

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международная академия бизнеса и управления»

Департамент менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДЕНО

Ректор

Международной академии бизнеса и
управления

Е.В. Добренькова
«24» февраля 2024 г.

ОДОБРЕНО

Ученым советом

Международной академии бизнеса и
управления

(протокол от «13» февраля 2024 г. № 4)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Б1. В.ДВ.01.01 «КРОССКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

(наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность):

38.03.02 «Менеджмент»

(шифр и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль):

«Менеджмент организации в туризме и гостеприимстве»

Уровень (квалификация (степень) выпускника):

Бакалавр

(бакалавриата, специалитета, магистратуры)

2024

Автор (ы)

к.психол.н., доцент Марошина Н.Ю.

Ответственный за выпуск

Выпряжкина И.Б., руководитель департамента менеджмента и управления персоналом Международной академии бизнеса и управления, канд. псих. наук, доцент

Программа одобрена на заседании департамента (протокол от 03.02.2024 № 6)

© Международная академия бизнеса и управления, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины.....
2. Планируемые результаты обучения.....
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....
4. Объем дисциплины.....
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....
7. Материалы оценивания результатов обучения по дисциплине.....
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и иных источников.....
9. Материально-техническое обеспечение.....

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Кросскультурные коммуникации» включена в блок вариативной части по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль: «Менеджмент организации в туризме и гостеприимстве». Содержание дисциплины направлено на ознакомление обучающихся с предметным содержанием кросскультурных коммуникаций, а также на развитие их ценностно-смысловой сферы и профессиональной мотивации.

Целью изучения дисциплины «Кросскультурные коммуникации» является формирование у студентов знаний об особенностях взаимодействия работников, носителей различных культурных ценностей, деловой культуры и национальных традиций.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить сущности деловой коммуникации как вида деятельности;
- знать о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности;
- изучить особенности взаимодействия в разных ситуациях;
- изучить особенности методики переговорного процесса в кросскультурной среде.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование результатов обучения, представленных в табл. 2.1.

Таблица 2.1

Результаты обучения, соотнесенные с общими результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения (наименование компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2	Способен осуществлять руководство и обслуживание туристской группы, потребителей услуг гостеприимства	Знать: - о сущности деловой коммуникации как вида деятельности; - о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности; - о видах, формах и средствах деловой коммуникации; - об организации различных форм деловой коммуникации, специфике норм международного делового общения; - современных технологий эффективного общения. Уметь: - эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;

		<ul style="list-style-type: none"> - использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; - моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; - эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществления деловых коммуникаций в профессиональной сфере; - практического осуществления
--	--	---

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре по очной форме обучения.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре по очно-заочной форме обучения.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетных единицы (ЗЕ), 144 академических часа.

Таблица 4.1

Распределение объема дисциплины по видам работ
по очной форме обучения

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам	
		1 семестр	2 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	54		54
В том числе:			
Лекции (Л)	16		16
Семинары (С)			
Практические занятия (ПЗ)	36		36
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2		2
Самостоятельная работа обучающихся	52		52
Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации		Экзамен (36)	

Таблица 4.2

Распределение объема дисциплины по видам работ

По очно-заочной форме обучения

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам	
		1 семестр	2 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	26	26	
В том числе:			
Лекции (Л)	8	8	
Семинары (С)			
Практические занятия (ПЗ)	16	16	
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2	
Самостоятельная работа обучающихся	82	82	
Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации		Экзамен (36)	

Таблица 4.3

Распределение объема дисциплины по видам работ по заочной форме обучения

Виды работ	Всего часов	Часы по семестрам	
		1 семестр	2 семестр
Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем	26	26	
В том числе:			
Лекции (Л)	8	8	
Семинары (С)			
Практические занятия (ПЗ)	16	16	
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2	
Самостоятельная работа обучающихся	82	82	
Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации		Экзамен (36)	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

5.1. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

Таблица 5.1

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела/темы	Общая трудоемкость (ч)	Лекции (ч)		Практ. занятия (ч)		Контроль самостоятельной работы	Самостоятельная работа (ч)
			всего	ПП	всего	ПП		
1	2	3	4	5	6	7		8
6 СЕМЕСТР								
1	Тема 1. Структура личности как субъекта кросскультурной коммуникации	18	2		6			10
2	Тема 2. Общая характеристика общения, деловой коммуникации	22	2		6			14
3	Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)	24	4		6			14
4	Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	22	4		8			10
5	Тема 5. Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)	22	4		6		2	10
6	Тема 6. Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры.	36	Экзамен					
7	Итого в семестре	144	16	-	36		2	52

Таблица 5.2

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий
(очно-заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела/темы	Общая трудоемкость (ч)	Лекции (ч)		Практ. занятия (ч)		Контроль самостоятельной работы	Самостоятельная работа (ч)
			всего	ПП	всего	ПП		
1	2	3	4	5	6	7		8
1	Тема 1. Структура личности как субъекта кросскультурной коммуникации	13	1		2			10
2	Тема 2. Общая характеристика общения, деловой коммуникации	24	2		2			20
3	Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)	26	2		4			20

4	Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	26	2		4			20
5	Тема 5. Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)	15	1		4		2	12
6	Тема 6. Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры.	36	Экзамен					
7	Итого в семестре	144	8		16		2	82

Таблица 5.3

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий
(заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование раздела/темы	Общая трудоемкость (ч)	Лекции (ч)		Практ. занятия (ч)		Контроль самостоятельной работы	Самостоятельная работа (ч)
			всего	ПП	всего	ПП		
1	2	3	4	5	6	7		8
1	Тема 1. Структура личности как субъекта кросс-культурной коммуникации	13	1		2			10
2	Тема 2. Общая характеристика общения, деловой коммуникации	24	2		2			20
3	Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)	26	2		4			20
4	Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	26	2		4			20
5	Тема 5. Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)	15	1		4		2	12
6	Тема 6. Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры.	36	Экзамен					
7	Итого в семестре	144	8		16		2	82

5.2. Содержание дисциплины и рекомендации по изучению тем

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем
Тема 1	Структура личности как субъекта коммуникации	<p>Человек как личность, субъект, индивид, индивидуальность. Основные сферы личности и элементы ее структуры. Характеристика психических свойств, психических процессов, психических состояний и образований.</p> <p>Темперамент как интегративная характеристика индивидуальных свойств человека. Современные методики диагностики темперамента. Концепция К.Г.Юнга о двух типах личности - экстравертах и интровертах. Методика Г.Айзенка по выявлению экстраверсии, интроверсии, амбиверсии и нейротизма. Понятия мотивации, установки, интереса. Типология эмоций. Внимание, ощущение и восприятие. Виды памяти и мышления человека. Понятие социальной роли и социальной установки. Понятие характера как синтеза морально-этической и мотивационной сторон личности.</p> <p>Самосознание и самооценка личности. Соотношение сознания, бессознательного и «Я – программы» (динамические модели личности). Концепции З. Фрейда и К.Г. Юнга о структуре бессознательного и сознания. Понятие архетипа. Понятие самости. Ценностные ориентации, целеполагание и смысл. Современные методики типологии и диагностики личности. Восьмиричная модель архетипов личности и универсальных поведенческих, защитных и аксиологических механизмов.</p> <p>Характеристики личности, способствующие успешности общения: положительная направленность на людей, интеллектуальные, эмоциональные, волевые</p>
Тема 2	Общая характеристика общения, деловой коммуникации	<p>Определение понятия «общение». Общение как важнейший инструмент социализации человека, способ его существования, удовлетворения и регулирования основных потребностей, главный канал взаимодействия людей.</p> <p>Основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации</p> <p>Общение как полифункциональный процесс, функции общения: коммуникативно-связующая, ЛИЧНОСТНО-формирующая, психотерапевтическая, самовыражения, инструментальная, интегративная, социального контроля, экспрессивная. Роль общения в онтогенезе человека. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Многоплановый характер общения, составные элементы категории общения: коммуникация, интеракция, перцепция.</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем
Тема 3	Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)	<p>Специфика обмена информацией между людьми. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Модель коммуникативного процесса по Лассуэллу. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.</p> <p>Классификация невербальных средств коммуникации: визуальные (кинесика, проксемика, внешние признаки), акустические (паралингвистика, экстралингвистика), тактильные, ольфакторные. Мимические ходы эмоциональных состояний. Особенности визуального контакта. Закрытые и открытые позы. Процесс невербального отражения. Социокультурные модели жестикюляций и табуирование жестов.</p> <p>Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения (поглаживания, комплиментарность, вербальное отражение). Техника и преимущества парафраза. Умение слушать. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность). Приемы эффективного слушания (нерефлексивное слушание, перефразирование, сравнение, резюмирование). Репрезентативная система в коммуникации.</p> <p>Коммуникативные барьеры: понимания, социально-культурного различия, отношения.</p>
Тема 4	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<p>Природа и структура взаимодействия. Многообразие стратегий поведения, соответствующих ситуации. Дихотомическое деление типов взаимодействия: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, приспособление и оппозиция. Целостная система основных стратегий поведения в процессе взаимодействия Р. Бейлза.</p> <p>Принципы взаимодействия в теории обмена Дж. Хоманса. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана. Исследование взаимодействия представителями символического интеракционизма (Дж. Мид, Г. Блумер).</p> <p>Трансактный анализ Э. Берна (конструкты "Родителя", "Ребенка", "Взрослого"). Типология игр и сценариев трансакций. Виды и области взаимодействий.</p> <p>Шкала потребностей А. Маслоу и формирование групп. Конформизм и его типы. Нонконформизм. Идея А. Адлера о стремлении к успеху как способе компенсации комплекса неполноценности личности.</p> <p>Рольное поведение личности в общении ("Я - образ, реальное Я, Я -имидж"). Три вида распределения ролей: пристройка "сверху", "снизу" и "наравне". Модели личности в общении. Локус контроля. Техника бихевиоральных "подкреплений".</p> <p>Социальная роль как идеальная модель поведения. Рольвая структура группы: формальная и неформальная. Групповое давление. Санкции. Особенности группового общения, типы взаимоотношений в группе. Социометрический подход к исследованию межличностных отношений в группе. Индекс групповой сплоченности. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия. Реальные и иллюзорные референтные группы.</p> <p>Манипуляции в общении. Организационно-процедурные, психологические и логические манипуляции. Правила нейтрализации манипуляций.</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем
Тема 5	Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)	<p>Особенности личностного восприятия. Понятие социальной перцепции. Процесс восприятия человека. Функции социальной перцепции: познание себя, познание партнера по общению, организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, установление эмоциональных отношений.</p> <p>Механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция. Эффекты межличностного восприятия (ореола, проекции, стереотипизации). Процесс формирования первого впечатления. Факторы превосходства, привлекательности, отношения, первичности и новизны информации.</p> <p>Социальное и межгрупповое восприятие. Фактор "отношения к нам". Эффекты "родства душ", "ореола". Воздействия индекса групповой сплоченности на механизм группового восприятия. Характерные черты группового восприятия: целостность, образность, пристрастность, устойчивость, эмоциональность и пр. Ошибка базовой оценки. Восприятие в группах - аутсайдерах.</p> <p>Социальные и групповые стереотипы восприятия. Иллюзорное мышление. Цикличность межкультурного и межгруппового восприятия.</p> <p>Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ, форма самопрезентации.</p>
Тема 6	Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры.	<p>Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации. Функции и основные этапы деловой беседы. Способы начать беседу: метод снятия напряженности, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседника и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседника. Психологические приемы влияния на партнера. Деловая беседа по телефону.</p> <p>Деловое совещание как одна из форм коллективного принятия решений. Типы совещаний. Правила подготовки и проведения совещания.</p> <p>Пресс-конференция, ее цель, содержание, структура, психологические принципы проведения.</p> <p>Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор, публичное выступление, торги как формы деловой коммуникации.</p> <p>Деловая переписка, электронные коммуникации.</p> <p>Психологические аспекты переговорного процесса. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Стратегии переговорного процесса. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Психологические уловки. Национальные стили ведения переговоров.</p>

Практическое занятие

Тема 1 «Структура личности как субъекта коммуникации»

Дискуссия. Вопросы к обсуждению:

- Понятие психики, личности, психологической структуры личности.
- Факторы, влияющие на психологическое развитие личности.
- Понятие коммуникативной компетентности.

2.Проведение диагностики психических свойств личности.

Деловая игра: «Определение характеристик личности, способствующих успешности общения».

Тема 2 «Общая характеристика общения, деловой коммуникации»

Опрос:

Раскройте основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации.

Опрос:

Назовите функцию общения и приведите конкретный пример реализации данной функции.

Тема 3 «Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)»

Дискуссия:

Вопросы к обсуждению:

- Содержание коммуникационного процесса (источник – сообщение – канал – получатель).
- Невербальные средства общения.
- Ведущие репрезентативные системы (аудиальная, визуальная, кинестетическая).
- Коммуникативные барьеры и методы их преодоления.
- Умение слушать. Приемы эффективного слушания.

Задание:

На занятии проводится эксперимент по выявлению специфики приема и передачи информации между людьми.

Тренинговые упражнения:

Студентами выполняются тренинговые упражнения, отрабатывающие навыки использования невербальных средств, приемов эффективного слушания, преодоления коммуникативных барьеров.

Тема 4 «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)»

Дискуссия. Вопросы к обсуждению:

- Типы взаимодействия.
- Транзактный анализ и прогноз общения.
- Особенности взаимодействия в конфликте.
- Психологические основы скрытого управления (манипулирование).

Выполнение заданий.

На занятии студенты по группам выполняют практические задания по определению ситуаций эффективного использования различных типов взаимодействия (сотрудничество, соперничество, компромисс, уступка, избегание) и ролевых позиций в общении (Родитель, Взрослый, Дитя).

Методом тестирования определяется доминирующее поведение в конфликте. Проводится игра-тренинг «Внутриличностные конфликты».

Опрос. Манипулирование как скрытое управление

- Психологические основы скрытого управления (манипулирование)
- Средства манипулирования.
- Защита от манипуляции.

Трансактный анализ и прогноз общения (практическое задание).

Тематика эссе по вопросу «Особенности взаимодействия в конфликте»:

1. Сущность и структурные элементы конфликтов.
2. Типы конфликтов.
3. Зарубежные исследования конфликтов.
4. Конфликт в искусстве (литературе, фольклоре, науке).
5. Личностные источники (причины) конфликтов.
6. Внутриличностный конфликт и его проявление.
7. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях.
8. Причины деловых (профессиональных) конфликтов.
9. Конфликтные ситуации делового общения.
10. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
11. Супружеские конфликты и их предупреждение.
12. Педагогические конфликты.
13. Особенности предупреждения конфликтов по вертикали.
14. Инновационные конфликты на предприятии.
15. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов в коллективах.
16. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов в трудовом коллективе.
17. Способы оптимизации межличностных отношений сотрудников.
18. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.
19. Преодоление стрессовых последствий конфликтов.
20. Аутогенная тренировка как способ предупреждения межличностных конфликтов.
21. Методы изучения конфликтов.
22. Программа изучения конфликтных отношений в трудовом коллективе.
23. Способы неконфликтного взаимодействия сторон в переговорном процессе.

Тема 5. «Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)»

1. Вопросы к обсуждению:

- Особенности восприятия человека человеком.
- Механизмы и эффекты перцепции.
- Имидж делового человека:

=понятие имиджа

=проблема эффективности имиджа делового человека

=технологии управления личным имиджем.

2. Решение практических заданий по теме в форме тренинга.

Занятие проводится в форме практического анализа ситуаций действия конкретных механизмов и эффектов восприятия.

3. Работая в малых группах, студенты моделируют образ современного делового человека.

Тема 6. «Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры»

1. Вопросы к обсуждению:

- Деловая беседа как основная форма делового общения.
- Правила делового общения по телефону.
- Подготовка и проведение совещания.
- Психологические аспекты пресс-конференции.
- Стратегии деловых переговоров.
- Динамика переговорного процесса.
- Тактические приемы ведения переговоров.
- Национальные стили ведения переговоров.

2. На занятии составляются правила беседы по телефону. Проводится деловая игра «Деловое совещание».

3. Занятие проводится в форме ситуационно-ролевой игры «Переговоры», в рамках которой отрабатываются навыки определения стратегии взаимодействия, подготовки к переговорам, ведения самого процесса, анализа результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей.

4. Анализируются национальные стили ведения переговоров в форме дискуссии: «Диалог представителей национальных команд переговорщиков».

7. МАТЕРИАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций

Оценка результатов обучения и уровня сформированности компетенций проводится в ходе мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации с использованием фондов оценочных средств и с применением балльной системы оценки успеваемости обучающихся.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с локальным нормативным актом Академии.

Таблица 7.1

Соотношение показателей и критериев оценивания компетенций
со шкалой оценивания

(форма промежуточной аттестации – зачёт)

Показатели компетенции (ий) (дескрипторы)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (баллы)
знать: (соответствует табл. 1)	Показывает полные и глубокие знания, логично и аргументированно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, показывает высокий уровень теоретических знаний	90–100 баллов
	Показывает глубокие знания, грамотно излагает, достаточно полно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности	76–89 баллов
	Показывает достаточные, но не глубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы	60–75 баллов
	Показывает недостаточные знания, не способен аргументированно и последовательно излагать материал, допускает грубые ошибки, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом	менее 60 баллов
уметь: (соответствует табл.1)	Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен предложить альтернативные решения анализируемых проблем, формулировать выводы	90–100 баллов
	Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен формулировать выводы, но не может предложить альтернативные решения анализируемых проблем	76–89 баллов
	При решении практических задач возникают затруднения	60–75 баллов
	Не может решать практические задачи	менее 60 баллов
владеть: (соответствует табл.1)	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности	90–100 баллов
	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, затрудняется оценить результат своей деятельности	76–89 баллов
	Показывает слабые навыки, необходимые для профессиональной деятельности	60–75 баллов
	Отсутствие навыков	менее 60 баллов

Результатом промежуточной аттестации является сумма баллов, набранных во время ответа обучающегося на теоретические и практические вопросы. Перевод набранных баллов в традиционную оценку и определение уровня сформированности компетенций осуществляется в соответствии с табл.7.2.

Таблица 7.2

Порядок перевода баллов в оценку и определение уровня сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (элемента компетенции)	Количество набранных баллов	Оценка	
		высокий	90–100
повышенный	76–89 баллов	хорошо	
пороговый	60–75 баллов	удовлетворительно	
не сформирован	менее 60 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

7.2. Перечень вопросов к зачету с оценкой по Деловым коммуникациям

1. Понятие личности как субъекта общения.
2. Понятие общения и основные функции общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Особенности приема и передачи информации активными субъектами.
5. Общая характеристика вербальных коммуникаций.
6. Умение слушать. Правила эффективного «слушателя».
7. Общая характеристика невербальных коммуникаций.
8. Оптико-кинетические способы повышения эффективности коммуникаций.
9. Проксемические способы и средства повышения эффективности деловых коммуникаций.
10. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
11. Типы взаимодействия.
12. Перцептивная сторона общения (восприятие).
13. Ошибки восприятия при первом впечатлении.
14. Барьеры общения.
15. Охарактеризуйте стили общения.
16. Структурные элементы публичного выступления и основные приемы активизации внимания слушателей.
17. Основные правила деловой беседы по телефону.
18. Особенности взаимодействия при проведении деловой беседы.
19. Психологические особенности взаимодействия при проведении делового совещания.
20. Характеристика этапов переговорного процесса.
21. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
22. Диагностические методы изучения коммуникативной компетентности.
23. Как использовать знания психотипов в деловом общении?
24. Конфликт и система методов разрешения конфликтных ситуаций.
25. Кооперация и конкуренция в системе делового общения.
26. Какие стратегии характерны для манипуляторов?

27. Коммуникативная компетентность как составная часть профессионализма руководителя.

28. Что включает понятие «имидж делового человека»?

Тест по дисциплине

1. Общение это:

- 1) процесс, включающий в себя одностороннюю коммуникацию;
- 2) *многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.*
- 3) воздействие одного человека на другого.

2. Назовите функции общения?

- 1) *социального контроля и психотерапевтическая;*
- 2) определение механизмов развития психических процессов;
- 3) ведение переговоров и деловых совещаний.

3. Какая сторона общения предполагает психическое восприятие?

- 1) коммуникативная;
- 2) интерактивная;
- 3) *перцептивная.*

4. Невербальные средства общения включают:

- 1) *паралингвистику, кинесику, визуальный контакт;*
- 2) визуальный, аудиальный каналы;
- 3) речь, тембр речи.

5. Какой из типов не является типом взаимодействия?

- 1) приспособление;
- 2) сотрудничество;
- 3) *конструирование.*

6. К формам управленческого воздействия относятся:

- 1) *убеждение;*
- 2) декодирование;
- 3) перцепция.

7. Что означает понятие «тезаурус»?

- 1) стремление увидеть проблему глазами партнера;
- 2) суть обсуждаемой проблемы;
- 3) *система принимаемых значений слов.*

8. К коммуникативным барьерам относятся:

- 1) эмпатический;
- 2) *семантический*;
- 3) познавательный.

9. Для какой репрезентативной системы характерно восприятие информации посредством ощущений:

- 1) визуальной;
- 2) аудиальной;
- 3) *кинестетической*.

10. При каком виде слушания большое внимание уделяется «считыванию чувств»?

- 1) нерефлексивное слушание;
- 2) *эмпатическое слушание*;
- 3) критическое слушание.

11. Аттракция – это:

- 1) зависимость восприятия от прошлого опыта;
- 2) мысли и чувства, мешающие коммуникативному процессу;
- 3) *восприятие одного человека другим, сопровождающееся позитивными эмоциями*.

12. Эффект ореола – это:

- 1) возбуждение действиями или словами субъективных переживаний;
- 2) способность человека противостоять разного рода жизненным трудностям;
- 3) *формирование установки на воспринимаемого*.

13. Какие представления связаны с понятием «имидж человека»:

- 1) *целенаправленно формируемый образ*;
- 2) умение управлять собой и другими;
- 3) наследственные качества личности;

14. Что является запрещенными приемами во время деловой беседы:

- 1) *перебивать речь собеседника*;
- 2) использовать невербальные средства общения;
- 3) опровергать доводы собеседника.

15. Форма делового общения по обсуждению производственных вопросов, требующих коллективного решения – это:

- 1) переговорный процесс;
- 2) диспут;
- 3) *деловое совещание*.

16. При подготовке делового совещания необходимо продумать и сформулировать:

- 1) повестку дня;
- 2) окончательное решение вопросов;
- 3) особенность восприятия проблемы.

17. Особенностью переговорного процесса является:

- 1) *взаимозависимость сторон;*
- 2) работа за рамками переговорного пространства;
- 3) подготовка заключения заранее.

18. Позиционный торг – это:

- 1) спор между участниками совещания;
- 2) *стратегия ведения переговоров;*
- 3) форма перцепции.

19. К основным правилам проведения пресс-конференции относятся:

- 1) отсутствие регламента проведения встречи;
- 2) *ответы на вопросы журналистов;*
- 3) предварительное написание текста статьи.

20. Деловая беседа по телефону является психологически сложной формой общения, так как:

- 1) проходит по четко сформулированным правилам;
- 2) *ограничены каналы приема информации;*
- 3) требует пространного изложения проблемы.

7.3. Практико-ориентированное задание 1: Стратегии взаимодействия

Какая стратегия поведения наиболее эффективна в каждой из перечисленных ситуаций:

- результат очень важен для вас _____
- конфликт может разрешиться сам собой через некоторое время _____
- решение проблемы одинаково важно и выгодно для обеих сторон _____
- конфликт не затрагивает ваших главных интересов и чувств _____
- обе стороны имеют примерно равные позиции, при этом не хотят полностью «раскрывать свои карты» _____
- сохранение хороших отношений для вас важнее, чем победа в конфликте _____
- накал страстей настолько велик, что необходимо подождать с обсуждением _____
- вы обладаете высоким авторитетом в глазах окружающих, и они ждут решения именно от вас _____

- вас связывают с партнером длительные добрые, доверительные отношения _____
- у вас нет времени для обстоятельного обсуждения и надо принять хоть какое-то решение _____
- партнеру выигрыш значительно важнее, чем вам _____
- вас устроит временное решение, кратковременная выгода _____
- нет времени на обсуждение, а ваша позиция сильнее _____
- участники конфликта игнорируют разницу в положениях _____
- исход уже не важен для вас, вы внутренне примирились с ним и не хотите тратить силы на дебаты _____
- перед вами стоят сейчас гораздо более важные проблемы _____
- у вас мало шансов добиться успеха _____
- вы предпочитаете выиграть хоть что-то, чем потерять все _____
- важно показать партнеру пример благородства и великодушия _____
- вам необходимо время на получение поддержки или дополнительной информации _____
- у вас нет другого выбора _____
- у противоположной стороны больше шансов победить, чем у вас _____
- партнер не слишком умен и слишком упрям _____
- разрешение конфликта только ухудшит ваше положение _____
- вы в критической ситуации, и спасти положение может только ваша мгновенная реакция _____

Практико-ориентированное задание 2: Доминирующий стиль поведения

Определите доминирующий стиль поведения субъекта в конфликте по следующим высказываниям:

- я согласна на тот вариант решения конфликта, который предлагает противоположная сторона _____
- рассматриваю все интересы и цели, как свои, так и партнера _____
- я человек принципиальный, не меняю своих взглядов _____
- мне сложно отстаивать свои мнения, даже если точно знаю, что прав _____
- трачу много времени на поиск общих взглядов на проблему _____
- для меня важнее сохранить хорошие отношения _____
- я могу уступить в чем-то, но только в обмен на уступки партнера _____
- из любого конфликта стараюсь выйти победителем _____
- я стараюсь не участвовать в спорах _____
- много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе _____
- я всегда готова пересмотреть свое мнение _____

Задание 4: Развитие метафорического мышления

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.

Цветок вызывает радость, так же как _____ гнев.

Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
 Мой дом – это _____.
 Моя учеба – это _____.
 Беспокойство – это _____.
 Правда – это _____.
 Власть – это _____.
 Успех – это _____.
 Счастье – это _____.
 Идеалы – это _____.
 Размышление – это _____.
 Любовь – это _____.
 Жизнь – это _____.

Задание 5: Осуществление синтеза

Вообразите смешение различных видов восприятия, например попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Каково на ощупь число «семь»? _____
 Чем пахнет слово «участвовать»? _____
 Какой вкус у розового цвета? _____
 Как выглядит идея свободы? _____
 Какая форма у среды? _____
 Каков вкус радости? _____

7.5. Применение балльной системы для проведения мероприятий текущего контроля

Таблица 7.3

Применение балльной системы для проверки результатов обучения
 (очная форма обучения)

Номер темы	Формы текущего контроля студентов	Баллы по видам работ
Р.1	Собеседование	10
Р.1	Эссе	10
Р.1	Контрольная точка 1	30
Р.2	Собеседование	10
Р.2	Эссе	10
Р.2	Контрольная точка 2	30

Таблица 7.4

Применение балльной системы для проверки результатов обучения

(заочная форма обучения)

Номер раздела/темы	Формы текущего контроля обучающихся	Баллы по видам работ, выполняемым студентами
Раздел 1,2	Контрольная работа	100

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНЫХ ИСТОЧНИКОВ

8.1. Основная учебная литература

1. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум. Чернышова Л., Лавриненко В. Юрайт. Серия бакалавр. Академический курс, 2015 – 410 с
2. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник М. Жернакова, И. Румянцева. Юрайт. Бакалавр. Базовый курс, 2014, 384с

8.2. Дополнительная литература:

1. Деловое общение: учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и КО, 2009. - 528с.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник для вузов. 3-е изд.- М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2011.
4. Корягина Н., Антонова Н., Овсянникова С. Психология общения. Учебник и практикум Издательство: Юрайт, 2016
5. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Деловое общение: учебное пособие ФЛИНТА, 2015 г. -192 с

8.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Рабочая книга практического психолога. М., 2000.

8.4. Нормативные правовые документы.

1. Международный стандарт ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности».
2. Серия стандартов ACCOUNTABILITY (AA1000).

8.5. Интернет-ресурсы, справочные системы:

1. http://psyjournals.ru/social_psy/2015/n2/index.shtml - научный журнал Социальная психология и общество
2. <http://mevriz.ru/annotations/> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
3. <http://psystudy.ru/index.php/about.html> - научный журнал Психологические исследования
4. <http://talkbusedst.ru/> - сайт информационно-аналитического электронного издания «Деловое общение». На сайте представлены все самые свежие новости из области деловых коммуникаций. Сайт дает возможность доступа к документам, касающимся взаимодействию в деловой среде.
5. <http://obshenedel.ru/> - сайт интернет-ресурсов для менеджеров и экономистов. На сайте представлена необходимая современному менеджеру и экономисту информация: новости управления, статьи по актуальным вопросам управленческой коммуникации и делопроизводству.

6. <http://psinovo.ru/> - сайт информационно-аналитического издания по психологии коммуникации. Рассматриваются психологические аспекты взаимоотношений и взаимодействий при реализации бизнес-процессов.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

9.1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

www.kremlin.ru – Официальный сайт Президента Российской Федерации.

www.government.ru – Официальный сайт Правительства Российской Федерации.

www.gov.ru – Сервер органов государственной власти РФ.

www.duma.gov.ru – Официальный сайт Государственной Думы РФ.

www.council.gov.ru - Официальный сайт Совета Федерации.

www.rg.ru – Официальный сайт Российской Газеты.

www.gks.ru - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики.

www.economy.gov.ru - Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации.

www.minregion.ru – Официальный сайт Министерства регионального развития Российской Федерации.

www.ksrf.ru – Официальный сайт Конституционного Суда Российской Федерации.

www.vsrp.ru – Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации.

www.scrf.gov.ru – Официальный сайт Совета Безопасности Российской Федерации.

www.cikrf.ru - Официальный сайт Центральной избирательной комиссии Российской Федерации.

www.ach.gov.ru – Официальный сайт Счетной палаты Российской Федерации.

www.genproc.gov.ru - Официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

www.programs.gov.ru – Портал государственных программ Российской Федерации.

www.ar.gov.ru – Портал административной реформы.

www.consultant.ru – Официальный сайт компании «Консультант Плюс».

www.garant.ru – Официальный сайт компании «Гарант».

9.2. Технические средства и программное обеспечение

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том

числе отечественного производства

1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)

2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)

3. Google Chrome (свободно распространяемое программное обеспечение)
4. Microsoft Visual Studio (лицензионное программное обеспечение)
5. Microsoft SQL Server Management Studio (лицензионное программное обеспечение)
6. Microsoft Visio (лицензионное программное обеспечение)
7. Notepad++ (свободно распространяемое программное обеспечение)
8. Антиплагиат. Вуз (лицензионное программное обеспечение)
9. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)
10. 1С:Предприятие 8.3 (лицензионное программное обеспечение)

- мультимедийный проектор и экран; персональный компьютер с программным обеспечением: операционная система Windows 10; офисный пакет Microsoft Office 2019/2021, включающий программу подготовки и демонстрации презентаций Microsoft PowerPoint;
- учебная доска (маркерная).

9.3. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

- Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства);
- <http://www.garant.ru> (ресурсы открытого доступа);
- электронно-библиотечные системы: ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; (URL: <https://www.biblio-online.ru/>).
- ЭБС Лань <https://e.lanbook.com>.

9.4. Материально-техническая база

Учебные аудитории для проведения:

занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Кабинеты и другие помещения:

Лингафонный кабинет;

Спортивный зал;

Фитнес-зал;

Зал тяжелой атлетики;

Библиотека;

Читальный зал;

Конференц-зал;
АКТОВЫЙ ЗАЛ