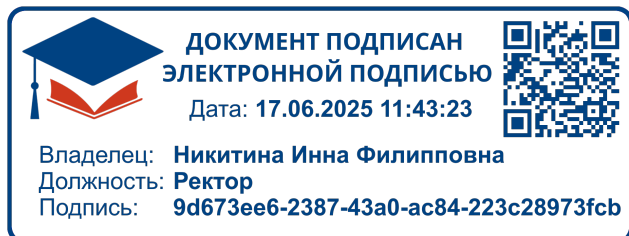


Автономная некоммерческая организация высшего и профессионального образования
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»
(АНО ВПО «ПСИ»)



УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом АНО ВПО «ПСИ»
(протокол от 11.06.2025 № 03)
Председатель Ученого совета, ректор
И.Ф. Никитина

Рабочая программа дисциплины

«Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль – финансовый менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Пермь 2025

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» (далее – рабочая программа) разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970 (с изменениями, внесенными приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26.11.2020 N 1456, от 19.07.2022 N 662, от 27.02.2023 N 208).

Автор-составитель:

Буянова Г. В., доцент кафедры гуманитарных, естественно-научных и экономических дисциплин, к. пед. н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гуманитарных, естественно-научных и экономических дисциплин, протокол № 09 от 29 мая 2025 г.

Зав. кафедрой гуманитарных,
естественно-научных
и экономических дисциплин,
к. с.-х. наук, доцент

Я.В. Субботина

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ	4
3. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	14
План:.....	16
6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ.....	22
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	28
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	29

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная цель курса состоит в том, чтобы сформировать у студентов представление об эффективных деловых коммуникациях как основы профессиональной управленческой деятельности.

Задачи курса:

- теоретическое освоение студентами коммуникационных процессов в управленческой деятельности;
- развитие практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения деловых коммуникаций;
- понимание роли невербальных коммуникаций в управленческой деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Дисциплина относится к базовой части дисциплин учебного плана направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль подготовки: финансовый менеджмент (квалификация выпускника «бакалавр»).

Для освоения дисциплины *Деловые коммуникации* студенты используют знания, умения, навыки, сформированные при изучении таких дисциплин, как:

- стратегический менеджмент;
- психология;
- логика;
- деловая этика
- философия.

Данная дисциплина является основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- психология управления;
- социология управления;
- управление общественными отношениями.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе освоения данной дисциплины выпускник формирует и демонстрирует следующие общекультурные компетенции при освоении основной образовательной программы высшего образования, реализующей ФГОС ВО:

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

В результате освоения дисциплины выпускник должен демонстрировать следующие конечные результаты обучения:

Выпускник должен знать:

1. Категориальный аппарат дисциплины деловые коммуникации.
2. Теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации,
3. Основные отечественные и зарубежные теории коммуникаций;
4. Основные причины и последствия кризисных коммуникаций;
5. Организацию и методику управления коммуникативными процессами;
6. Способы и методы деловой коммуникации;
7. Основы психологии и теории управления человеческими ресурсами;

Выпускник должен уметь:

1. Использовать методы деловых коммуникаций в исследовательской и практической деятельности.
2. Преодолевать коммуникативные барьеры, гармонично строить убеждающую речь, пользоваться знаниями невербальных и вербальных средств общения
3. Выполнять анализ коммуникации и выявлять возможности их улучшения
4. Проводить анализ конфликтных ситуаций
5. Использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей и процессе делового общения
6. Применять техники построения команды для оптимизации коммуникативных связей внутри организации.

Выпускник должен владеть:

1. Приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций
2. Профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач
3. Приемами и навыками деловой коммуникации при реализации мероприятий по управлению персоналом компании
4. Методологическими подходами к изучению проблем в общении с учетом личных качеств и особенностей
5. Техниками построения команды в организации;
6. Навыками самопрезентации в профессиональной среде;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Очная форма обучения (срок обучения 4 года)

Разделы, темы дисциплины	Трудоемкость / аудиторные занятия	Интерактивные формы обучения	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов			Формы текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
			лекции	практика / семинары	самост. работа	
Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	8/3	-	1	2	5	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	7/4	-	2	2	3	Контроль при чтении лекции, устный опрос проведения практического занятия при разборе проблемных ситуаций,

Тема 3. Уровни анализа общения . Этапы общения	8/2	-	2	0	6	Контроль при чтении лекции и при фронтальном опросе
Тема 4. Средства делового общения: вербальные.	4/1	-	1	0	3	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия , устный опрос
Тема 5. Средства делового общения: невербальные.	7/5	Тренинг Средств а деловог о общени я: неверба льные- 5ч	1	4	2	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 6. Этика делового общения.	10/3	-	1	2	7	Контроль при проведении фронтальный опрос
Тема 7. Барьеры общения. Причины их возникновения.	10/3	-	1	2	7	Контроль при чтении лекции, устный опрос
Тема 8. Слушание в деловой коммуникации.	11/7	Тренинг Слушан ие в деловой коммуни кации- 6ч.	1	6	4	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 9. Перцептивная сторона общения. Речевое воздействие.	12/6	-	2	4	6	Контроль при чтении лекции, устный опрос
Тема 10. Информационное поле и система коммуникаций организации	8/6	-	2	4	2	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии	6/3	-	1	2	3	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 12 Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.	9/7	Практик ум, анализ ситуаци	1	6	2	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия при разборе

		й, работа в малых группах -6 ч.				проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 13. Конфликт как специфическая форма взаимодействия	10/4	-	2	2	6	Контроль при чтении лекции, устный опрос
	108/54	17	18	36	54	зачет

Заочная форма обучения (срок обучения 5 лет)

Разделы, темы дисциплины	Трудоемкость / аудиторные занятия	Интерактивные формы обучения	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов			Формы текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
			лекции	практика / семинары	самост. работа	
Тема 1 Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	8/1		1	0	7	Контроль при чтении лекции устный опрос
Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	9/0		0	0	9	Контроль при промежуточной аттестации
Тема 3. Уровни анализа общения . Этапы общения	8/0		0	0	8	Контроль при промежуточной аттестации
Тема 4. Средства делового общения: вербальные.	7/0		0	0	7	Контроль при проведении практического занятия , устный опрос
Тема 5. Средства делового общения: невербальные.	10/2	Тренинг Средств а деловог о общения : неверба льные- 1ч	0	2	8	Контроль при проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 6. Этика делового	8/0		0	0	8	Контроль при

общения.						промежуточной аттестации
Тема 7. Барьеры общения. Причины их возникновения.	8/1		1	0	7	Контроль при чтении лекции, устный опрос
Тема 8. Слушание в деловой коммуникации.	10/2	Тренинг Слушание в деловой коммуникации-1ч.	0	2	8	Контроль при проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 9. Перцептивная сторона общения. Речевое воздействие.	8/1		1	0	7	Контроль при чтении лекции, устный опрос
Тема 10. Информационное поле и система коммуникаций организации	7/0		0	0	7	Контроль при проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии	8/0		0	0	8	Контроль при промежуточной аттестации
Тема 12 Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.	10/2	Практикум анализ ситуаций, работа в малых группах -1 ч.	0	2	8	Контроль при проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 13. Конфликт как специфическая форма взаимодействия	8/1		1	0	7	Контроль при чтении лекции, устный опрос
	108/14	3	4	6	98	зачет

Заочная форма обучения (срок обучения 3,5 года)

Разделы, темы дисциплины	Трудоемкость / аудиторные занятия	Интерактивные формы обучения	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов			Формы текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
			лекции	практика / семинары	самост. Работа	

Тема1 Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	8/1	-	1	0	7	Контроль при чтении лекции устный опрос
Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	9/0	-	0	0	9	Контроль при промежуточной аттестации
Тема 3. Уровни анализа общения . Этапы общения	8/0	-	0	0	8	Контроль при промежуточной аттестации
Тема 4. Средства делового общения: вербальные.	8/0	-	0	0	7	Контроль при проведении практического занятия, устный опрос
Тема 5. Средства делового общения: невербальные.	9/0	-	0	0	9	Контроль при промежуточной аттестации
Тема 6. Этика делового общения.	8/0		0	0	8	Контроль при промежуточной аттестации
Тема 7. Барьеры общения. Причины их возникновения.	8/1	-	1	0	7	Контроль при чтении лекции, устный опрос
Тема 8. Слушание в деловой коммуникации.	10/2	Тренинг Слушание в деловой коммуникации- 1ч.	0	2	8	Контроль при проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос
Тема 9. Перцептивная сторона общения. Речевое воздействие.	8/1	-	1	0	7	Контроль при чтении лекции, устный опрос
Тема 10. Информационное поле и система коммуникаций организации	8/0	-	0	0	8	Контроль при промежуточной аттестации
Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии	8/0	-	0	0	8	Контроль при промежуточной аттестации
Тема 12 Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.	10/2	Практикум анализ ситуаций, работав	0	2	8	Контроль при проведении практического занятия при разборе проблемных ситуаций, устный опрос

		малых групп ах -1 ч.				
Тема 13. Конфликт как специфическая форма взаимодействия	8/1	-	1	0	7	Контроль при чтении лекции, устный опрос
	108/8	2	4	4	100	зачет

Структурные параметры формирования у студентов комплекса общекультурных и профессиональных компетенций

Темы дисциплины	Коды компетенций	Общее количество компетенций
Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 3. Уровни анализа общения. Этапы общения	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 4. Средства делового общения: вербальные.	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 5. Средства делового общения: невербальные.	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 6. Этика делового общения.	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 7. Барьеры общения. Причины их возникновения.	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 8. Слушание в деловой коммуникации.	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 9. Перцептивная сторона общения. Речевое воздействие.	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 10. Информационное поле и система коммуникаций организации	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 12. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.	ОК-4, ОПК-4	2
Тема 13. Конфликт как специфическая форма взаимодействия	ОК-4, ОПК-4	2

4.1. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

Введение в предмет деловой коммуникации. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организации. Основные понятия теории коммуникации. Понятие делового общения. Деловая и межличностная коммуникация. Общение и коммуникация.

Коммуникационный менеджмент. Коммуникация как главный инструмент деловой сферы, коммуникация в бизнесе, политике.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Коммуникации. Деловые коммуникации. Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации.

Понятие общения. Виды общения – познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Характеристики делового общения.

Общение и коммуникация. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Значение данных семиотики для социально-психологического анализа общения. Речевая коммуникация: организация и развитие. Основные характеристики речевой коммуникации в общении:

Коммуникация как обмен информацией. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации.

Тема 3. Уровни анализа общения. Этапы общения

Уровни анализа общения. Специфика макро-мезо-микроуровней анализа общения. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Исследование контактов людей на мезоуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Стадии общения как психологической деятельности: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, мыслями, чувствами, отношениями; установление взаимоотношений.

Микроуровень анализа общения - изучение отдельных сопряженных актов общения. Основные характеристики контакта: направленность партнеров; вовлеченность в процесс общения; модальность самовыражения; дистантность общения.

Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональность результатов общения. "Прирост" смысловых полей партнеров, обратная связь как условия перехода с одного этапа общения на другой.

Тема 4. Средства делового общения: вербальные.

Характеристика форм и средств деловых коммуникаций: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.). Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении. Представление о "парадоксальной коммуникации" Вацлавика, Бивина, Джонсона.

Диалог и диалогические отношения в межличностной коммуникации. Виды псевдодиалогов: болтовня; салонный псевдиалог; демагогический псевдиалог; абсурдистская беседа; артаксерков диалог.

Правила организации обратной связи. Приемы активного слушания в процессе коммуникации. Способы речевого выражения отношений в коммуникации.

Тема 5. Средства делового общения: невербальные.

Проблемы определения "невербального общения". Направления критики понятия "невербальное" (терминологическая путаница; расширительное толкование; подмена термина "невербальное" метафорическими понятиями - ключи, намеки и т.д.; сведение к комплексу движений). Круг явлений, объединенных понятием "невербальное".

Отличия невербального языка от вербального. Качественная специфика терминов невербальная коммуникация, невербальное поведение, паралингвистические средства, экспрессивные движения. Отождествление невербального языка и невербальной коммуникации.

Отличия понятия "невербальное общение" от понятий "невербальные коммуникации", "невербальное поведение", "паралингвистика", "кинесика", "экспрессия". Толкование невербальной коммуникации как явления, включающего в свой состав невербальное поведение. Наделение невербального поведения статусом самой широкой категории. Разделение невербального поведения на коммуникативное и индикативное.

Проблема кодирования невербальной информации. Трудности кодирования невербальных, экспрессивных кодов: отсутствие адекватной системы записей - "феном неуловимости экспрессии", динамичность экспрессии, индивидуально-типичный характер, целостность, завершенность в единицу времени. Определение невербального экспрессивного кода с позиций личностно-динамического подхода (В.А.Лабунская).

Тема 6. Этика делового общения.

Этические особенности различных форм передачи информации. Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения.

Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету. Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе.

Тема 7. Барьеры общения. Причины их возникновения.

Соотношение моделей затрудненного и незатрудненного общения с эффективным и оптимальным межличностным общением. Широкое и узкое толкование феномена затрудненного общения (Куница, Цуканова, Лабунская). Объективный и субъективный характер затрудненного общения (Бодалев, Ковалев). Понятие о психологическом барьере в межличностном общении (Парыгин). Обозначение феномена "затрудненного общения" в западной психологии

Классификация причин затрудненного общения. Объективные и субъективные причины. Первичные и вторичные причины. Осознаваемые и неосознаваемые причины. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения. Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения.

Тема 8. Слушание в деловой коммуникации.

Слушание в деловой коммуникации – критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нереплексивное (пассивное). Ошибки слушания.

Умение слушать. Трудности эффективного слушания, ошибки тех, кто слушает, внутренние помехи слушания, внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

Тема 9. Перцептивная сторона общения. Речевое воздействие.

Понятие о перцептивной стороне общения. Виды социальной перцепции. Основные характеристики социально - перцептивных образов, понятий, представлений, установок,

стереотипов: эмоционально-когнитивная нерасчлененность, унифицированность, консерватизм, ригидность. (А.А.Бодалев, Г.М.Андреева, Юревич).

Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление. Уровни восприятия другого человека. “Первое впечатление” как уровень понимания. Факторы, влияющие на содержание первого впечатления. Эталоны и стереотипы как результат и основа понимания в общении. Характеристики процесса понимания. Атрибутивные компоненты понимания в общении.

Механизмы межличностного познания: эмпатия, идентификация и рефлексия (Г.М.Андреева, В.В.Знаков). Функционально-экспрессивные характеристики внешности партнера как пусковой механизм интерпретации личности. Внешнее, экспрессивное “Я” личности и проблема предъявления себя в общении. Компоненты экспрессивного Я личности: устойчивые (физиогномика, индивидуально-конституциональные характеристики человека), среднеустойчивые (оформление внешности: прическа, косметика, украшения, одежда) и динамические параметры выражения (экспрессивное, невербальное поведение).

Тема10. Информационное поле и система коммуникаций организации.

Понятие информационного поля. Структура информационного поля учреждения. Значимость циркулирующей информации для построения эффективных коммуникаций в управлении. Конфликтотенность иерархических и горизонтальных уровней коммуникации. Методы и способы решения конфликтных ситуаций в деловом общении. Поддержка и сопротивление нововведениям в организации через артикуляционные механизмы коллективного общественного мнения в организации. Роль лидера в построении лояльных коммуникаций.

Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии

Психологические характеристики беседы как формы диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Анализ барьеров: ситуативные барьеры; контрсуггестивные барьеры; тезаурусные барьеры; интеракционные барьеры.

Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

Пространственно-временная организация участников коммуникации (беседы, дискуссии); образно-эмоциональная подготовка; “сценарий” беседы, дискуссии (определение основных смысловых единиц, последовательности введения идей; определение смысловых переходов; создание проблемной ситуации; сопоставление цели и результата).

Тема 12. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.

Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров.

Стратегия и тактика ведения переговоров. Позиционный торг. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам.

Тема 13. Конфликт как специфическая форма взаимодействия

Определение понятия «конфликт», Противоречие- природа конфликта. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Место конфликта в структуре противоречивых социальных отношений. Соревнование, критика, спор, протест, противостояние, насилие. Различие между объектом и предметом конфликта. Характеристика объекта конфликта. Проблема типологии конфликта.

Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных. Прогнозирование социальных конфликтов. Управление конфликтами - симптоматика, диагностика, профилактика, предупреждение, урегулирование, ослабление, разрешение, пресечение, гашение, устранение.

Формы завершения конфликта. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Стратегии выхода из конфликта – соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание, приспособление. Урегулирование конфликта с помощью третьей стороны.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы дисциплины используются различные образовательные технологии.

Аудиторные занятия проводятся в виде лекций и практических занятий.

При проведении практических занятий используются активные и интерактивные формы проведения занятий (тренинг, анализ ситуаций, работа в малых группах).

Самостоятельная работа студентов предназначена как для овладения дисциплиной, так и для формирования навыков самостоятельной работы в учебной, научной, профессиональной деятельности, способности принимать на себя ответственность, самостоятельно решить проблему, находить конструктивные решения, выход из кризисной ситуации.

В процессе преподавания «Деловых коммуникаций» самостоятельная работа реализуется:

–непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях;

–в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;

–в библиотеке при выполнении студентом учебных и творческих задач.

Внеаудиторная СРС студентов разнообразна и представлена выполнением следующих видов заданий:

–подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ на заданные темы. При этом студенту предоставлено право выбора темы;

–выполнение домашних заданий: решение задач; пересказ текстов; подбор и изучение литературных источников; разработка и составление различных схем; проведение расчетов и др.;

–подготовка и выполнение контрольной работы;

–выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы;

–подготовка к участию в научно-теоретических конференциях и др.

Самостоятельная работа студентов также обеспечивается методическими рекомендациями, учебной и дополнительной литературой, официальными, справочно-библиографическими и специализированными периодическими изданиями, доступом к электронно-библиотечной системе.

5.1. Основные темы семинарских и практических занятий

Тема 1 Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности в межличностном общении

2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

3. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова
4. Каковы основные различия между межличностным информационным обменом и массовым информационным обменом
5. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Дать характеристику.
6. Чем отличается массовая и межличностная коммуникации.
7. Чем отличаются деловая и межличностная коммуникация.
8. Рассказать об основных задачах, условиях и функциях делового общения
9. Какова роль обратной связи в деловом общении.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое деловое общение
2. Каковы функции делового общения
3. Раскройте сущность управления общением
4. Формы делового общения
5. В чем сущность коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения.

Тема 4. Средства делового общения: вербальные.

Вопросы для обсуждения:

1. Вербальная и невербальная формы коммуникаций.
2. Традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.).
3. Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

Тема 10 . Создание коммуникационной среды в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности и технологии коммуникационных процессов в управлении.
2. Создание «благоприятного психологического климата».
3. Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием.
4. Техника постановки вопросов и ответов на них.
5. Поведение с собеседниками различных психологических типов.

Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии

Вопросы для обсуждения:

1. Чем телефонный разговор отличается от очной беседы
2. Когда необходимо прибегать к телефонному общению в деловой сфере.
3. Сформулируйте требования, предъявляемые к проведению телефонных коммуникаций
4. Какие требования предъявляются к ведению телефонных коммуникаций
5. В чем заключается подготовка к телефонной беседе.
6. Деловые совещания – виды
7. Каковы профессиональные цели деловых совещаний
8. Что необходимо предусмотреть организатору совещаний
9. Что нужно знать человеку, чтобы контролировать дискуссию
10. Какие типы участников совещаний можно выделить
11. Какие требования предъявляются ведущему делового совещания.

Тематика рефератов и докладов к семинарским занятиям

Тема 1 Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

1. Коммуникации как основа всех видов человеческой деятельности
2. Деловые коммуникации как приоритетная социально-психологическая проблема
3. Барьеры взаимодействия - мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер, барьер стилей общения
4. Общение и отношения.
5. Эмпатия личности и общение.
6. Особенности доверительного общения.
7. Особенности эмпатии в ситуациях затрудненного общения.

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.

1. Невербальные средства общения.
2. Манипулятивное общение.
3. Критерии творческого общения.
4. Личностные факторы успешного общения.
5. Взаимопонимание в общении
6. Проблема кодирования невербальной информации.
7. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации
8. Национальные особенности невербального средства общения
9. Чему можно больше верить языку слов или языку общения

Тема 10 . Создание коммуникационной среды в организации

1. Психологический климат в коллективе
2. Виды слушания, особенности
3. Способы совершенствования навыков слушания
4. Переговорный процесс – стратегии, стили, стадии

Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии

1. Этапы публичного выступления, содержание и сущность
2. Трудности активного слушания. Причины и меры преодоления
3. Уровни слушания
4. Типы собеседников. Соотношение групп вопросов и типов собеседников
5. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации
6. Этика и психология деловой коммуникации
7. Формулы речевого этикета в различных культурах

Интерактивные формы обучения

Тренинг по теме 5 Средства делового общения: невербальные.

План:

- 1.Выразительные качества голоса
2. Распознавание эмоций по голосу
- 3.Проксемика (зона общения)
4. Мимика
- 5.Походка
- 6.Жесты
- 7.Такесика
- 8.Защита творческой разработки - умение комплексного использования невербальных

Цель тренинга: отработка разных средств обучения с помощью выполнения практических упражнений индивидуально, в парах (упражнения, связанные жестами, мимикой, пантомимикой)

Итоговым заданием является выполнение творческой разработки – студентам предлагается сделать 3 имиджевых фотографии, используя выразительные невербальные средства в соответствии с предложенными имиджевыми образами:

- ✓ Романтический образ (например, тургеневская девушка, русалочка и т.д.)
- ✓ Роковой образ (женщина вамп, Дон Жуан, мачо, Солоха)
- ✓ Агрессивный образ (неформал, вампир, хулиган)
- ✓ Спортивный образ
- ✓ Инфантильный образ,
- ✓ Невыразительный образ (ботаник, серая мышка, домохозяйка)

К каждому снимку необходимо приложить паспорт- описание, где указаны название образа, средства его реализации, обоснование на соответствие)

Ожидаемый результат: знакомство с невербальными средствами общения, формирование умений использования невербальных средств общения, отработка их на практике

Основными критериями оценки являются:

- ✓ Качество использования образа (выявляется методом экспертных оценок)
- ✓ Количество и согласованность используемых невербальных средств
- ✓ Качество подготовки оформления

Критерии оценивания тренинга

Критерии, уровень сформированности компетенций			
Отлично, повышенный уровень	Хорошо, средний уровень	Удовлетворительно, пороговый уровень	Неудовлетворительно, уровень не сформирован
Студент демонстрирует прекрасное знание предмета, при ответе на вопрос умеет соединить знания из различных разделов курса и смежных наук. Отвечая на теоретический вопрос, может проиллюстрировать ответ практическими примерами или примерами из собственного опыта. Прекрасно владеет научной терминологией. Демонстрирует различные формы изложения мысли: анализ, синтез, обобщение.	Хорошо владеет теорией вопроса. Видит взаимосвязь различных разделов теоретического курса, может из объяснить. По просьбе экзаменатора может привести примеры практической реализации теоретического вопроса. Хорошо владеет научной терминологией, в случае неверного употребления термина может сам исправить	Слабо владеет теорией вопроса. Может соединить различные разделы теоретического курса при условии наводящих вопросов экзаменатора. С трудом может соотнести теорию с практическими примерами. Слабо владеет научной терминологией. Допускает много ошибок, не всегда понимает суть вопроса, сформулированного профессиональным языком. Демонстрирует однообразные приемы и формы изложения мыслей.	Не понимает сути вопроса, механически повторяет текст учебника, не видит взаимосвязи между различными разделами теоретического курса. Не умеет соотносить теорию с практикой. Не владеет научной терминологией. Подменяет одни понятия другими. Отсутствует логика. Проявляется фрагментарность

	ошибку. Грамотная композиция речи.		речи.
--	--	--	-------

Рефлексивный инструментарий:

Задания	Наблюдения
Какие режимы работы использовал Ваш преподаватель на семинаре (индивидуальные, фронтальные, парные, групповые)	
В процессе работы Я: • Узнал новые понятия • Понял • Научился	
Мне было легко	
Мне было трудно	

Тренинг по теме 8 Слушание в деловой коммуникации.

Цель: знакомство с понятием активное слушание и отработка данного понятия на практике

Упражнение 1 Ведущий произносит любую фразу и каждому участнику предлагается рассказать, что он услышал и что воспринял. В результате высказываний становятся очевидными некоторые расхождения в понимании этой фразы

Упражнение 2. Испорченный телефон

Все (или несколько человек) выходят из комнаты. Заходит первый участник, ведущий ему говорит короткую фразу. Заходит второй участник и первый участник сообщает ему ту же фразу. И так, каждый входя, выслушивает фразу, которую ему сообщает предыдущий участник, и передает следующему. Последний участник сообщает всем услышанную фразу. Те, кто находится в комнате, не могут выражать свои эмоции по поводу услышанного.

Упражнение 3. Та же процедура, но вместо фразы первому вошедшему показывается картинка, рассмотрев которую, он словесно описывает ее следующему вошедшему участнику упражнения

Далее обсуждение по двум упражнениям

Почему искажен смысл?

Как это происходило?

Для большего эффекта и тщательного анализа можно произвести запись на видеокамеру с дальнейшим разбором ситуации и поведения студентов

Разбор по направлениям

- слушание граничит с пониманием

- слушать и слышать не одно и то же

- фильтром при передаче информации является избирательное восприятие

Тренировка умения слушать (работа в парах, по кругу, в группах)

Упражнение 4

Участникам групп предлагается пересказать текст (либо готовится из книги, либо из статьи)

Обсуждение по вопросам

- когда пересказ более точен

- какую роль играет умение рассказчика концентрировать внимание своего собеседника

- что мешает услышать и запомнить текст

Упражнение 5

Пересказ текста из предыдущего упражнения, но с некоторыми условиями:

Необходимо уточнить некоторые детали, слова, утверждения

Уточнить заключение, утверждение.

Обсуждение по вопросам:

-Какое значение имеют уточняющие вопросы

-Какие чувства возникают у рассказчика, если ему задают уточняющие вопросы

Упражнение 6

Выслушать короткий рассказ, но уже не пересказывать полностью текст, а передать смысл услышанного. Результатом обсуждения может стать формулирование целей активного слушания.

Упражнение 7

Первый участник высказывает свое мнение. Второй участник выслушивает его до конца, стараясь услышать точку зрения собеседника, а не формулирует в это время свою

Обсуждение по вопросам:

-Что чувствует слушающий?

-Как чувствовал себя говорящий?

-Что помогало и что мешало собеседникам?

Ожидаемый результат: знакомство с активным слушанием, формирование умений использования активного слушания, отработка их на практике

Критерии оценки

Критерии, уровень сформированности компетенций			
Отлично, повышенный уровень	Отлично, повышенный уровень	Отлично, повышенный уровень	Отлично, повышенный уровень
Студент демонстрирует прекрасное знание предмета, при ответе на вопрос умеет соединить знания из различных разделов курса и смежных наук. Отвечая на теоретический вопрос, может проиллюстрировать ответ практическими примерами или примерами из собственного опыта. Прекрасно владеет научной терминологией. Демонстрирует различные формы изложения мысли: анализ, синтез, обобщение.	Хорошо владеет теорией вопроса. Видит взаимосвязь различных разделов теоретического курса, может из объяснить. По просьбе экзаменатора может привести примеры практической реализации теоретического вопроса. Хорошо владеет научной терминологией, в случае неверного употребления термина может сам исправить ошибку. Грамотная композиция речи.	Слабо владеет теорией вопроса. Может соединить различные разделы теоретического курса при условии наводящих вопросов экзаменатора. С трудом может соотнести теорию с практическими примерами. Слабо владеет научной терминологией. Допускает много ошибок, не всегда понимает суть вопроса, сформулированного профессиональным языком. Демонстрирует однообразные приемы и формы изложения мыслей.	Не понимает сути вопроса, механически повторяет текст учебника, не видит взаимосвязи между различными разделами теоретического курса. Не умеет соотносить теорию с практикой. Не владеет научной терминологией. Подменяет одни понятия другими. Отсутствует логика. Проявляется фрагментарность речи.

Рефлексивный инструментарий:

Задания	Наблюдения
Какие режимы работы использовал Ваш преподаватель на семинаре (индивидуальные, фронтальные, парные, групповые)	
В процессе работы Я: • Узнал новые понятия • Понял • Научился	
Мне было легко	
Мне было трудно	

Практикум по теме 12 Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.

1. Case-study. Проанализируйте практические ситуации делового общения руководителя и подчиненных.

Ситуация 1. Вы являетесь руководителем отдела в районной налоговой инспекции. В ходе проведения планового совещания Вы в очередной раз столкнулись с одной и той же проблемой: Ваш заместитель постоянно занимает ярко выраженную антагонистическую позицию ко всем высказываниям присутствующих. При этом всем приходится слушать его длинные и зачастую непонятные речи, объясняющие причины его несогласия. Все это занимает много времени, при этом решение ключевых вопросов практически стоит на месте. Как Вам стоит поступить в подобной ситуации?

Ситуация 2. Вы работаете заместителем руководителя ОГВ. Ваш начальник внезапно заболел и поручил Вам выступить вместо него перед сотрудниками с докладом о приоритетных направлениях деятельности организации в следующем году. Проблема заключается в том, что до выступления осталось всего 2 часа. Как Вы поступите?

Ситуация 3. Начальник отдела поручил Вам выступить на совещании с руководством. Несмотря на то, что Вы вполне компетентный специалист с большим опытом работы, есть одна проблема: Вы совершенно не умеете выступать перед аудиторией, постоянно смущаетесь и запинаясь через одно-два предложения. Дома после ужина Вы решили подготовиться к предстоящему выступлению. С чего Вы начнете? Опишите подробно процесс Вашей подготовки. На что следует обратить внимание?

Ситуация 4. Вы пунктуальный человек и всегда приходите на работу вовремя. Однако Ваш сотрудник не отличается пунктуальностью. Два-три раза в неделю он опаздывает минут на 20. При этом у него всегда находятся причины для опоздания: пробки, посещение врача и т.д. Другие Ваши подчиненные уже сетуют: «Раз он опаздывает, и ему за это ничего не делают, может быть, и нам тогда можно?» Понимая, что ситуация выходит из-под контроля, Вы решили провести с сотрудником беседу дисциплинарного характера. Как Вы построите эту беседу? Каким образом Вы будете воздействовать на сотрудника?

Обсуждение ситуаций в малых группах.

2. Работа в малых группах. Упражнение «Рисование геометрических фигур по словесному описанию».

Цель упражнения: усвоение навыков эффективной коммуникации, установления обратной связи с аудиторией, грамотной постановки вопросов и ответа на них.

Ход выполнения. Студенты делятся на малые группы по 5-6 человек. Из каждой группы выбирается по одному человеку, которым преподаватель дает лист с рисунком сложной геометрической фигуры. Задача состоит в том, чтобы остальные члены группы смогли в кратчайший срок воспроизвести содержание рисунка лишь по словесному описанию студента, ознакомленного с рисунком. При этом не разрешается, как показывать

рисунок членам своей группы, так и объяснять его содержание жестами. После того, как первый студент закончил словесное описание, и каждый член группы воспроизвел геометрическую фигуру, то же самое упражнение выполняется еще двумя представителями группы. Разница состоит лишь в том, что первому студенту не разрешается смотреть на рисунки и корректировать; ему не задают каких-либо вопросов относительно содержания рисунка; второму студенту группа может задавать вопросы; третьему – разрешается смотреть на рисунки и корректировать их.

Обсуждение результатов.

1. Сколько времени затратил каждый из участников на описание рисунка? С чем это связано?

2. Какова доля успешно выполненных рисунков?

3. Что явилось причиной ошибок и расхождений при выполнении задания?

4. Способствовала ли обратная связь с объясняющим улучшению результатов выполнения задания? Обоснуйте свой ответ.

5. Что важнее: скорость коммуникации или эффективность коммуникации?

3. Задание. Студентам предлагается 2 фразы:

а) *Президент является Верховным Главнокомандующим.*

б) *Чиновник должен служить народу.*

Предложите как можно больше вариантов передачи этой же мысли другими словами. Не употребляйте слов данного предложения, не меняйте смысл высказывания.

Критерии оценки работы на практикуме

Критерии, уровень сформированности компетенций			
Отлично, повышенный уровень	Отлично, повышенный уровень	Отлично, повышенный уровень	Отлично, повышенный уровень
Студент демонстрирует прекрасное знание предмета, при ответе на вопрос умеет соединить знания из различных разделов курса и смежных наук. Отвечая на теоретический вопрос, может проиллюстрировать ответ практическими примерами или примерами из собственного опыта. Прекрасно владеет научной терминологией. Демонстрирует различные формы изложения мысли: анализ, синтез, обобщение.	Хорошо владеет теорией вопроса. Видит взаимосвязь различных разделов теоретического курса, может из объяснить. По просьбе экзаменатора может привести примеры практической реализации теоретического вопроса. Хорошо владеет научной терминологией, в случае неверного употребления термина может сам исправить ошибку. Грамотная	Слабо владеет теорией вопроса. Может соединить различные разделы теоретического курса при условии наводящих вопросов экзаменатора. С трудом может соотнести теорию с практическими примерами. Слабо владеет научной терминологией. Допускает много ошибок, не всегда понимает суть вопроса, сформулированного профессиональным языком. Демонстрирует однообразные приемы и формы изложения мыслей.	Не понимает сути вопроса, механически повторяет текст учебника, не видит взаимосвязи между различными разделами теоретического курса. Не умеет соотносить теорию с практикой. Не владеет научной терминологией. Подменяет одни понятия другими. Отсутствует логика. Проявляется фрагментарность речи.

	композиция речи.		
--	------------------	--	--

Рефлексивный инструментарий:

Задания	Наблюдения
Какие режимы работы использовал Ваш преподаватель на семинаре (индивидуальные, фронтальные, парные, групповые)	
В процессе работы Я: • Узнал новые понятия • Понял • Научился	
Мне было легко	
Мне было трудно	

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

В течение преподавания учебной дисциплины во время экзаменационных сессий в качестве форм текущего контроля успеваемости студентов используются такие формы как:

- контроль при чтении лекции,
- контроль при проведении практических и семинарских занятий,
- устный опрос,
- выполнение упражнений,
- тестирование.

Форма промежуточной аттестации - зачет.

Фонд оценочных средств представлен отдельным приложением к рабочей программе дисциплины.

6.1. Вопросы для самопроверки по темам

Тема 1 Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

1. Место теории коммуникации в системе научного знания
2. Категории коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации
3. Коммуникация в информационном обществе
4. Коммуникативный процесс и его структура
5. Линейные и нелинейные модели коммуникации
6. Социологические и психологические модели коммуникации

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.

1. Этика, общение, деловое общение, коммуникация
2. Соотношение этики и бизнеса
3. Соотношение этики и рекламы
4. роль этики в деловом общении

5. Коммуникационные каналы, классификации
6. Виды межличностного общения
7. Формы общения

Практические задания:

1. Приведите примеры коммуникативных эпизодов, в которых вы принимали участие в течение дня, которые относятся к разным функциям общения.
2. В течение дня запишите свои роли в различных ситуациях. Опишите роли, которые вы выбирали в зависимости от обстановки. Как различалось ваше поведение в зависимости от обстановки. Какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению.
3. Подготовьте сообщения на тему «общение», «коммуникация», «деловое общение».

Тема 3. Уровни анализа общения. Этапы общения

1. Уровни анализа общения и уровни общения.
2. Направления исследований на макроуровне анализа общения.
3. Направления исследований на мезоуровне анализа общения.
4. Направления исследований на микроуровне анализа общения.
5. Критерия выделения этапов общения.

Тема 4. Средства делового общения: вербальные коммуникации.

1. Понятие коммуникативной стороны общения
2. Характеристики примитивного вида общения.
3. Характеристики манипулятивного вида общения.
4. Характеристики делового общения.
5. Характеристики личностного духовного общения.
6. Особенности личностного подхода к общению.
7. Стили общения.
8. Структура сообщения в общении.

Тема 5. Средства делового общения: невербальные коммуникации

1. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
2. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
3. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
4. Понятие о невербальных средствах общения.
5. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.

Тема 6. Этика делового общения

1. Мораль в общении и коммуникации
2. Роль нравственных ценностей и норм в деловом общении
3. История делового этикета
4. Концепция делового общения Д.Карнеги
5. Элементы, которые входят в понятие «культура делового общения»

Практические задания:

1. Подготовить доклад, реферат, эссе, информационное сообщение на тему
 - Национальные особенности англичан, французов, немцев
 - Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке
 - Поведение в разных странах
 - Деловой стиль и деловое общение в США и странах Европы

Тема 7. Барьеры общения. Причины их возникновения.

1. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
2. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.

3. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения
4. Виды барьеров. Привести примеры

Тема 8. Слушание в деловой коммуникации.

1. Активное слушание и его особенности
2. Слушание в деловой коммуникации. Понятие. Связь с психическими процессами.
3. Виды слушания.
3. Ошибки слушания. К какому результату могут привести ошибки в слушании

Практические задания:

1. Опишите 4 жеста, которые вы чаще всего используете в разговоре с людьми. Что это условные знаки, способы выражения чувств, реляция чувств, снятие напряжения, обращение внимание на себя. Может быть, данные жесты необходимы для передачи сообщения. Помогают или мешают данные жесты, отвлекают или помогают в процессе общения.

2. Русская поэтесса М.Цветаева говорила, что «одно дело слушать, другое слышать». Объясните данное высказывание.

3. Отработайте в паре прием активного слушания, используя выражения «я тебя правильно поняла», «итак, резюмируя сказанное ...»

4. Выполните тест:

Инструкция:

Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивайте баллами. За ответ:

почти всегда – 2 балла

в большинстве случаев - 4 балла

иногда – 6 баллов

редко - 8 баллов

почти никогда – 10 баллов

1. Стараетесь ли вы свернуть беседу в тех случаях, когда тема не интересна вам
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступить в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся непонятной для вас темы
8. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите

Обработка результатов:

Подсчитайте сумму баллов. Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать – выше среднего уровня. Обычно средний балл слушателей – 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Тема 9. Перцептивная сторона общения. Речевое воздействие.

1. Классификация видов социальной перцепции, предложенная Г.М.Андреевой.
2. Уровни восприятия и понимания человека человеком в общении.
3. Представление об эталонах и стереотипах в психологии социального познания.
4. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.

5. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.

Практические задания:

Практические задания:

1. К какому фактору относится следующее высказывание: «Он понял, что между надменным денди, стоящим перед ним в хохлатой парчовой скуфейке, в золотистом китайском халате, опоясанном турецкой шалью, и им, бедным кочующим артистом, в истертом галстуке и потертом фраке, ничего не было общего» (А.С. Пушкин). Обоснуйте свой ответ.

2. К какому фактору относится следующее высказывание: «Несмотря на светлый цвет волос, усы и брови были черные – признак породы в человеке так, как черная грива и черный хвост у белой лошади» (М.Ю.Лермонтов). Обоснуйте свой ответ.

3. К какому фактору относится следующее высказывание: «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь) Обоснуйте свой ответ.

Тема 10 . Создание коммуникационной среды в организации

1.Понятие эффективной коммуникации. Условия ее осуществления.

2.Принципы эффективного слушания.

3.Коммуникативная компетентность. Критерии коммуникативной компетентности.

4.Модели и стили коммуникации.

5.Специфика внутриорганизационных коммуникаций в зависимости от организации (выбрать организацию и провести анализ внутриорганизационных коммуникаций).

Тема 11. Организация деловой беседы и дискуссии

1.Основные стратегии проведения дискуссии.

2.Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

3.Пространственно-временная организация участников коммуникации (беседы, дискуссии);

4.Образно-эмоциональная подготовка- “сценарий” беседы, дискуссии (определение основных смысловых единиц, последовательности введения идей; определение смысловых переходов; создание проблемной ситуации; сопоставление цели и результата).

5.Деловая беседа: этапы и основные элементы

6.Методы воздействия и уловки в споре.

Практические задания:

1. Подготовить план деловой беседы с руководителем отдела кадров по теме «условия приема на работы», «проведение инструктажа по пожарной безопасности»

2. Составить резюме на вакантную должность правильное и с ошибками. Проанализировать ошибки.

Тема 12. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.

2. Психологические требования организации беседы

3. Психологические требования организации совещания

4. Психологические требования организации собеседования

5. Психологические требования организации переговоров

6. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.

7. Деловые переговоры: типы, стадии подготовки и проведения, стратегии, тактики и стили.

8. Деловые совещания: типы, порядок организации и проведения.

Тема 13. Конфликт как специфическая форма взаимодействия

1. Социально-психологические теории о происхождении конфликта.
2. Возникновение первых концепций конфликтов.
3. Методы диагностики конфликтов.
4. Социальный конфликт в современных условиях.
5. Исследование конфликтов и конфликтных личностей.
6. Социально-психологические регуляторы поведения человека.
7. Бесконфликтное общество – возможно ли это.

6.2. Тест для промежуточной аттестации студентов по дисциплине

1. Общение как аспект совместной деятельности и как самостоятельный феномен, отличный от деятельности, рассматривал (-а):

- а) А.А. Бодалев,
- б) М.С. Каган,
- в) МИ. Лисина,
- г) Л.П. Буева.

2. Проблемы социальной перцепции изучали:

- а) В. Н. Мясищев, Б.Г.Ананьев,
- б) А.А. Бодалев, В.А. Лубянская,
- в) С.Д. Смирнов. Г.А. Берулава,
- г) Л.М. Митина, А.К. Маркова.

3. Общение и деятельность соотносятся (по А.Н. Леонтьеву) как:

- а) род-вид,
- б) рядоположение.
- в) самостоятельные феномены,
- г) между ними функциональные отношения.

4. Общение и деятельность соотносятся (по Б.Ф. Ломову) как:

- а) род-вид,
- б) часть-целое.
- в) самостоятельные феномены.
- г) между ними функциональные отношения.

5. Письменную и устную речь различают по:

- а) средствам общения,
- б) способам общения,
- в) выполняемой функции,
- г) условиям общения.

6. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения рассматриваются в... подходе к общению.

- а) патопсихологическом,
- б) социально-психологическом,
- в) нейролингвистическом,
- г) психофизиологическом.

7. уровень коммуникативных умений характеризуется частным и несистематизированным осознанием явлений общения.

- а) интуитивный,
- б) житейский,
- в) сознательный,
- г) научный.

8. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:

- а) межличностной коммуникации,
- б) перцептивной стороне общения
- в) межличностного взаимодействия,

г) группового взаимодействия.

9. Интересы и склонности человека выступают показателями ... плана общения:

- а) коммуникативного,
- б) индивидуально-личностного,
- в) общего социально-психологического,
- г) морально-политического.

10. ... как понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним является одним из основных механизмов межличностного восприятия в общении.

- а) социально-психологическая рефлексия.
- б) стереотипизация,
- в) эмпатия.
- г) идентификация.

11. Жесты, мимика и пантомимика — это ... средства общения.

- а) оптико-кинетические,
- б) паралингвистические,
- в) экстралингвистические,
- г) пространственно-временные.

12. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к ... средствам общения.

- а) оптико-кинетической,
- б) паралингвистической.
- в) экстралингвистической.
- г) пространственно-временной.

13. При ... стиле деятельности другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний.

- а) демократическом,
- б) авторитарном,
- в) либеральном,
- г) попустительском.

6.3. Вопросы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов

1. Развитие теорий массовой коммуникации и информации в XX веке.
2. Разновидности коммуникаций. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации
3. Модели коммуникации: социологические, психологические, семиотические.
4. Информационное поле и конкуренция в рыночных условиях XXI века.
5. Специфика информационной среды деловых коммуникаций в условиях глобализации и регионализации.
6. Сущность массовой коммуникации.
7. Вербальные и невербальные формы коммуникации.
8. Функциональные характеристики массовой коммуникации.
9. Составляющие коммуникативного процесса: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание и использование информации.
10. Прохождение деловой информации по элементам коммуникативной системы.
11. Основные барьеры в процессе передачи деловой информации.
12. Аргументация как коммуникативная процедура.
13. Производство, мультипликация, распространение маркетинговой информации.
14. Прием, распознавание, использование информации в деловых коммуникациях.

15. Выбор и обоснование каналов распространения маркетинговой информации.
16. Формализованные и неформализованные каналы деловых коммуникаций.
17. Основные коммуникативные роли в деловых сообществах.
18. Производство и потребление информации целевыми аудиториями.
19. Роль информатизации в управленческой деятельности и функционировании коммуникативных систем.
20. Обеспечение информационной безопасности в системе деловых коммуникаций.
21. Средства массовой информации как главная коммуникативная сеть.
22. Понятие эффективности коммуникации.
23. Коммуникации в экономической, производственной и коммерческой сфере.
24. Коммуникации в государственных и общественных структурах.
25. Коммуникация в кризисных и конфликтных ситуациях. Протестная коммуникация.
26. Корпоративная культура в организации, ее составляющие.
27. Значение корпоративной культуры в процессах управления деловыми коммуникациями в организации.
28. Конфликты в деловых коммуникациях. Конструктивные и деструктивные эффекты конфликтов. Способы разрешения конфликтов.
29. Роль связей с общественностью в эффективных бизнес-коммуникациях.
30. Репутация фирмы. Способы корректировки нежелательного имиджа.
31. Построение команды. Специфика тимбилдинга в России и за рубежом.
32. Самопрезентация специалиста в деловом взаимодействии с партнерами и конкурентами по бизнесу.
33. Принципы подготовки к ведению переговоров.
34. Этапы переговорного процесса. Критерии эффективного проведения переговоров.
35. Барьеры в деловой коммуникации и способы их преодоления.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.— ЭБС «IPRbooks».

Дополнительная литература:

1. Асадов А.Н. Культура делового общения : учеб. пособие - М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов, Каф. социологии и упр. персоналом. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010.
2. Горулев Д.А., Сафонова О.М. Психология и педагогика. Тьютинг профессионального и личностного роста. – СПб.: Инфо-Да, 2010.
3. Спивак В.А. Организационное поведение. – М.: Юрайт, 2011.
4. Чапмен М. Эмоциональный интеллект. – М.: Издательство Гиппо, 2010.
5. Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях. – М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2011.
6. Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А.А. Бодалева. – М.: Когито-Центр, 2011.

Интернет-источники

1. http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia. Книги по психологии общения

2. <http://www.sunhome.ru/psychology/11166>. Статьи по психологии общения.

3. <http://video.yandex.ru/search.xml?text=%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F&where=all&id=73615209>. Видео лекции по психологии общения.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория № 812

Перечень основного оборудования:

- учебное оборудование: доска меловая, учебные столы, стулья, стол для преподавателя, мягкий стул;
- технические средства обучения: персональный компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, к Электронной библиотечной системе, мультимедийный проектор, переносной экран.

Выделены учебные места для обучающихся с ОВЗ.

Перечень учебно-наглядных пособий:

Портреты мыслителей, учебно-информационные стенды; стенды с речевыми конструкциями

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

Операционная система Windows 10 home edition
MS Office Online
Интернет-браузер Google Chrome

Аудитория для самостоятельной работы № 906

Перечень основного оборудования:

- учебное оборудование: учебные столы, стулья, стол для работы с печатными изданиями, стеллажи для печатных изданий.
- технические средства обучения: ноутбуки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, к Электронной библиотечной системе.

Выделены учебные места для обучающихся с ОВЗ.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

Операционная система Windows 10 home edition
MS Office Online
Интернет-браузер Google Chrome
Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс

Место нахождения:

614002, Пермский край, г. Пермь, Свердловский район, ул. Чернышевского, д. 28.