивной психологии, гуманистической психологии,



гештальтпсихологии. Б. Скиннер, К. Роджерс, З. Фрейд, К. Юнг, Дж. Келли, У. Найссер.

### **Тема 3. Личность в психологии делового общения**

Понятие «личность» в психологии. Основные психологические характеристики личности: способности, темперамент, характер, воля, эмоции, мотивации. Концепции личности в психологии XX века. Структура психики личности в психоаналитической концепции З. Фрейда. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга. Коллективное бессознательное. Экстраверсия и интроверсия как установки, определяющие способы человеческого поведения.

Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса и А. Маслоу. Концепция самоактуализации личности. Иерархия потребностей личности А. Маслоу. Закон конгруэнтности К. Роджерса.

Э. Фромм о социальном характере личности. Влияние экономических и культурных факторов на становление социального характера. Основные типы социальных характеров личности.

Концепции личности в отечественной психологии. Л. Выготский и А. Леонтьев об определяющей роли деятельности в формировании и развитии личности.

Макро- и микросреда личности, их структура и роль в детерминации ее поведения. Социальные стереотипы, их особенности, связь с манипулированием личностью. Роль и статус личности. Теория стадий развития личности Э. Эриксона. Психологические кризисы как узловые точки становления и развития личности.

### **Тема 4. Социально-психологические процессы делового общения**

Структура делового общения. Перцептивная сторона делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга. Перцептивные барьеры делового общения: стереотипизации, ореола, привлекательности, превосходства, отношения к нам. Психологические механизмы восприятия

деловых партнеров: идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция.

Коммуникативная сторона делового общения. Вербальная коммуникация. Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нерефлексивное и рефлексивное слушание, эмпатическое слушание. Невербальная коммуникация.

Интерактивная сторона делового общения — взаимодействие партнеров: кооперация, конкуренция, конгруэнция.

Трансактный анализ делового общения Э. Берна. Основные психологические состояния «Я»: «Ребенок», «Взрослый», «Родитель». Параллельные, перекрестные и скрытые трансакты. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении, защита от манипуляций. Стрессы в деловом общении. Тактика стрессоустойчивого поведения.

Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.

Современные технологии делового общения, перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, манипулятивные, поведенческие технологии.

## **Тема 5. Деловое общение в рабочей группе**

Рабочая группа как особый тип социальной группы. Типология рабочих групп. Психологические характеристики рабочей группы. Морально-психологический климат в рабочей группе: стадии его формирования и развития. Степень сплоченности членов рабочей группы.

Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные. Конформизм и неконформизм.

Структура рабочей группы, формальная и неформальная структуры. Референтная группа и ее влияние на общественное мнение рабочей группы.

Психологические механизмы регулирования коллективной деятельности рабочей группы: адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция.

Лидерство в рабочей группе. Типы лидеров: лидер, ситуативный лидер, вожак.

Стиль лидерства как совокупность средств психологического воздействия на членов рабочей группы. Три основных стиля лидерства: авторитарный, демократический, либеральный.

### **Тема 6. Деловые переговоры**

Общая характеристика переговоров, цели и задачи сторон. Стратегия ведения переговоров, ее виды: позиционный торг и партнерский подход на основе взаимного учета интересов. Динамика ведения переговоров и ее стадии.

Подготовительный этап: организационная сторона переговоров (место, время, состав участников и процедура встречи); содержательная сторона переговоров (анализ проблем и интересов сторон, определение переговорной позиции, подготовка необходимых материалов).

Процесс ведения переговоров: манипулятивное воздействие в ходе переговоров. Тактические приемы при позиционном торге и партнерском подходе. Тактические приемы двойственного характера. Правила поведения и типичные ошибки в ходе переговоров. Типы поведения партнеров, затрудняющие ведение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

### **Тема 7. Конфликты в деловом общении, их психодиагностика**

Конфликт в деловом общении, его психологические особенности. Социально-психологические предпосылки возникновения конфликта в деловом общении. Стадии становления и протекания конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-

психологическому эффекту. Картография конфликта: выявление проблемы конфликта, интересов, потребностей, мотивации и опасений конфликтующих партнеров. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.

Основные проявления индивидуально-психологической предрасположенности к конфликту. Социально-психологическая диагностика конфликта, выделение в нем уровней: межличностного, внутриличностного, нервно-психического. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение — избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов.

Моделирование разрешения конфликтов в деловом общении: ролевое взаимодействие, коррекция самооценки мотивов партнеров, установление смысловых и тактических барьеров в общении, самоподдержка, «минимизация личной угрозы», восприятие конфликтной ситуации как проблемной ситуации.

#### **Тема 8. Невербальные средства делового общения**

Создание «благоприятного психологического климата». Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника. Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Трактовка взглядов и мимики лица. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

### **5.2 Учебно-тематический план**

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Менеджмент организации» очно-заочной формы обучения представлены в таблицах 4.

Таблица 4 - Распределение бюджета времени при изучении дисциплины «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Менеджмент организации» очно-заочной формы обучения, (в часах)

| Наименование<br>темы<br>дисциплины                                                                   | Трудоемкость в часах |                   |        |                                               |                                                   |                           | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                      | Всего                | Аудиторная работа |        |                                               |                                                   | Самостоятельная<br>работа |                                                                 |
|                                                                                                      |                      | Общая             | Лекции | Семинарские<br>или<br>практические<br>занятия | Занятия в<br>интерактивных<br>формах<br>(час. /%) |                           |                                                                 |
| Тема 1.<br>Предмет,<br>методы и<br>функции<br>дисциплины<br>«Деловые<br>коммуникации<br>(практикум)» | 13                   | 3                 | 1      | 2                                             | 2                                                 | 10                        | Опрос,<br>дискуссия,<br>выполнение<br>разноуровневых<br>заданий |
| Тема 2.<br>Теоретические<br>основы<br>дисциплины<br>«Деловые<br>коммуникации<br>(практикум)»         | 13                   | 3                 | 1      | 2                                             | 2                                                 | 10                        | Опрос,<br>дискуссия,<br>выполнение<br>разноуровневых<br>заданий |
| Тема 3.<br>Личность в<br>психологии<br>делового<br>общения                                           | 13                   | 3                 | 1      | 2                                             | 2                                                 | 10                        | Опрос,<br>дискуссия,<br>выполнение<br>разноуровневых<br>заданий |
| Тема 4.<br>Социально-<br>психологическ<br>ие процессы<br>делового<br>общения                         | 13                   | 3                 | 1      | 2                                             | 2                                                 | 10                        | Опрос,<br>дискуссия,<br>выполнение<br>разноуровневых<br>заданий |
| Тема 5.<br>Деловое<br>общение в<br>рабочей группе                                                    | 13                   | 3                 | 1      | 2                                             | 2                                                 | 10                        | Опрос,<br>дискуссия,<br>выполнение<br>разноуровневых<br>заданий |
| Тема 6.<br>Деловые<br>переговоры                                                                     | 13                   | 3                 | 1      | 2                                             | 2                                                 | 10                        | Опрос,<br>дискуссия,<br>выполнение<br>разноуровневых<br>заданий |

| Наименование<br>темы<br>дисциплины                                   | Трудоемкость в часах |                   |        |                                               |                                                   |                           | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости                   |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|--------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                      | Всего                | Аудиторная работа |        |                                               |                                                   | Самостоятельная<br>работа |                                                                 |
|                                                                      |                      | Общая             | Лекции | Семинарские<br>или<br>практические<br>занятия | Занятия в<br>интерактивных<br>формах<br>(час. /%) |                           |                                                                 |
| Тема 7.<br>Конфликты в<br>деловом<br>общении, их<br>психодиагностика | 15                   | 3                 | 1      | 2                                             | 2                                                 | 12                        | Опрос,<br>дискуссия,<br>выполнение<br>разноуровневых<br>заданий |
| Тема 8.<br>Невербальные<br>средства<br>делового<br>общения           | 15                   | 3                 | 1      | 2                                             | 2                                                 | 12                        | Опрос,<br>дискуссия,<br>выполнение<br>разноуровневых<br>заданий |
| В целом по<br>дисциплине                                             | 108                  | 24                | 8      | 16                                            | 16/67 %                                           | 84                        | Зачет                                                           |

### 5.3 Содержание практических и семинарских занятий

Практические занятия призваны путем диалога со студентами более глубоко и полно раскрыть сущность и содержание основных понятий и категорий деловой коммуникации, коммуникативные аспекты в профессиональной деятельности менеджера, особенности распознавания, основные характеристики и пути решения коммуникативных проблем, возникающих в процессе осуществления управленческой деятельности.

Цель проведения практических занятий - более глубокое усвоение студентами теоретических знаний и формирование навыков их применения в практической деятельности.

Содержание практических занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очно-заочной формы обучения представлено в таблице 5.

Таблица 5 – Содержание практических занятий по дисциплине «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02

«Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очно-очной формы обучения

| <b>Наименование тем (разделов) дисциплины</b>                                             | <b>Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Формы проведения занятий</b>                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Тема 1.<br>Предмет, методы и функции дисциплины «Психология делового общения (практикум)» | Перечень вопросов<br>1. Психология делового общения и специальные психологические теории: экономическая, правовая, политическая, организационная, профессиональная психология, психодиагностика.<br>2. Деловое общение, психология и общество.<br>3. Деловое общение и этика.<br>4. Особенности делового общения. Его отличие от светского, семейного и других типов общения.<br>5. Виды и формы делового общения.<br>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4; 9: 1-5.                                                                                                                                                                                                     | Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий |
| Тема 2.<br>Теоретические основы дисциплины «Психология делового общения (практикум)»      | Перечень вопросов<br>1. Проблемы психологии и этики общения в истории философской и психологической мысли. Г. Тард, Л. Уорд, В. Вундт, Г. Лебон.<br>2. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX—XX вв.: П. Лаврова, Н. Михайловского, В. Бехтерева, А. Ухтомского, С. Рубинштейна, Л. Выготского, А. Леонтьева и др.<br>3. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии: бихевиоризме, психоанализе, когнитивной психологии, гуманистической психологии, гештальтпсихологии. Б. Скиннер, К. Роджерс, З. Фрейд, К. Юнг, Дж. Келли, У. Найссер.<br>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4,5; 9: 3-8. | Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий |
| Тема 3.<br>Личность в психологии делового общения                                         | Перечень вопросов<br>1. Структура психики личности в психоаналитической концепции З. Фрейда.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                     |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                                                | <p>2. Сознательное и бессознательное в психике человека. Влияние бессознательного на поведение личности.</p> <p>3. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга.</p> <p>4. Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса и А. Маслоу.</p> <p>5. Концепция самоактуализации личности.</p> <p>6. Иерархия потребностей личности А. Маслоу.</p> <p>7. Закон конгруэнтности К. Роджерса.</p> <p>8. Э. Фромм о социальном характере личности.</p> <p>9. Концепции личности в отечественной психологии. Л. Выготский и А. Леонтьев об определяющей роли деятельности в формировании и развитии личности.</p> <p>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,2,3, ; 9: 1-7.</p> |                                                     |
| Тема 4.<br>Социально-психологические процессы делового общения | <p>Перечень вопросов</p> <p>1. Перцептивная сторона делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга.</p> <p>2. Перцептивные барьеры делового общения: стереотипизации, ореола, привлекательности, превосходства, отношения к нам.</p> <p>3. Психологические механизмы восприятия деловых партнеров: идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция.</p> <p>4. Коммуникативная сторона делового общения.</p> <p>5. Вербальная коммуникация.</p> <p>6. Трансактный анализ делового общения Э. Берна.</p> <p>7. Интерактивная сторона делового общения</p> <p>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4; 9: 1-5.</p>                                                       | Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий |
| Тема 5.<br>Деловое общение в рабочей группе                    | <p>Перечень вопросов</p> <p>1. Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные.</p> <p>2. Конформизм и неконформизм.</p> <p>3. Структура рабочей группы, формальная и неформальная структуры</p> <p>4. Референтная группа и ее влияние на</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий |



|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                            |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                        | <p>общественное мнение рабочей группы.</p> <p>5. Психологические механизмы регулирования коллективной деятельности рабочей группы: адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция.</p> <p>6. Лидерство в рабочей группе.</p> <p>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,2,3,5; 9: 2-7.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                            |
| <p>Тема 6.</p> <p>Деловые переговоры</p>                               | <p>Перечень вопросов</p> <p>1. Общая характеристика переговоров, цели и задачи сторон.</p> <p>2. Стратегия ведения переговоров, ее виды: позиционный торг и партнерский подход на основе взаимного учета интересов.</p> <p>3. Динамика ведения переговоров и ее стадии.</p> <p>4. Подготовительный этап: организационная сторона переговоров (место, время, состав участников и процедура встречи); содержательная сторона переговоров (анализ проблем и интересов сторон, определение переговорной позиции, подготовка необходимых материалов).</p> <p>5. Процесс ведения переговоров: манипулятивное воздействие в ходе переговоров.</p> <p>6. Тактические приемы при позиционном торге и партнерском подходе.</p> <p>7. Тактические приемы двойственного характера.</p> <p>8. Правила поведения и типичные ошибки в ходе переговоров.</p> <p>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4; 9: 1-5.</p> | <p>Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий</p> |
| <p>Тема 7.</p> <p>Конфликты в деловом общении, их психодиагностика</p> | <p>Перечень вопросов</p> <p>1. Конфликт в деловом общении, его психологические особенности.</p> <p>2. Социально-психологические предпосылки возникновения конфликта в деловом общении.</p> <p>3. Конфликт как психологически осознанное столкновение противоположно направленных потребностей, интересов, целей, установок, мотивов и типов поведения деловых партнеров.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий</p> |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                     |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                                   | 4. Стадии становления и протекания конфликта.<br>5. Структура конфликта.<br>6. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту.<br>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,2,3,5; 9: 3-6.                         |                                                     |
| Тема 8.<br>Невербальные средства делового общения | Перечень вопросов<br>1. Создание «благоприятного психологического климата».<br>2. Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу.<br>3. Умение слушать собеседника как психологический прием.<br>4. Техника постановки вопросов и ответов на них.<br>Рекомендуемые источники из разделов 8: 1,3,4; 9: 1-7. | Опрос, дискуссия, выполнение разноуровневых заданий |

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

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

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины Б1.В.04.ДВ.04.02 «Деловые коммуникации (практикум)» - закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, глубоко изучить, используя рекомендованную литературу, а также лекции по курсу, основные теоретические аспекты дисциплины, связанные с современными проблемами деловой коммуникативной сферы.

В процессе самостоятельной работы студенты должны овладеть практическими навыками использования методов изучения психологии управления как необходимого и мощного ресурса, решив практические задачи, представленные в методических указаниях кафедры.

Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- ~ освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- ~ изучение корпоративных образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки и др., представленные в ИОП);
- ~ самостоятельный поиск информации в Интернете;
- ~ выполнение разноуровневых задач и творческих заданий;
- ~ консультации по наиболее сложным вопросам;
- ~ участие в работе научного кружка по кафедре и ежегодных студенческих научных конференций;
- ~ подготовку к зачету.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очно-заочной формы обучения, отводится 84 часа учебного времени (таблица 6).

Таблица 6. – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины Б1.В.04.ДВ.04.02 «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очно-заочной формы обучения

| Наименование тем (разделов) дисциплины                                                    | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение                                                                                                                                                       | Формы внеаудиторной самостоятельной работы                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1.<br>Предмет, методы и функции дисциплины «Психология делового общения (практикум)» | 1. Деловое общение, психология и общество.<br>2. Деловое общение и этика.<br>3. Особенности делового общения. Его отличие от светского, семейного и других типов общения.<br>4. Виды и формы делового общения. | –работа с учебником и др. литературой;<br>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;<br>–подготовка к |

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | 5. Основные методы науки «Психология делового общения (практикум)»: экспериментальный метод, моделирование, тестирование.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | участию в дискуссии                                                                                                                         |
| Тема 2.<br>Теоретические основы дисциплины «Психология делового общения (практикум)» | 1. Проблемы психологии и этики общения в истории философской и психологической мысли. Г. Тард, Л. Уорд, В. Вундт, Г. Лебон.<br>2. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX—XX вв.: П. Лаврова, Н. Михайловского, В. Бехтерева, А. Ухтомского, С. Рубинштейна, Л. Выготского, А. Леонтьева и др.<br>3. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии: бихевиоризме, психоанализе, когнитивной психологии, гуманистической психологии, гештальтпсихологии. Б. Скиннер, К. Роджерс, З. Фрейд, К. Юнг, Дж. Келли, У. Найссер. | –работа с учебником и др. литературой;<br>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;<br>–подготовка к участию в дискуссии |
| Тема 3.<br>Личность в психологии делового общения                                    | 1. Макро- и микросреда личности, их структура и роль в детерминации ее поведения.<br>2. Социальные стереотипы, их особенности, связь с манипулированием личностью.<br>3. Роль и статус личности.<br>4. Теория стадий развития личности Э. Эриксона.<br>5. Психологические кризисы как узловые точки становления и развития личности.                                                                                                                                                                                                                                                            | –работа с учебником и др. литературой;<br>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;<br>–подготовка к участию в дискуссии |
| Тема 4.<br>Социально-психологические процессы делового общения                       | 1. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении, защита от манипуляций.<br>2. Стрессы в деловом общении.<br>3. Тактика стрессоустойчивого поведения.<br>4. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.<br>5. Современные технологии делового общения, перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, манипулятивные, поведенческие технологии.                                                                                                                                            | –работа с учебником и др. литературой;<br>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;<br>–подготовка к участию в дискуссии |
| Тема 5.<br>Деловое общение в рабочей группе                                          | 1. Психологические механизмы регулирования коллективной деятельности рабочей группы: адаптация, коммуникация, идентификация,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | –работа с учебником и др. литературой;<br>–составление плана и тезисов ответов на                                                           |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             | <p>интеграция.</p> <p>2. Лидерство в рабочей группе.</p> <p>3. Типы лидеров: лидер, ситуативный лидер, вожак.</p> <p>4. Стил ь лидерства как совокупность средств психологического воздействия на членов рабочей группы.</p> <p>5. Три основных стили ь лидерства: авторитарный, демократический, либеральный.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p>                                                                                       |
| Тема 6.<br>Деловые переговоры                               | <p>1. Процесс ведения переговоров: манипулятивное воздействие в ходе переговоров.</p> <p>2. Тактические приемы при позиционном торге и партнерском подходе.</p> <p>3. Тактические приемы двойственного характера.</p> <p>4. Правила поведения и типичные ошибки в ходе переговоров.</p> <p>5. Типы поведения партнеров, затрудняющие ведение переговоров.</p> <p>6. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.</p>                                                                                                                                                                                             | <p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p> |
| Тема 7.<br>Конфликты в деловом общении, их психодиагностика | <p>1. Социально-психологическая диагностика конфликта, выделение в нем уровней: межличностного, внутриличностного, нервно-психического.</p> <p>2. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.</p> <p>3. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение — избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов.</p> <p>4. Моделирование разрешения конфликтов в деловом общении: ролевое взаимодействие, коррекция самооценки мотивов партнеров, установление смысловых и тактических барьеров в общении.</p> | <p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p> |
| Тема 8.<br>Невербальные средства делового общения           | <p>1. Типы рукопожатий.</p> <p>2. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников.</p> <p>3. Трактовка взглядов и мимики лица.</p> <p>4. Невербальные средства повышения делового статуса.</p> <p>5. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>–работа с учебником и др. литературой;</p> <p>–составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>–подготовка к участию в дискуссии</p> |

При организации самостоятельной работы студентам рекомендуется использовать информационные источники, перечень которых приведен в разделе 8 и 9 данной рабочей программы (основная и дополнительная литература, интернет-ресурсы).

## **6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю**

### **Вопросы и задания для текущего контроля**

1. Какие выделяют виды делового общения?
2. Какие коммуникативные барьеры могут возникать в общении? Как преодолевать эти барьеры?
3. Что такое конфликт? Какие бывают причины конфликтов? Какие бывают виды конфликтов?
4. Какие есть стратегии поведения в конфликте?
5. Какие технологии управления конфликтами можно использовать в деловой сфере?
6. Мы склонны связывать привлекательность коммуникатора с желательностью для нас его сообщения. Объясните, почему.
7. Подберите 1–2 приема конструктивной критики и/или приема преодоления агрессии в общении.
8. Подберите из жизни, литературы, кино ситуации делового взаимодействия людей (типичные, эффективные, конфликтные и т.д. взаимодействия) и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психологические особенности партнера, способы взаимодействия. Оцените эффективность коммуникации, используемые средства, эффекты социальной перцепции.
9. Посмотрите видео «Невербальное общение. Сигналы тела: Большой скачок», <https://yandex.ru/video/preview/?text> Что такое «конгруэнтность»?

Какие правила использования невербальных средств вы можете сформулировать?

10. Посмотрите видеоурок «Публичная речь с Р. Гандапас ч.1: На раз, два, три» <https://www.youtube.com/watch?v=b06ChAVz8Fo&t=556s> Какие структурные компоненты выступления можно выделить?

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.

## **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 содержится в разделе 2.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки умений, знаний

### **7.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП**

#### **Примеры тестовых заданий**

**1. Установите соответствие между предметными областями исследования и научными теориями.**

| Научные теории     | Предметные области исследования |                          |                                      |                                                         |
|--------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                    | А                               | Б                        | В                                    | Г                                                       |
| 1. деловое общение | психологические процессы,       | психологические проблемы | психологические и этические проблемы | система нравственных отношений и нравственного сознания |

|                             |           |                                            |  |  |
|-----------------------------|-----------|--------------------------------------------|--|--|
| 2. экономическая психология | поведения | массового<br>политического<br>сознания<br> |  |  |
| 3. политическая психология  |           |                                            |  |  |
| 4. этика                    |           |                                            |  |  |

**2. К теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловые коммуникации» относятся такие психологические теории, как:**

- 1) социальная психология;
- 2) психофизика;
- 3) психология личности;
- 4) клиническая психология;
- 5) профессиональная психология.

**3. Установите иерархию (последовательность удовлетворения) потребностей личности, предложенную в концепции А.Маслоу:**

- 1) потребности в привязанности и любви;
- 2) потребности в безопасности;
- 3) потребности в уважении и одобрении;
- 4) когнитивные потребности;
- 5) физиологические потребности.

**4. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания**

- 1) интеллектуального и делового
- 2) эмоционального и культурного
- 3) эмоционального и интеллектуального
- 4) рационального и делового

**5. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций**

- 1) вербальных и устных
- 2) вербальных и невербальных
- 3) письменных и невербальных
- 4) устных и невербальных

**6. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений**

- 1) устных и письменных
- 2) слов и жестов
- 3) жестов и мимики
- 4) устных и бессловесных

**7. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется**

- 1) закрытой
- 2) активной
- 3) открытой
- 4) пассивной

**8. Отличительные черты рабочей группы:**



- 1) наличие общей социально-значимой цели деятельности;
- 2) взаимная ответственность;
- 3) разделение социально-ролевых функций;
- 4) общие политические интересы.

**9. Деловой этикет это:**

- 1) совокупность правил поведения в обществе;
- 2) совокупность норм и правил поведения людей в какой-либо совместной профессиональной деятельности;
- 3) демонстрация статусных и финансовых возможностей партнеров.

**10. Организационная подготовка деловых переговоров включает:**

- 1) определение места и времени переговоров;
- 2) составление повестки каждого дня ведения переговоров;
- 3) проработка альтернативных решений проблемы переговоров;
- 4) формирование группы участников переговоров;
- 5) составление программы приема партнеров.

**Ключ к тестам**

| № вопроса | Ответы                     |
|-----------|----------------------------|
| 1         | 1 – В; 2 – А; 3 – Б; 4 - Г |
| 2         | 1, 3, 5                    |
| 3         | 5, 2, 1, 3, 4              |
| 4         | 3                          |
| 5         | 2                          |
| 6         | 1                          |
| 7         | 3                          |
| 8         | 1, 2, 3                    |
| 9         | 2                          |
| 10        | 1, 2, 4, 5                 |

**Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной**

Таблица 8 - Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Деловые коммуникации (практикум)» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации» очно-заочной формы обучения

| Код компетенции | Наименование компетенции                                           | Индикаторы достижения компетенции                                               | Типовые задания                                                                                                                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПКП-2           | Способность организовывать операционную деятельность организации с | 1. Проводит исследование операционной деятельности организации и совершенствует | <b>Задание 1</b><br>Группа разделяется на подгруппы. Преподаватель раздает студентам листы с надписью определенного рода деятельности: учебная деятельность, преподавательская |

|  |                                                           |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | использованием<br>процессного и<br>проектного<br>подходов | ее на основе<br>процессного и<br>проектного<br>подходов. | <p>деятельность, деятельность менеджера, инвестиционная деятельность. Студенты описывают специфику деятельности, ее структуру. Результаты совместного обсуждения в подгруппах доводятся до сведения остальным группам.</p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Студенты продолжают работать в тех же подгруппах и рассматривать те же роды деятельности. Студенты перечисляют задачи, решаемые при осуществлении конкретной деятельности, формулируют критерии эффективного выполнения данной деятельности, обозначают профессиональные компетенции, необходимые для ее осуществления.</p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Первая подгруппа выделяет отличительные особенности подходов к анализу управленческих ситуаций: научного, административного, «человеческих отношений». Вторая подгруппа выделяет отличительные особенности процессуального, системного, ситуационного подходов к анализу управленческих ситуаций.</p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Выбирается руководитель процесса. Домашнее задание — составить план и вопросы к интервью. На практическом занятии нужно провести интервью другой подгруппы.</p> <p>Предлагаются темы интервью:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• изучение уровня профессионализма работника;</li> <li>• выявление индивидуальных особенностей исполнения трудовой деятельности;</li> <li>• исследование мотивации</li> </ul> |
|--|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                |
|--|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>работника;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• аттестация рабочих мест.</li> </ul> |
|  | 2. Проводит экспресс-анализ финансово-экономического положения компании | <p><b>Задание 1</b></p> <p>Группа разделяется на две подгруппы. Выбирается руководитель процесса. Домашнее задание — выбрать методы исследования конкретных ситуаций для проведения экспресс-анализа финансово-экономического положения компании и составить вопросы по ним.</p> <p>На практическом занятии проводится опрос представителей другой подгруппы.</p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>В вашей компании решается вопрос о введении новой должности руководителя отдела маркетинга. Ваша задача — объяснить необходимость введения данной должности, опираясь на знания финансово-экономического положения компании.</p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Вы руководитель отдела продаж. К вам обратился клиент с жалобой на вашего подчиненного. Суть его претензий в том, что клиент считает вашего подчиненного непрофессиональным и поэтому желает прекратить деловые отношения с вашей компанией. От этого контракта вы ожидали поступления крупной денежной суммы. Ваши действия?</p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>У вас возникает спор с подчиненным по поводу инвестиций в новую технологию. Технология не прошла достаточную апробацию, и многие ваши коллеги против ее внедрения. Ваши действия в условиях стабильного финансово-экономического положения</p> |                                                                                                |

|       |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                         | компании? Ваши действия в условиях нестабильного финансово-экономического положения компании?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ПКП-5 | Способность применять методику оценки рисков, мониторинга состояния организации, участвовать в реализации мероприятий по профилактике и предотвращению кризисов, выводу из кризиса организаций и систем различного уровня | 1. Разрабатывает программу превентивных мер для предупреждения и снижения отрицательных последствий кризисных ситуаций. | <p><b>Задание 1</b></p> <p>Вы главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от Вас зависит решение - подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой — это принесет большой доход Вашей фирме.</p> <p>Однако Вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно Вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями.</p> <p>Каково будет Ваше решение? Закроете ли Вы проект? Как аргументируете свое решение?</p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Определите стратегии поведения в конфликте:</p> <p>1) Низкая степень защиты своих и столь же низкая степень защиты интересов партнера. Такая стратегия осуществляется, когда предмет разногласий не затрагивает прямых интересов сторон, не представляет для участников большой ценности, ситуация может разрешиться сама собой и касаться взаимоотношений, которых та или иная сторона не</p> |

|  |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                      | <p>считает необходимым поддерживать.</p> <p>2) Низкая степень защиты своих и высокая степень защиты интересов партнера. Она предполагает отказ одной из сторон от собственных интересов, готовность принести их в жертву другой стороне, пойти ей навстречу в одностороннем порядке. Обычно эта модель используется одной стороной, когда она очень заинтересована в устраивающих ее отношениях с другой стороной, либо в результате мощного силового давления противоположной стороны.</p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Вы заказали крупную партию товара в компании, с которой сотрудничаете много лет. Но в этой партии оказалось более 20% брака. Вами была произведена предоплата 60% от всей стоимости заказа. Ваше руководство предъявляет к вам претензии и требует от вас договориться с поставщиком о замене всей партии и оплате транспортных расходов в качестве компенсации. Ваши действия?</p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>За два часа до переговоров Вы находите грубую ошибку в проекте, разработанном Вашей компанией. Переговоры и проект очень важны для Вас. Какие аргументы Вы приведете с целью удержания переговоров на время, требующееся для устранения ошибки?</p> |
|  | 2. Демонстрирует навыки организации антикризисного мониторинга деятельности компании | <p><b>Задание 1</b></p> <p>Что такое «референтная группа» в трудовом коллективе? Проанализируйте причины и последствия позитивного и негативного влияния рабочей группы на коллектив сотрудников.</p> <p><b>Задание 2</b></p> <p>Составьте таблицу основных типов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>конфликтных сотрудников (по В. Шепелю) и разработайте методы взаимодействия с ними.</p> <p><b>Задание 3</b></p> <p>Ваш деловой партнер – поставщик сырья для вашей фирмы нарушает сроки поставки. Сформулируйте основные претензии к деловому партнеру и свои предложения по урегулированию ситуации, которые Вы изложите в процессе переговоров.</p> <p><b>Задание 4</b></p> <p>Используя русскоязычные и иностранные ресурсы ЭБС, проанализируйте проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии: бихевиоризме, психоанализе, когнитивной психологии, гуманистической психологии, гештальтпсихологии.</p> |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Деловое общение, психология и общество. Деловое общение и этика.
2. Особенности делового общения и его отличие от светского, семейного и других типов общения.
3. Виды и формы делового общения.
4. Проблемы психологии и этики общения в истории философской и психологической мысли. Г. Тард, Л. Уорд, В. Вундт, Г. Лебон.
5. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX—XX вв.: П. Лаврова, Н. Михайловского, В. Бехтерева, А. Ухтомского, С. Рубинштейна, Л. Выготского, А. Леонтьева и др.
6. Проблемы межличностного общения в бихевиоризме и психоанализе.
7. Проблемы межличностного общения в когнитивной психологии и гуманистической психологии, гештальтпсихологии.
8. Понятие «личность» в психологии.
9. Основные психологические характеристики личности: способности, темперамент, характер, воля, эмоции, мотивации.

10. Структура психики личности в психоаналитической концепции З. Фрейда.
11. Влияние бессознательного на поведение личности. «Сверх-Я» как контролирующая инстанция психики.
12. Сублимация, вытеснение, их связь с основными психологическими способами защиты личности.
13. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К. Юнга. Коллективное бессознательное.
14. Экстраверсия и интроверсия как установки, определяющие способы человеческого поведения.
15. Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса и А. Маслоу.
16. Концепция самоактуализации личности. Иерархия потребностей личности А. Маслоу.
17. Закон конгруэнтности К. Роджерса.
18. Э. Фромм о социальном характере личности. Основные типы социальных характеров личности.
19. Концепции личности в отечественной психологии. Л. Выготский и А. Леонтьев об определяющей роли деятельности в формировании и развитии личности.
20. Макро- и микросреда личности, их структура и роль в детерминации ее поведения.
21. Социальные стереотипы, их особенности, связь с манипулированием личностью.
22. Роль и статус личности.
23. Теория стадий развития личности Э. Эриксона.
24. Психологические кризисы как узловые точки становления и развития личности.
25. Структура делового общения.
26. Перцептивная сторона делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга.
27. Психологические механизмы восприятия деловых партнеров: идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция.

28. Коммуникативная сторона делового общения. Вербальная коммуникация.
29. Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нерефлексивное и рефлексивное слушание, эмпатическое слушание.
30. Интерактивная сторона делового общения — взаимодействие партнеров: кооперация, конкуренция, конгруэнция.
31. Трансактный анализ делового общения Э. Берна.
32. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении, защита от манипуляций.
33. Стрессы в деловом общении. Тактика стрессоустойчивого поведения.
34. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.
35. Современные технологии делового общения, перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, манипулятивные, поведенческие технологии.
36. Рабочая группа как особый тип социальной группы.
37. Морально-психологический климат в рабочей группе. Степень сплоченности членов рабочей группы.
38. Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные. Конформизм и неконформизм.
39. Лидерство в рабочей группе. Типы лидеров: лидер, ситуативный лидер, вожак.
40. Три основных стиля лидерства: авторитарный, демократический, либеральный.
41. Общая характеристика переговоров, цели и задачи сторон.
42. Стратегия ведения переговоров, ее виды: позиционный торг и партнерский подход на основе взаимного учета интересов. Динамика ведения переговоров и ее стадии.
43. Содержательная сторона переговоров (анализ проблем и интересов сторон, определение переговорной позиции, подготовка необходимых материалов).
44. Манипулятивное воздействие в ходе переговоров.



45. Конфликт в деловом общении, его психологические особенности. Социально-психологические предпосылки возникновения конфликта в деловом общении.
46. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту.
47. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
48. Моделирование разрешения конфликтов в деловом общении.
49. Создание «благоприятного психологического климата».
50. Умение слушать собеседника как психологический прием.
51. Техника постановки вопросов и ответов на них.
52. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника.
53. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Трактовка взглядов и мимики лица.
54. Невербальные средства повышения делового статуса.
55. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

#### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений**

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете».

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

##### **Рекомендуемая литература**

##### **а) основная:**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 158 с.

— (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471326> (дата обращения: 20.10.2021). — Текст: электронный.

2. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469815> (дата обращения: 20.10.2021). — Текст: электронный.

**б) дополнительная:**

3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5ad88849c699f8.84103245. — ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144429> (дата обращения: 20.10.2021). - Текст: электронный.

4. Леонов, Н. И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474357> (дата обращения: 20.10.2021). — Текст: электронный.

5. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473522> (дата обращения: 20.10.2021). — Текст: электронный.

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

Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru>

Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН»  
<http://biblioclub.ru>

Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>

Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru>

Электронно-библиотечная система издательства Проспект  
<http://ebs.prospekt.org/books>

Электронно-библиотечная система издательства Лань <https://e.lanbook.com>

Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru>

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»  
<https://grebennikon.ru>

Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>

Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф>

Academic Reference <http://ar.cnki.net/ACADREF>

Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира <http://search.ebscohost.com>

Электронные продукты издательства Elsevier <http://www.sciencedirect.com>

JSTOR Arts & Sciences I Collection <http://jstor.org>

Oxford Scholarship Online <https://oxford.universitypressscholarship.com>

Коллекция научных журналов Oxford University Press  
<https://academic.oup.com/journals>

ProQuest: База данных Business Ebook Subscription на платформе Ebook Central <https://search.proquest.com>

ProQuest Dissertations & Theses A&I <https://search.proquest.com>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Студентам следует руководствоваться «Методическими рекомендациями по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» (Приказ ректора № 1040\_о от 11.05.2021) и данной рабочей программой 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:**

1. Windows, Microsoft Office.
2. Антивирус ESET Endpoint Security

### **11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>
4. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» - <http://www.skrin.ru/>

### **11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации - указанные средства не используются**

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

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Деловые коммуникации» (практикум) необходимо использовать аудитории, оснащенные компьютером и видеопроцессором для демонстрации презентаций, компьютерный класс с доступом в Интернет.