

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 01.10.2024 09:37:25
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
Практика межличностного общения

Специальность
38.05.01 Экономическая безопасность

Специализация
Управление экономической безопасностью хозяйствующих субъектов

Для студентов 3 курса очной формы обучения
3 курса очно-заочной формы обучения

Составитель: д.ф.н, доцент О.Н. Морозова

Тверь, 2024

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

изучение теоретических основ межличностного общения, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование представления о навыках межличностного общения, о структуре общения;
- овладение обучающимися техникой и технологией делового общения с целью использования их в процессе социальной деятельности
- приобретение знаний о разновидностях социальных групп и особенностях формирования морально-психологического климата;
- формирование навыков в области визуального контакта, формирования аттракции, управления конфликтными ситуациями.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина относится к части учебного плана по направлению подготовки 38.05.01 Экономическая безопасность специализация «Управление экономической безопасностью хозяйствующих субъектов», формируемой участниками образовательных отношений.

Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен обладать входными знаниями, полученными в процессе изучения дисциплины «Русский язык и культура речи», «Стратегии личностно-профессионального развития», «Этика бизнеса и делового общения».

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, могут быть использованы при освоении следующих курсов программы: «Лидерство», «Основы командной работы», а также при прохождении практики, в процессе которой формируются коммуникативные навыки при взаимодействии со специалистами и профессионалами в области управления экономической безопасностью.

3. Объем дисциплины: 2 зачетных единицы, 72 академических часа, в том числе:

Для очной формы обучения:

контактная аудиторная работа: лекции 14 часов, практические занятия 14 часов,

самостоятельная работа: 44 часа.

Для заочной формы обучения:

контактная аудиторная работа: лекции 2 часа, практические занятия 4 часа,

самостоятельная работа: 62 часа, контроль: 4 часа.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<i>Указывается код и наименование компетенции</i>	<i>Приводятся индикаторы достижения компетенции в соответствии с учебным планом</i>
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1 Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
	УК-9.2 Выстраивает профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения:

По очной форме обучения: зачет, 6 семестр

По заочной форме обучения: зачет, 6 семестр

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения.	9	2		2		-	5
Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия.	7	1		1		-	5
Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации.	7	1		1		-	5
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции.	7	1		1		-	5
Тема 5. Межличностное общение в деловой среде и психологические аспекты переговорного процесса.	9	2		2		-	5

Тема 6. Деловой этикет и его особенности. Деловая переписка и правила общения по телефону	9	2		2			5
Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Типы поведения в конфликтной ситуации.	11	2		2			7
Тема 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа.	13	3		3			7
ИТОГО	72	14		14		-	44

Для очно-заочной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения.	9,5	0,5		0,5		0,5	8
Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия.	9	-		0,5		0,5	8

Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации.	9	-		0,5		0,5	8
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции.	9	-		0,5		0,5	8
Тема 5. Межличностное общение в деловой среде и психологические аспекты переговорного процесса.	9,5	0,5		0,5		0,5	8
Тема 6. Деловой этикет и его особенности. Деловая переписка и правила общения по телефону	9	-		0,5		0,5	8
Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Типы поведения в конфликтной ситуации.	7,5	0,5		0,5		0,5	6
Тема 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа.	9,5	0,5		0,5		0,5	8
ИТОГО	72	2		4		4	62

Содержание разделов и тем по дисциплине

Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Регулятивная деятельность в социальной организации, группе, коллективе.

Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия, понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия.

Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации. Фактор доверия в коммуникативном взаимодействии. соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности вербальной коммуникации. Риторические приемы в деловом общении. Правила и приемы слушания.

Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции. Понятие роли. Репертуар ролевых проявлений. Социальные роли, гендерные роли, социально-институциональные роли. Барьеры в общении.

Тема 5. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики. Деловая полемика. Техника ведения переговоров.

Тема 6. Деловой этикет и его особенности. Правила и законы делового этикета. Деловая переписка. Этика телефонных переговоров. Визитная карточка.

Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Типы поведения в конфликтной ситуации. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа. Составные элементы восприятия имиджа. Публичные выступления и имидж.

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем <i>(в строгом соответствии с разделом II РПД)</i>	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии
Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция

перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия.	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Методы группового решения творческих задач
Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Технологии развития критического мышления
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Игровые технологии
Тема 5. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Формы делового общения.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Игровые технологии Методы группового решения творческих задач
Тема 6. Деловой этикет и его особенности. Деловая переписка и правила общения по телефону	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Игровые технологии Методы группового решения творческих задач
Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Типы поведения в конфликтной ситуации.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Дискуссионные технологии
Тема 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Дискуссионные технологии

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Индикатор УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

Задание: Дайте характеристику собственной речевой культуре. Оцените себя по следующим параметрам:

- знание правил русского языка;
- умение грамотно писать и говорить;
- умение слушать;
- владение речевым этикетом;
- умение выбирать языковые средства в разных ситуациях общения;
- навыки выступлений перед аудиторией.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
3 балла	В ответе отражены все параметры оценки, приведены примеры, выступление структурировано, использованы приемы привлечения внимания.
2 балла	В ответе отражены не все параметры оценки, не приведены примеры.
0 баллов	Нет ответа или выступление не отвечает требованиям, предъявляемым к публичному выступлению

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Индикатор УК-9.1 Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Задание: Решите кейс.

Мистер Берд, экс-сотрудник американского госдепартамента, был нанят известной мультинациональной корпорацией в качестве представителя в Саудовской Аравии. Бывший американский дипломат был приглашен в дом мистера Фауда для обсуждения его возможного участия в местном СП с упомянутой корпорацией. Они были представлены друг другу, и так как это была их первая встреча, разговор начался с неформальной беседы. Вопросы были обычные, например: «Как дела? Как долетели? Как семья? Как поживают ваши

родители?» и т.д. Мистер Берд, знакомый с принятыми формальностями приветствия и знакомства, на вопросы отвечал: «Спасибо, хорошо... Мой отец в порядке, но, к сожалению, стал хуже слышать... Я виделся с ним несколько месяцев назад, на Рождество, когда мы забирали его на пару дней из дома престарелых...» С этого момента что-то пошло не так... Мистер Фауд был достаточно гостеприимен и учтив, но не проявлял никакого интереса к ведению бизнеса с американским коллегой.

Что явилось причиной коммуникативной неудачи? Обоснуйте свой ответ.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
3 балла	Студент правильно ответил на вопрос задания, аргументировал свою позицию (выявлена причина коммуникативной неудачи, названы различия в культурных ценностях (отношение к пожилым людям, инвалидам, людям с ограниченными возможностями) у представителей разных народов)
2 балла	Студент правильно ответил на вопрос задания, частично аргументировал свою позицию (выявлена причина коммуникативной неудачи, различия в культурных ценностях не объяснены)
0 баллов	Ответ неправильный или нет ответа

Индикатор УК-9.2 Выстраивает профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии

Задание: Работа в малых группах по упражнению.

Посмотрите предложенный видеофрагмент, после обсуждения в группе ответьте на следующие вопросы:

1. Кто являлся лидером диалогического взаимодействия? В чем это выражалось?
2. Какая фраза (какое речевое действие) является отправной точкой для развертывания конфликта в диалоге?
3. Был ли успешно преодолен собеседниками физиологический барьер (барьер, связанный с состоянием здоровья партнера по общению)? Если нет, предложите свои варианты преодоления этого барьера.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 баллов	Студентами продемонстрирована способность работать в составе команды, вести диалог друг с другом для решения поставленной задачи. Студенты демонстрируют навыки ведения дискуссии, принятия решения. В ходе обсуждения

	<p>формулируются собственные суждения и аргументированные выводы.</p> <p>Демонстрируется понимание проблемы (возникновение барьеров в общении), а также готовность к формированию допустимых альтернатив решения проблемы.</p>
4 балла	<p>Студентами в целом продемонстрирована способность работать в составе команды, вести диалог друг с другом для решения поставленной задачи.</p> <p>Студенты демонстрируют отдельные навыки ведения дискуссии, принятия решения. В ходе обсуждения формулируются и обосновываются суждения.</p> <p>Демонстрируется понимание проблемы, однако студенты несколько затрудняются с формированием допустимых альтернатив решения проблемы (не могут предложить варианты преодоления рассматриваемого барьера)</p>
2 балла	<p>Студенты, работая в команде, не могут эффективно организовать её работу, вести диалог, принимать решения.</p> <p>Демонстрируется в целом понимание проблемы, формулируются некоторые суждения, не в достаточной степени обоснованные, без аргументации.</p>
0 баллов	<p>Студенты, работая в команде, не могут вести диалог, принимать решения. Не сформулированы обоснованные предложения, демонстрируется непонимание проблемы.</p>

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Индикатор УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

Выберите правильный вариант ответа:

1) Вербальные коммуникации:

- а) реализуются посредством устных и письменных сообщений
- б) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

2) Назовите основные намерения собеседников в деловом общении. Исключите лишние утверждения

- а) дать или получить информацию,
- б) оказать психологическое давление
- в) убедить,

- г) организовать,
- д) обмануть,
- е) договориться.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
1 балл	Правильный ответ
0 баллов	Неправильный ответ

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Индикатор УК-9.1 Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Индикатор УК-9.2 Выстраивает профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии

Задания.

а) Определите, к какому типу относятся приведенные ниже барьеры:

1. коммуникативный барьер	а) мотивационный (наличие разных мотивов у партнеров по общению) б) фонетический (недостатки речи: быстрый темп, глотание слов, слишком тихая речь) в) физиологический (состояние здоровья человека, физическое или духовное)
2. перцептивный барьер	
3. интерактивный барьер	

Шкала оценивания	Критерии оценивания
0,5 балла	Правильный ответ (за каждую верно соотнесенную пару «тип барьера – конкретный барьер»; максимальное количество баллов – 1,5)
0 баллов	Неправильный ответ

б) Выберите правильный ответ:

1. Постыжение эмоциональных состояний человека, сопереживание при общении – это...	а) эмпатия; б) рефлексия; в) экспрессивность.
--	---

2. Преодоление всех барьеров общения (коммуникативных, интерактивных и перцептивных) возможно при соблюдении следующих условий:	а) понимание целей партнера б) знание индивидуальных особенностей партнера в) понимание партнера (и его точки зрения, и его эмоционального состояния) г) все перечисленные условия необходимы
---	--

Шкала оценивания	Критерии оценивания
1 балл	Правильный ответ
0 баллов	Неправильный ответ

Трансформация баллов в оценку:
 Более 51% баллов - оценка «зачтено».
 Менее 50% баллов – «не зачтено».

Критерии и шкала оценивания

Индикаторы	Критерий оценивания	Шкала оценивания
УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	зачтено
	Не способен выбрать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	незачтено
УК-9.1 Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	зачтено
	Не демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач	незачтено

	и усиления социальной интеграции	
УК-9.2 Выстраивает профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии	Выстраивает профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии	зачтено
	Не способен выстраивать профессиональное и социальное взаимодействие с инвалидами и людьми с ОВЗ на основе ценностей инклюзии	незачтено

В соответствии с «Положением о рейтинговой системе обучения в ТвГУ», утвержденным и.о. ректора от 30.04.2020 г., в университете действует следующая шкала пересчета рейтинговых баллов:

- От 40 до 100 баллов – «зачтено»;
- От 0 до 39 баллов – «незачтено».

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература:

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623> (дата обращения: 15.04.2024).

2. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 378 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16070-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541777> (дата обращения: 15.04.2024).

3. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537853> (дата обращения: 15.04.2024).

б) Дополнительная литература:

1. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия: учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. — Ростов-

на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. – 192 с.– Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043> (дата обращения: 27.12.2021).– Текст : электронный.

2. Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. – Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. – 113 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601573> (дата обращения: 27.12.2021).– Текст : электронный.

3. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2021. — 169 с. — (Высшее образование). —Текст: электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/470902> (дата обращения: 27.12.2021).

4. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2021. — 169 с. — Текст: электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 27.12.2021).

5. Яшин, Б. Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие / Б. Л. Яшин. – Изд. 2-е, стер. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 245 с.– Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575193> (дата обращения: 27.12.2021).– Текст : электронный.

6. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html> (дата обращения: 04.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

7. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028715> (дата обращения: 04.02.2021). – Режим доступа: по подписке.

8. Зверева Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: практическое руководство / Н. Зверева; Н. Зверева. - Правила делового общения. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 136 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-9614-4823-8. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48565.html>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

Студенческий пер., д. 12, корпус «Б», аудитория 338

Список ПО:	Условия предоставления
Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian	бесплатно

Google Chrome	бесплатно
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Акт на передачу прав ПК545 от 16.12.2022
OpenOffice 4.1.1	бесплатно
Qt 5.6.0	бесплатно
WinDjView 2.0.2	бесплатно
Многофункциональный редактор ONLYOFFICE бесплатное ПО	бесплатно
ОС Linux Ubuntu бесплатное ПО	бесплатно

Студенческий пер., д. 12, корпус «Б», аудитория 245

Список ПО:	Условия предоставления
1С:Предприятие 8 (8.3.7.1873)	Акт приема-передачи №Тр034562 от 15.12.2009
Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian	бесплатно
Dropbox	бесплатно
Google Chrome	бесплатно
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Акт на передачу прав ПК545 от 16.12.2022
WinDjView 2.0.2	бесплатно
СПС ГАРАНТ аэро	договор №5/2018 от 31.01.2018
Многофункциональный редактор ONLYOFFICE бесплатное ПО	бесплатно
ОС Linux Ubuntu бесплатное ПО	бесплатно

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

- Adobe Reader XI
- Debut Video Capture
- 7-Zip
- iTALC
- Google Chrome
- и др.

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

(Доступ с компьютеров сети ТвГУ)

1. ЭБС Лань <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/>
3. ЭБС Университетская библиотека online <https://biblioclub.ru>
4. ЭБС ЮРАЙТ <https://urait.ru/>
5. ЭБС IPR SMART <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы): https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp
7. Репозиторий ТвГУ <http://eprints.tversu.ru>

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. База данных «Обзор банковского сектора» - информационно-аналитические материалы Центрального банка Российской Федерации - <https://www.cbr.ru>
2. База данных «Открытые данные» - информационно-аналитический раздел официального сайта Министерства финансов РФ - <https://minfin.gov.ru/ru/opendata/>
3. База статистических данных Росстата - <https://rosstat.gov.ru/statistic>
4. База данных НП «Международное Исследовательское Агентство «Евразийский Монитор» - <http://eurasiamonitor.org/issliedovaniia>
5. База данных Федеральной налоговой службы «Статистика и аналитика» - https://www.nalog.ru/rn39/related_activities/statistics_and_analytics/
6. Справочная система Главбух – Свободный доступ on-line: <http://www.1gl.ru>
7. Единый портал бюджетной системы Российской Федерации - <https://budget.gov.ru/>
8. База данных «Бюджет» Минфина России - <https://minfin.gov.ru/ru/perfomance/budget/>
9. База статистических данных Минфина России - <https://minfin.gov.ru/ru/statistics/>
10. МУЛЬТИСТАТ – многофункциональный статистический портал http://www.multistat.ru/?menu_id=1
11. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>
12. База данных «Финансовая математика – Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/finanalysis/math/>
13. Единый федеральный реестр сведений о банкротстве (ЕФРСБ) - <https://bankrot.fedresurs.ru/>
14. Информационная система для методической поддержки, сбора лучших практик регулирования, дистанционного обучения специалистов в области оценки регулирующего воздействия на федеральном и региональном уровне (ИС МПДО) - orv.gov.ru
15. База документов Минэкономразвития РФ - <https://www.economy.gov.ru/material/dokumenty/>

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

1. Вопросы к зачету:

1. Определение понятия «общение».
2. Структура и функции общения.
3. Специфика деловой коммуникации и условия ее реализации.
4. Формы делового общения
5. Деловая беседа: функции и этапы
6. Перцептивная сторона делового общения.
7. Интерактивная сторона делового общения.

8. Механизмы социальной перцепции.
9. Письменная и устная коммуникация.
10. Невербальные и вербальные средства общения.
11. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Ошибки слушания.
12. Барьеры в общении.
13. Стили общения: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.
14. Понятие конфликта.
15. Виды и структура конфликта.
16. Функциональные и дисфункциональные конфликты.
17. Причины возникновения конфликтов.
18. Понятие делового имиджа. Составные элементы восприятия имиджа.
19. Этикет и деловой этикет. История возникновения этикета.
20. Функции и значение этикета.
21. Правила общения по телефону.
22. Правила деловой переписки. Особенности формулировок и эффект первых фраз в деловых письмах.
23. Особенности подбора деловой одежды.
24. Ведение деловых переговоров.
25. Визитная карточка в деловой коммуникации.

2. Контрольные вопросы и задания для практических занятий.

Практическое занятие 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие общения
2. Виды общения (дайте краткую характеристику каждого вида, выделите специфические черты)
3. Функции общения.

Практическое занятие 2. Перцептивное общение. Установка межличностного контакта. Предвззудки и как с ними бороться. Фактор привлекательности, превосходства, отношения к нам.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие перцепции.
2. Разница между предвззудком и стереотипом.
3. Приведите примеры предвззудков разного типа.

Практическое занятие 3. Барьеры в общении. Фильтр доверия. Социокультурные и кросскультурные табу.

Вопросы для обсуждения:

1. Барьеры в общении (коммуникативные, интерактивные и перцептивные).

2. «Фильтр доверия» и его функции.
3. Назовите кросскультурные табу, которые вы знаете.

Практическое занятие 4. Различные роли как модели поведения. Механизмы сопротивляемости манипулятивному воздействию. Распределение ролей.

Вопросы для обсуждения:

1. Гендерные роли.
2. Социальные роли.
3. Манипулятивное воздействие и способы противодействия ему.

Практическое занятие 5. Деловые беседы и совещания. Собеседования при приеме и увольнения с работы. Деловые переговоры.

Вопросы для обсуждения:

1. Этикетные особенности деловых приемов и встреч.
2. Типология переговоров (обсуждение специфики «жестких», «мягких» и «гарвардских» переговоров).
3. Основные «нет» на собеседовании при приеме на работу.

Практическое занятие 6. Эффективность телефонной коммуникации. Нормы делового опосредованного общения. Деловая переписка

Вопросы для обсуждения:

1. Телефонная коммуникация и ее особенности
2. Техника телефонных переговоров
3. Основные правила деловой переписки (анализ и исправление ошибок предложенных вариантов деловых писем).

Практическое занятие 7. Конфликт - спор - дискуссия. Способы разрешения конфликта. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Спор и психологические приемы убеждения в споре
2. Понятие конфликта
3. Типология конфликтов
4. Способы выхода из конфликтных ситуаций

Практическое занятие 8. Имидж делового человека. Что можно и нельзя носить на работу. Дресс-код делового человека.

Вопросы для обсуждения:

1. Дресс-код делового человека
2. Знаковые функции имиджа.
3. Составные элементы восприятия имиджа.

3. *Образцы контрольных тестов.*

1) Выберите правильный вариант ответа:

Вербальные коммуникации:

1) реализуются посредством устных и письменных сообщений

2) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

2) Выберите правильные варианты ответов.

Назовите основные намерения собеседников в деловом общении. Исключите лишние утверждения

а) дать или получить информацию,

б) оказать психологическое давление

в) убедить,

г) организовать,

д) обмануть,

е) договориться.

3) Из предложенных вариантов ответа выберите правильный.

Специфической особенностью делового общения является:

а) неограниченность во времени

б) регламентированность

в) отсутствие норм и правил

г) разговор по душам

д) большое количество участников

4) Из предложенных вариантов ответа выберите правильный.

К коммуникативной стороне общения относят:

а) основные элементы процесса: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, код, обратная связь

б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.

в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

4. Примерные темы рефератов и методические указания к их выполнению

Примерные темы рефератов:

1. Технология личных и публичных бесед.

2. Деловой гардероб офис-менеджера.

3. В деловом имидже нет мелочей.

4. Речевые сигналы успеха в деловой корреспонденции.

5. Телефонные переговоры. Условия. Правила. Законы.

6. Речевое воздействие и манипулирование.

7. Феномен понимания в общении.

8. Роль рефлексии в понимании.

9. Групповой шовинизм как причина возникновения конфликта.

10. Кросскультурные особенности невербального общения.

11. Мотивирующие факторы кооперативной деятельности коллектива.
12. Общение с женщиной и общение с мужчиной.
13. Национальные стили общения.
14. Персонал технологии.
15. Управленческий этикет.
16. Протоколно-этикетное выступление и его основные особенности.
17. Вербальный язык общения.
18. Реальные и иллюзорные референтные группы.
19. Невербальный язык общения.
20. Использование референтных групп в манипулятивных целях.

Методические указания к выполнению реферативных работ:

Цель реферативной работы: Подготовка к освоению материала по теме реферативной работы

Задачи реферативной работы:

- ознакомиться с мнениями и разнообразием представления материала по изучаемой теме;

- отметить единства и разночтения мнений по изучаемым проблемам;

- выявить взаимосвязи между изучаемым и изученным материалом;

- подготовить (выбрать основное содержание и логически упорядочить) материал для изучения темы и последующего самостоятельного повторения.

Требования к выполнению и оформлению письменных работ:

объем – не более 5 страниц;

список литературы и ссылки с указанием страниц – обязательны.

Организуя свою работу по освоению дисциплины, обучающиеся должны:

– использовать рекомендуемый режим и характер учебной работы по изучению дисциплины, по практическому применению изученного материала, по выполнению заданий в ходе текущего и промежуточного контроля, по использованию информационных технологий и др.;

– ознакомиться с методическими указаниями по дисциплине, перечнем учебно-методических изданий, рекомендуемых для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, а также с методическими материалами на бумажных и/или электронных носителях, выпущенных кафедрой.

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

1. Работа с источниками, указанными в разделе основной и дополнительной литературы. В ходе изучения дисциплины обучающимся необхо-

димо использовать: материалы, представленные преподавателем в ходе аудиторных занятий; источники, указанные в разделе основной и дополнительной литературы и др.

2. *Самостоятельное изучение тем дисциплины.* В ходе самостоятельного изучения материала обучающиеся могут оформлять конспекты по изучаемой теме, которые повышают качество освоения материала, а также подготовиться к проведению промежуточной аттестации. Для наглядности и удобства запоминания материала рекомендуется активно использовать при конспектировании рисунки, схемы и таблицы.

3. *Подготовка к занятиям.* В ходе подготовки к занятиям обучающиеся должны следовать методическим рекомендациям преподавателя, учитывая что часть вопросов выносятся на обсуждение на занятиях. Одной из основных форм текущего контроля подготовки обучающихся к занятиям является устный ответ, доклад, презентация, контрольное тестирование, выполнение ситуационных заданий и др.

4. *Подготовка к промежуточной аттестации.* При подготовке к промежуточной аттестации обучающиеся должны опираться на учебный материал, полученный в ходе занятий, а также на процесс самостоятельного изучения дисциплины. В ходе промежуточной аттестации оценивается степень сформированности компетенций, указанных в рабочей программе по дисциплине. При этом учитываются результаты самостоятельной работы и результаты текущего контроля.

VII. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническая база необходимая и применяемая для осуществления образовательного процесса и программное обеспечение по дисциплине включает:

- специальные помещения (аудитории), укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации в аудитории;
- мультимедийное оборудование (ноутбук, экран и проектор);
- ПК для работы студентов в компьютерном классе с выходом в Интернет.

Учебная аудитория № 228, 229, 233/2, 241, 322, 326, 334, 342 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска), компьютер, мультимедийный проектор с потолочным креплением и экраном, переносной ноутбук
Учебная аудитория № 239, 240 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Комплект учебной мебели (стол, стулья, доска)

Кафедра управление персоналом 232 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Столы, стулья, стационарные компьютеры, принтер.
Компьютерные классы 245, 338 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д.12	Комплект учебной мебели (стол, стулья), компьютеры, мо- ноблоки, переносные ноутбуки, МФУ

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабо- чей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего измене- ния
1.			
2.			