

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
Хагуров Т.А.
подпись
«26» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.О.14 «ДЕЛОВОЕ И ПУБЛИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ»**

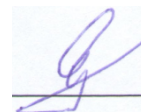
Направление подготовки	37.03.01 Психология
Направленность (профиль)	Общий профиль
Форма обучения	очно-заочная
Квалификация	бакалавр

Краснодар 2023

Рабочая программа дисциплины Б1.О.14 «Деловое и публичное общение» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 37.03.01 Психология.

Программу составил(и):

С.А. Сухих, докт.филол.наук, профессор
И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание



подпись

Рабочая программа дисциплины Б1.О.14 «Деловое и публичное общение» утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления (выпускающей) протокол № 11, от «15» апреля 2023 г.

Заведующий кафедрой Педанова Е.Ю.
фамилия, инициалы



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 4, от «17» апреля 2023 г.
Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.
фамилия, инициалы



подпись

Рецензенты:

Лузаков А.А., доктор психологических наук, заведующий кафедрой управление персоналом и организационной психологии КубГУ.

Верстова М.В., кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования КубГУ.

1. Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Развитие способности к коммуникации в устной и письменной форме для решения задач делового межличностного и межкультурного взаимодействия

1.2 Задачи дисциплины

1. Сформировать представления об особенностях коммуникации в организациях
2. Познакомить с видами коммуникации в деловой сфере и потенциальными ее помехами.
3. Овладеть техниками эффективного воздействия в общении
4. Развить навыки публичного выступления

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Курс «деловое и публичное общение» опирается на знания по социальной психологии, социологии, русского языка. Решение задач курса составляет одну из важнейших основ подготовки специалиста гуманитарной сферы. Курс также опирается на представления сформированные в рамках изучения курса «Основы психологии межкультурной коммуникации»/ «Основы психолингвистической экспертизы».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
УК-4,ПК-1.

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
ИУК 4.3 – Выбирает коммуникативно приемлемые стили и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.	Знает 1. Теоретические основы организации коммуникации и ее помех 2. Законы убеждающей коммуникации
	Умеет 1. Выявлять все виды помех в коммуникации 2. Подготавливать публичное выступление
	Владеет 1. Навыками убеждающей коммуникации 2. Техниками поддержания оптимальных отношений с партнерами
ИУК – 4.4 Ведет деловую переписку и использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональных сферах	Знает: стандарты и этикет деловой и электронной переписки
	Умеет: правильно вести деловую переписку
	Обладает навыками ведения деловой переписки и использует диалог для сотрудничества в профессиональной деятельности
ПК-1 Способен применять психологические знания для повышения психологической компетентности клиентов с использованием оптимальных средств	
ИПК-1.1 Может создавать эффективные информационные материалы для повышения психологической компетентности клиентов.	Знает особенности деловой коммуникации
	Умеет определять типы социально-психологических климатов и потенциальные помехи
	Владеет методами оптимизации организационной коммуникации

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 108 часов.зач.ед. -3 (52,3 контактной работы), их распределение по видам работ представлено в таблице(для студентов ОЗФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		4			
Контактная работа, в том числе:					
Аудиторные занятия (всего):	52	52			
Занятия лекционного типа			-	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	52	52	-	-	-
	-	-	-	-	-
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)					
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
Самостоятельная работа, в том числе:	29	29			
Курсовая работа	нет-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала	19	19	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)			-	-	-
Реферат	4	4	-	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации	26,7	26,7			
Подготовка к текущему контролю	6	6	-	-	-

2.2 Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре (очно-заочная форма)

№	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Тема 1. Основы коммуникации	28		22	6
2.	Тема 2. Коммуникация в организациях	16		10	6
3.	Тема 3 Механизмы влияния в деловой коммуникации	16		10	6
4	Тема 4 Практика делового общения	15		10	5
4.1	Самопрезентация. Conducting a self-presentation in a foreign language				
4.2	Публичное выступление. Conducting a public speech in a foreign language				
4.3	Ведение и этика деловой переписки. Conducting and ethics of business correspondence				
	Контроль самостоятельной работы (КСР)				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Подготовка к текущему контролю	6			6

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Невротические стили общения 2. Обсуждение работы Шапиро «Невротические стили» 	
2.	Тема 2. Коммуникация в организациях	<p>Семинар 12</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационная коммуникация 2. Методы оптимизации коммуникаций в организации <p>Семинар 13</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оценка эффективности деловой коммуникации 2. Деловая критика; мотивы и формы <p>Семинар 14</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типы коммуникативных климатов 2. Диагностика эмоционально-психологического климата коллектива <p>Семинар 15</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Массовая коммуникация 2. Каналы массовой информации <p>Семинар 16.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинговая коммуникация 2. Рекламная коммуникация и субъект потребления (возможности психографики) 	Решение ситуативных задач
3.	Тема 3 Механизмы влияния в деловой коммуникации	<p>Семинар 17</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социальное влияние 2. Включенность сознательного и бессознательного в процесс влияния. <p>Семинар 18</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Идем о социальной уступчивости в работе Р. Чалдини «психология влияния» <p>Семинар 19.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законы убеждающей коммуникации. 2. Методы убеждающей коммуникации <p>Семинар 20</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аттракция и способы ее создания. 2. Психология манипулирования воздействием <p>Семинар 21</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основы психологической проницательности в коммуникации 2. Практикум по оценке психологических свойств коммуниканта <p>Семинар 22</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Механизмы скрытого управления 2. Идеи Э. Шострем «Манипуляторами не рождаются». 	Тестирование
4.	Тема 4 Практика делового	Семинар 23	Деловая игра переговоры

	общения	1. Организация переговорного процесса 2. Стратегии и методы ведения переговоров Семинар 24: 1. Subject: Conducting a self-presentation in a foreign language. Subject: Preparing a self-presentation in a foreign language Семинар 25: Невербальная сторона публичного выступления. Семинар 26: Conducting a public speech in a foreign language. Subject: Preparation of a report in a foreign language Семинар 28: Этика деловой переписки по электронной почте Subject: Conducting and ethics of business correspondence Subject: Business email ethics	Выступление с публичной речью
--	---------	---	-------------------------------

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проблемные ситуации Тестирование	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине « в пособии «коммуникативная компетентность личности в общении».

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (разбора конкретных ситуаций, деловых и ролевых игр, презентаций, дискуссии, полемики и иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	ИУК 4.3 – Выбирает коммуникативно приемлемые стили и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.	<p>Знает</p> <p>1. Теоретические основы организации коммуникации и ее помех</p> <p>2. Законы убеждающей коммуникации</p> <p>Умеет</p> <p>1. Выявлять все виды помех в коммуникации</p> <p>2. Подготавливать публичное выступление</p> <p>Владеет .</p> <p>1. Навыками убеждающей коммуникации</p> <p>2. Техниками поддержания оптимальных отношений с партнерами</p>	Тестирование 1-15 Проблемные ситуации 2.1-2.4 Вопросы для дискуссий 1.1.	Вопросы к экзамену 1-27

	<p>ИУК – 4.4 Ведет деловую переписку и использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональных сферах</p>	<p>Студент знает: стандарты и этикет деловой и электронной переписки Студент умеет: правильно вести деловую переписку Студент обладает навыками ведения деловой переписки и использует диалог для сотрудничества в профессиональной деятельности</p>	<p>Практическое задание (упражнения) Деловая игра Подготовка самопрезентации на иностранном языке Подготовка публичного выступления на иностранном языке Ведение и этика деловой переписки (Preparing a self-presentation in a foreign language Preparation of a report in a foreign language Conducting and ethics of business correspondence)</p>	<p>Вопросы к экзамену 40, 43, 47, 50</p>
	<p>ИПК-1.1 Может создавать эффективные информационные материалы для повышения психологической компетентности клиентов.</p>	<p>Знает особенности деловой коммуникации Умеет определять типы социально-психологических климатов и потенциальные помехи Владеет методами оптимизации организационной коммуникации</p>	<p>Тестирование 16-31 Дискуссионные задания 1.2-1.5. Проблемные ситуации 2.5-2.12.</p>	<p>Вопросы к экзамену 28-50</p>

--	--	--	--	--

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

1. Вопросы для дискуссии в рамках лекционных занятий и проблемных семинаров

1.1 Дискуссионные вопросы по теме «Основы коммуникации»

1. Какие критерии имеются для моделирования коммуникации?

2. Какие типы барьеров и помех существуют в коммуникации?

3. Каковы критерии классификации коммуникации?

1.2. Дискуссионные вопросы по теме «Коммуникация в организациях»

1. Какие направления информационных потоков существуют в организации?

2. Как можно оптимизировать коммуникацию в организациях?

3. Как можно оценить эффективность деловой коммуникации?

4. Каков алгоритм осуществления деловой критики?

1.3. Дискуссионные вопросы по теме «Коммуникация в организациях»

1. Какие виды коммуникативных климатов различают в практике?

2. Как можно диагностировать эмоционально-психологического климат в коллективе?

1.4. Дискуссионные вопросы по теме «Механизмы влияния в деловой коммуникации»

1. Как осуществляется воздействие в убеждающей коммуникации?

2. Какие техники можно использовать для создания аттракции?

1.5. Дискуссионные вопросы по теме «Механизмы влияния в деловой коммуникации»

1. Как можно различать типы коммуникативных партнеров?

2. Что включает в себя психологическая проницательность в коммуникации?

1.6. Дискуссионные вопросы по теме «Практика делового общения»

1. Какие этапы включает в себя переговорный процесс?

2.. Какие стратегии и методы ведения переговоров могут использоваться в полемике

2. Индивидуальное письменное задание, направленное на формирование навыков проведения интерпретации коммуникативных процессов.

2.1. Вам предстоит деловая беседа с руководителем подразделения. Отношения между вами и руководителем не сложились. Каким образом будет вами использоваться сильные аргументы и в каком количестве. Что вы считаете сильным аргументом? Выберите из предложенного ряда: *ссылка на законодательство, на результаты исследований на большой выборке. На цитаты известных мыслителей и ученых, на мнение значимого для руководителя лица, на личный опыт, на опыт других организаций, на мнение членов коллектива, на эмоционально высказанное утверждение.* .

2.2. Вы оказались в организации, где руководитель по внешнему виду может быть отнесен к астеническому телосложению. Какие гипотезы относительно стиля руководства и жизненных интересов как основы для подбора релевантных аргументов можно выдвигать создания аттракции между партнерами?

2.3. Ваш коллега считает вас некомпетентным специалистом. Как вы могли бы изменить его мнение о себе: *обратится с просьбой к своему начальнику; попытаться разубедить этого коллегу, ответить пренебрежением к мнению коллеги; выявить референтное*

лицо этого коллеги в коллективе и показать ему свои способности. Обоснуйте выбор стратегии.

2.4. Вы решили взять на себя роль неформального лидера, какие из перечисленных действий вы предпримете: *изучите культурные и гендерные стереотипы членов коллектива, чтобы им соответствовать; наладите личные отношения с членами коллектива; будите высказывать публично предложения по улучшению коммуникативного климата; слушая общение членов коллектива определите для себя среднюю групповую тенденцию скрытых желаний и интересов группы и будите об этом заявлять публично; в частных беседах будите заявлять о своих возможностях по улучшению ситуации.*

2.5. Если ваш коллега не выполнил функциональное задание, то как вы отреагируете на это: *будите публично критиковать некомпетентность коллеги; сообщите об этом вашему руководителю; попытаетесь выразить свое пренебрежение коллеге; либо скажите коллеге, что вам неудобно за него и что, вероятно, были какие-то причины, что помешало ему решить задание в срок. Дайте развернутую аргументацию выбранной вами стратегии критики.*

2.6. С чем связан такой закон убеждающей коммуникации: все понял, но не принял. Это связано: *с когнитивным диссонансом сообщаемой вами информации, другой картиной мира, предрассудком в виде стереотипа «молод еще», неприязненностью в восприятии, негативной установкой. Каким способом можно это преодолеть: путем создания аттракции, путем намека на санкции, путем логического убеждения, путем использования метафорических сравнений при описании ситуации.*

2.7. Вас обвинили в том, чего вы не совершали. Выберите стратегию поведения: *вы отрицаете обвинение, вы высказываете возмущение; вы задаете вопрос об источниках и причинах такого обвинения; вы высказываете удивление и прибегаете к контробвинениям. Обоснуйте выбор реакции психологическими доводами.*

2.8. Определите какой тип аргументации использовался в следующем диалоге: «Иван Петрович, мне как бухгалтеру нужно срочно отвезти отчет в банк. Если я поеду на общественном транспорте, то долго проезжу. Не могли бы вы дать мне свою служебную машину?»

«Марья Ивановна, поезжайте ничего страшного».

«Иван Петрович. Если мы вовремя не сдадим отчет, могут быть неприятности с получением нового кредита»

«Хорошо. Возьмите мою машину.».

Определите в деловом письме нарушение индекса Фог

2.9.«Многоуважаемые представители маркетингового отдела!

Мы уже второй месяц ждем от вас сообщения об отправленных запчастях, но пока нет от вас ни каких известий по причинам нам не известным. Просим не затягивать исполнения подписанного контракта о поставках комплектующих запчастях иначе мы вынуждены обратится к положению № 8 подписанного договора в соответствии с которым мы вынуждены обратится в арбитражный суд. Мы с вами работаем уже второй год и такого случая не было в нашей практике, что дает нам основание думать, что у вас видимо сложились форсмажорные обстоятельства, поэтому мы готовы еще в течении этой недели ожидать положительный исход поставки.».

2.10. Сотрудники вашего отдела слабо понимают цели и задачи организации. При этом в отделе есть неформальный лидер, который подвергает сомнению требования администрации. Что бы вы могли посоветовать для улучшения эффективности вертикальной коммуникации с целью повышения трудовой мотивации сотрудников. Предлагаемые меры обоснуйте научными доводами.

2.11. Один из ваших коллег жалуется вам агрессивное и неодобрительное отношение со стороны коллег и руководства. При этом сообщает, что дома часто происходят скандалы. Причины такого состояния и восприятия отношения коллег связаны: с защитным механизмом проекции; плохим исполнением своих служебных обязанностей данным сотрудником; возбудимым типом нервной системы; невротическим характером. Проинтерпретируйте выбранную вами причину такого восприятия сотрудника.

2.12. Оцените следующее высказывание с помощью психологической лупы: Муж едет в машине с женой на работу. При этом жена ведет машину. Супруг говорит: «Маша! Впереди зеленый».

4. Материалы для подготовки к тестированию

4.1. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Для оценки знаний используется дифференцированный подход на базе 4-бальной системы оценок со следующими критериями. Баллы определяются как процент правильных ответов в тесте

Оценка	проценты
неудовлетворительно	0-54
удовлетворительно	55
хорошо	70
отлично	90-100

Тема 1

1. Коммуникацию понимают как:

- А) процесс идентификации и процесс снятия неопределенности ситуации
- Б) процесс обмена информацией и процесс изменения информационного состояния сознания
- В) способ воздействия и самовыражения

2. Назначение коммуникации состоит в:

- А) выработке общего смысла, контроля других, уменьшения неопределенности
- Б) управлении манипулировании коммуникантами и их развитии
- В) конкуренции, кооперации, поддержании контакта

3. Основная идея модели коммуникации М. де Флера состоит в:

- А) избыточности коммуникативных сигналов
- Б) двуканальном способе передачи информации
- В) несовпадении посланной и полученной информации

4. Комплементарная коммуникация – это когда общаются:

- А) врач и пациент; учитель и ученик
- Б) учитель-учитель; врач-врач
- В) жена, выступающая в материнской функции, по отношению к мужу как к ребенку, а муж в свою очередь выступает в отцовской функции, воспитывающей свою дочь

5. Первичная коммуникация – это

- А) когда коммуникант получает информацию по средствам массовой информации
- Б) когда коммуникант получает информацию от людей, которые значимы для этого коммуниканта
- В) когда коммуникант был непосредственным участником или свидетелем сообщаемой информации

6. Перформанская коммуникация предполагает:

- А) сообщения, содержащие вымысел и действительность, лежащие в основе стереотипного поведения и используемое в СМИ для манипуляции их сознанием
- Б) опору на информацию, конструируемую промежуточный мир между реальностью и коммуникантом

В) ритуальность, действия по определенным игровым правилам, зачастую неосознаваемые

7. Человеческие барьеры коммуникации включают:

А) акустические, температурные, погодные

Б) социокультурные, психофизиологические, психологические

В) отвлекающий дизайн, помехи в канале связи, эмоциональное состояние

8. Чем отличаются экстраверты коммуниканты от интровертов?

А) ничем

Б) возбудимостью

В) степенью участия в коллективной деятельности

Тема 2

9 Коммуникация в организациях выполняет роль:

А) внутреннего упорядочивания, объединения людей, сопряжение процессов

Б) реализации программ на уровне: структуры, процесса, социально-психологическом

В) структурирования внутренней среды: социальной, технической, административной

10. Коммуникативный климат поддержки предполагает:

А) оценка и контроль поведения сотрудников, подчеркивание превосходства, определенность через построение жестких стратегий

Б) дискриптивность, проблемная ориентация поведения людей, спонтанность, эмпатия, равенство,

В) координацию целей, решение проблемы, обмен информации, разрешение конфликтов

11. Основные проблемы восходящей информации:

А) задержка, фильтрация, искажение с личной прагматической целью

Б) стресс, безразличие, авторитарность управления

В) отсутствие обратной связи и доверия, нарушение принципа справедливости

12. Коммуникативная роль мостик – это

А) когда коммуникант не принадлежит не к одной из групп

Б) когда коммуникант не идентифицирует себя не с какой группой

В) когда коммуникант является членом одной из групп

13. Коммуникативная сеть наиболее приемлема для решения

А) творческих задач коллектива

Б) экстремальных задач коллектива

В) конфиденциальных задач коллектива

14. Приемы конструктивной критики предполагают:

А) критика с целью помочь делу, показать себя, сведения счетов, перестраховки

Б) приемы: имя собственное, зеркало отношений, золотые слова, терпеливый слушатель

В) учитывать индивидуальность, сочетать критику с позитивной оценкой, аргументированность

15. Ограничения коммуникативных способностей менеджера касаются:

А) недостаточная толерантность к ошибкам, излишнее побуждение, надменная доминирование нарциссических потребностей

Б) слабой компетентности, типа нервной системы, характера

В) философии компании, предпринимательской этики, сервильности

Тема 3

16. Нормативное социальное влияние основано на:

А) недостатке информации

Б) социальном сравнении

В) внешней конформности

17. Какая информация более убедительна?

А) которая соответствует доминантной групповой тенденции

- Б) которая высказана способным и компетентным человеком
 - В) которая содержит фактоиды
18. Человек опирается на стереотипные оценки в случаях:
- А) недостатка информации, высокой тревожности, низкого социального статуса
 - Б) неоднозначности ситуации, стремления самоподтверждения,
 - В) сложности ситуации, дефицита времени, эмоционального возбуждения
- Принципы раскрутки темы в СМИ:
- А) наличие достаточного ресурса, компетентной команды
 - Б) тематическая конкретность, объективность, сенсационность
 - В) учет нормативного, информативного влияния,
19. Сублиминальное предъявление ведет к
- А) быстрому узнаванию эмоций, связанных с другими стимулами
 - Б) представлению односторонней точки зрения
 - В) некритической оценке воспринимаемой информации
20. Манипулятивный прием «нога в дверь» опирается на:
- А) сформированность установок
 - Б) нормы ответственности и социальной взаимности
 - В) теорию обоснованности действий
21. Сильный аргумент с точки зрения психологии
- А) информация, содержащая ссылки на законодательство, статистику
 - Б) информация, содержащая ссылки на личный опыт и научные данные
 - В) информация, учитывающая интересы и мотивы партнера
22. Фантазийные анализ позволяет выявить:
- А) уровни психики, подвергнутые манипулятивному воздействию
 - Б) ложные послышки аргументации манипулятора
 - В) содержание бессознательных проекций, используемых в манипуляции
23. Какой психический контур, по Р. Уилсону, наиболее уязвимый для манипулятивного воздействия?
- А) Семантический
 - Б) биовыживательный
 - В) эмоционально-территориальный
24. Какие звуковые сигналы обладают сублиминальным воздействием?
- А) инфразвук
 - Б) звук высокой частоты
 - В) низкочастотные звуки
25. Гипнотическим потенциалом обладает светящийся объект:
- А) ярко пульсирующий
 - Б) небольшой ярко светящийся объект
 - В) красного цвета
26. Какая часть перцептивного поля наиболее информативно нагружена?
- А) левое верхнее
 - Б) правое нижнее
 - В) верхнее правое
26. Как проводя совещание по оценке работы подразделения коллектива:
- А) руководитель сам оценивает результаты работы подразделения и докладывает на совещании
 - Б) руководитель назначает в качестве экспертов своих сотрудников из других подразделений
 - В) руководитель оцениваемого отдела сам докладывает о результатах работы своего коллектива

Тема 4.

27. Надежные сведения о потенциальных партнерах для сотрудничества можно получить:
- А) из торгово-промышленной палаты
 - Б) из Интернета
 - В) из текущей прессы
28. Интересы и позиция переговорной стороны являются
- А) это идентичные понятия
 - Б) позиция –это то как участник переговорного процесса защищает свои интересы, а интересы - это то, что защищается
 - В) интересы это субъективная составляющая переговоров, а позиция-это объективная
29. Проецирование как одна из помех, связанная с пониманием поведения других на переговорах, предполагает
- А) вымещение на других своих агрессивных импульсов
 - Б) оправдание своих слабостей рациональными аргументами
 - В) приписывание другим своих отрицательных качеств
30. Прием «сюрприз» на переговорах означает:
- А) изложение аргументов в определенной последовательности
 - Б) изложение неожиданной для другой стороны информации
 - В) предложение вернуться к высказыванию другой стороны позже
31. Типы писем к адресату-поставщику:
- А) Поощрительные, кредитный контроль, дисциплинарные
 - Б) Оплата и условия, дисциплинарные, торговые документы
 - В) Контракт на закупку, кредитный контроль, улаживание претензий

Темы рефератов

Темы рефератов

1. Типология коммуникаций
2. Диалог как высшая форма взаимодействия партнеров
3. Главные функции коммуникации для индивидуального и коллективного субъекта
4. Психологические барьеры понимания в общении
5. Методы оптимизации коммуникации в организациях
6. Проблема соотношения мотивированности сотрудников и их информированности в организации
7. Проблема оценки эффективности группового взаимодействия
8. Психология манипуляции
9. Манипуляции в переговорном процессе
10. Принципы убеждающей коммуникации
11. Типология коммуникантов
12. Роль мифологической коммуникации в формировании необходимых имиджей
13. Активное слушание\
14. Рефрейминг в позитивном формулировании проблем
15. Невротические стили общения
16. Методы «промывки мозгов» в СМИ

Деловые игры

1. Порядок проведения деловой игры:

При проведении деловой игры распределение ролей не производится, а участниками являются все присутствующие на занятии.

Руководитель игры напоминает участникам основные теоретические положения по подготовке деловых совещаний, включающие следующие основные группы действий: планирование совещания; формирование повестки дня; определение состава участников; подготовка участников к совещанию; подготовка к совещанию руководителя; подготовка помещения; непосредственное проведение совещания.

Задание

Вы – ведущая строительная компания города Н. В этом году участились пожары на ваших строительных объектах. Это наносит колоссальный ущерб бизнесу. Ваш бюджет позволяет выделить средства на решение этой проблемы в размере 30 тыс. долларов.

Таким образом, основная задача разработать план решения вопроса, который бы обеспечивал нормальные условия работы компании.

Порядок выполнения работы:

1. Выделите из группы 4-х студентов с поручением оценить действия и поведение участников совещания. Одного из них назначьте руководителем группы экспертов.
2. Сформируйте подгруппы участников подготовки совещания (те, кто готовят документы к совещанию, те, кто участвуют в совещании, те, кто готовят документы после совещания).
3. Остальная часть группы студентов – участники совещания, которые должны задавать вопросы в ходе проведения совещания.

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

Инструкция для участника № 1. Вы — компания «Пожконтроль», занимающаяся пожарным аудитом, то есть устанавливает степень соответствия предприятия всем нормам противопожарной безопасности.

Ваш клиент, ООО «Акваэксперт», просрочил оплату ваших услуг. За два дня до срока оплаты Вы напомнили директору этой компании (именно он занимается закупками и отдает распоряжения о перечислении денег) о приближении срока оплаты, он обещал оплатить счет. Пришел день оплаты, но деньги так и не поступили, поэтому на следующий день Вы решили лично встретиться с должником.

Компания «Акваэксперт» является крупным клиентом, который приносит хороший доход, и Вы не хотите испортить отношения с ним. Регулярно открывая новый филиал, эта компания обращается к вам за услугами.

Ваша задача: добиться оплаты оказанных услуг, не испортив при этом отношения с клиентом.

Инструкция для участника № 2. Вы — директор ООО «Акваэксперт». Компания «Пожконтроль» предоставило вам услугу по пожарному аудиту с отсрочкой платежа, что для вашей компании очень выгодно. Как правило, Вы оплачиваете счета вовремя. Но в этот раз Вы просрочили дату платежа, хотя менеджер напоминал Вам об оплате за два дня до окончания срока, поскольку данная сумма нужна Вам для обучения персонала. Вы можете оплатить счет, но Вам это невыгодно. На следующий день после наступления даты директор приехал к вам на встречу.

Ваша задача: максимально оттянуть сроки оплаты услуги, не испортив при этом отношения.

Этапы игры: этапы проведения переговоров.

Распределение ролей: Условно разделяем аудиторию на две команды: компания «Пожконтроль» и компания ООО «Акваэксперт». Участники выбирают директоров, заместителей, инспекторов, экономистов и т.д. и продумывают аргументы в защиту своих позиций.

Составление документации:

1. Протокол о распределении должностей.
2. Письмо – предложение (одна договаривающаяся сторона) и ответ на него (другая договаривающаяся сторона).
3. Договор.
4. Акты выполненных работ.

Все документы подшиваются в папку и передаются экспертной группе.

Оценка действий участников игры:

Баллы: за использование речевых этикетных формул, за использование профессиональных терминов, за использование речевых тактик.

Штрафные баллы: за несоблюдение речевого этикета, грамматические ошибки, речевые ошибки, некорректный вопрос, излишнюю эмоциональность, неправильное использование профессионального термина.

2. Убеждающая коммуникация»

Для участия в игре нужны 2 команды от 4 до 10 человек. Участие в переговорах будут представлять по 1 добровольцу. На подготовку каждой команде дается 10 минут, переговоры проводятся на протяжении 15 минут, на обсуждение выделяется 20-30 минут. Членам команд даются следующие задание. Первая команда представляет интересы начальника компьютерного обеспечения компании «Глобал», вторая - менеджера по сбыту компании «Апельсин», которая занимается поставками компьютеров.

Начальнику компьютерного обеспечения нужно во время назначенной встречи договориться о поставке новых компьютеров, которые помогут в значительной мере увеличить объемы выполняемых работ и получить новую клиентскую базу. Но на данный момент вы не можете заплатить за такую партию компьютеров в ближайшие 2 месяца и, кроме этого, вы слышали, что будет повышение цен на компьютерную технику последних моделей. Чтобы достигнуть нужных вам договоренностей вы решили сделать намек на то, что возможно смените партнера (но не собираетесь делать этого на самом деле). Вы хотите получить 15 компьютеров по три для разных отделов, если будет меньше, то это чревато сложностью как распределить их, чтобы никто не обиделся.

Менеджеру по продажам компании «Апельсин» нужно провести переговоры на условиях, что цены на компьютеры, которые нужны «Глобал» повышены на 10 % и ваш руководитель дал четкое указание, что все заключенные сделки должны быть оплачены иначе у вас не будет премии за год. Все это усложняется тем, что от исхода разговора зависят ваши бонусы за месяц. После переговоров проводится обсуждение по следующим критериям: насколько успешно были проведены переговоры, какие приемы были использованы, какие из них повлияли на исход переговоров, а какие нет, как вы оцениваете поведение обоих менеджеров, что еще можно было использовать.

Упражнение 1

Упражнение «Публичное выступление». Каждый студент экспромтом в течение 2-3 минут должен рассказать перед аудиторией о каком-то предмете, событии, явлении. Темы (преподаватель выдает их перед началом выступления) могут быть самыми разными. Выступление может включать следующие пункты: определение предмета; описание его внешнего вида; -описание типичной обстановки, в которой встречается предмет, явление; -определение практикуемых или возможных способов его функционирования, использования; -определение происхождения предмета, явления; -описание перспектив, прогноз на ближайшее будущее.

Упражнение 2

Упражнение «Убеждающая речь» Цель упражнения – научиться создавать текст убеждающего типа, раскрывать основную мысль через систему аргументов. Преподаватель предлагает студентам раскрыть тему, обозначенную одним словом. Задача студентов – высказать свою позицию по теме, постараться быть убедительными, эмоциональными. Темы могут быть такими: - Доброта; -Друг; -Опоздание; -Бедность; - Транспорт; - -Шпаргалка; - -Автомобиль; -Семья.

Упражнение 3

Придумайте интересное начало выступления в следующих условиях (вам надо связать тему выступления с ситуацией, т.е. придумать соответствующую завязку):

1) вы должны рассказать о книжных новинках детям 8 класса, а они только что пришли с урока физкультуры;

2) вы приглашаете школьников прийти на открытие выставки восковых фигур, а они только что писали двухчасовое сочинение по литературе;

3) вы выступаете в техникуме перед семнадцатилетними юношами и хотите убедить их посещать танцевальный кружок, где не хватает кавалеров.

Упражнение 4

Студенты должны найти ответы на вопросы: 1. Как должен вести себя оратор в следующих ситуациях: 1. В аудиторию забежала кошка. 2. Некоторые слушатели встают и уходят. 3. В аудиторию все время заглядывают посторонние. 4. Слушатели на задних рядах разговаривают и мешают. 5. По ходу выступления задают вопрос, на который оратор не может ответить. 6. Стало душно. 7. С места раздаются грубые, провокационные выкрики, реплики. 8. Слушатели зевают.

Упражнение 5

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб: 1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 15000 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам. 2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве! Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Упражнение 6

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство. Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Упражнение 7

Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ сразу;
- убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов:

- весельчак;
- жадный, но с деньгами;
- педант;
- бизнес-леди;
- самовлюбленный;
- молодой руководитель;
- интеллигент;
- невежда;
- иностранец;
- не принимающий сам решения;
- новатор;
- рационалист;
- своевластный;
- неуверенный в себе;
- нервозный;
- консерватор;
- «воображала»;
- «грубиян»;
- «франт»;

случайный.

Упражнение 8

Одежда для первого впечатления Цель: анализ своих возможностей, создание имиджа. Задание: прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей: 1. самопрезентация, 2. участие в деловом совещании, 3. вечерний ужин с деловыми партнерами.

Упражнение 9

Каждый участник получивший бумажку с персонажем, должен устроить самопрезентацию от имени этого персонажа, выбрав при этом должность, на которую персонаж претендует. Время подготовки – 5 минут. Остальные участники из хода самопрезентации должны были угадать, что же это за персонаж.

Вопросы для обсуждения после завершения:

Легко ли было выбирать должности и службы для персонажей?

Легко ли было их представлять?

Упражнение 10

Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Кто-либо из членов группы играет роль работодателя. Ведущий тренинга может дать установку на отказ "соискателю" или предъявление ему жестких требований. Это придаст игре более реалистичный и творческий характер. Члены группы, не принимающие участие в собеседовании, являются наблюдателями, которые анализируют и оценивают по ее завершении, дают обратную связь "соискателю" относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании.

Упражнение 11

Разработка правил этикета при проведении делового совещания, деловой беседы, деловой дискуссии.

Дискуссия

«За» и «Против». Цель - научиться видеть проблему с разных сторон, подбирать аргументы и контраргументы к одному и тому же тезису; воспитывать в себе уважительное отношение к иному мнению. Работа ведется в командах, каждая из которых делится на подгруппы. Команде предлагается афоризм, обозначающий спорную нравственную проблему. Например, «Образование должно быть платным», «Честная сделка не ссорит» и др.

I этап работы В каждой команде первая подгруппа ищет аргументы, подтверждающие выбранный тезис, вторая – опровергающие этот тезис. Между собой подгруппы мнениями не обмениваются.

II этап работы Подгруппы меняются ролями: теперь первая подгруппа ищет контраргументы, а вторая – наоборот. Таким образом, каждая подгруппа самостоятельно подбирает 2 набора аргументов к спорному тезису.

III этап работы Подгруппы внутри каждой команды знакомят друг друга с результатами проделанной работы, сопоставляя аргументы «за» и «против». Затем они выбирают наиболее точные и удачные аргументы и объединяются для принятия общего решения в команду.

IV этап работы Каждая команда готовит выступление, содержащее проблемный анализ выбранного или предложенного тезиса: нравственная проблема рассматривается с учетом аргументов и контраргументов.

V этап работы Выступление команд. Каждая из команд должна оценить своих оппонентов, высказав свое мнение.

VI этап работы Преподаватель подводит итоги дискуссии, высказав свое мнение в качестве независимого арбитра

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Тема 1. Основы коммуникации

1. Критерии классификации процесса коммуникации
2. Характеристика видов коммуникации
3. Функции коммуникации в жизни индивидуального и коллективного субъекта
4. Особенности и роль мифологическая коммуникация в социуме
5. Назначение перформанской коммуникации в разных культурах
6. Информацию визуальной коммуникация
7. Аспекты и содержание невербальной коммуникации
8. Психологический квадрат измерения вербального высказывания
9. Показатели индекса Фогс
10. Причины неумения слушать
11. Барьеры коммуникации
12. Механизмы социальной перцепции
13. Мотивы коммуникативной активности личности
14. Внутриличностная коммуникация
15. Проблема соотношения категория деятельности и общения

Тема 2. Коммуникация в организациях

16. Виды коммуникации в внутри организации
17. Методы повышения эффективности горизонтальной и вертикальной и коммуникации
18. Потенциальные помехи в вертикальной коммуникации
19. Коммуникативные роли сотрудники организации
20. Характеристики видов коммуникативных климатов
21. Факторы социально-психологического климат в организации
22. Конструктивная критика
23. Измерение эффективности группового общения
24. Подготовительная фаза переговорного процесса
25. Методы и стратегии ведения переговоров
26. Принципы, позиции и интересы партнеров по переговорам

Тема 3 Механизмы влияния в деловой коммуникации

27. Типы воздействия на партнера используются
28. Психология процесса манипуляции
29. Механизмы уступчивости человека
30. Убеждающая коммуникация
31. Сильные аргументы с точки зрения психологии
32. Процесс «промывки мозгов» Р. Уилсон
33. Техниками аттракция между партнерами
34. Категория проницательности руководителя
35. Психологические параметры собеседника для более полного его понимания
36. Сублиминальное восприятие информации
37. Логические уловки в общении
38. Особенности аргументации. некорректные аргументы
39. Типология коммуникантов и общения

Тема 4. Практика делового общения

40. Типы деловых писем (в том числе на иностранном языке)
41. Особенности проведения совещания
42. Характер телефонных переговоры
43. Схема подготовки публичного выступления (в том числе и на иностранном языке)

44. Конструктивное опровержение аргументов партнера и использование иллюзорных установок
45. Продуктивность идей Р Дилтса в конструктивном общении
46. Невротический стили общения
47. Постулаты нормального общения (культуральные особенности)
48. виды совещаний в организации
49. Стратегий переговоров
50. Особенности массовой коммуникации

. Критерии оценивания результатов обучения

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	Оценка		
	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
УК-1 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает особенности организации общения, типы и виды коммуникаций	Знает особенности организации общения, типы и виды коммуникаций, законы убеждающей коммуникации	Знает особенности организации общения, типы и виды коммуникаций, законы убеждающей коммуникации, Помехи коммуникации
	Умеет выявлять все виды помех в коммуникации	Умеет выявлять все виды помех в коммуникации, анализировать сложности в межкультурном взаимодействии.	Умеет выявлять все виды помех в коммуникации, анализировать сложности в межкультурном взаимодействии, подготавливать публичное выступление
	владеет навыками использовать логические и психологические аргументы	владеет навыками использовать логические и психологические аргументы, техниками наведения аттракции между партнерами	владеет навыками использовать логические и психологические аргументы, техниками наведения аттракции между партнерами, методами скрытого воздействия.
ПК-1 Способен применять психологические знания для повышения психологической	Знает отдельные особенности организационной коммуникации Умеет определять типы социально-	Знает особенности вертикальной коммуникации Умеет определять типы социально-психологических	Знает все особенности вертикальной и горизонтальной коммуникации Умеет определять типы социально-психологических климатов и способы их

компетентности клиентов с использованием оптимальных средств	психологических климатов Владеет отдельными приемами оптимизации организационной коммуникации	климатов и способы их оптимизации Владеет методами оптимизации организационной коммуникации с учетом типа коммуникативного климата	оптимизации и проведение интервью для подбора кадров Владеет методами оптимизации организационной коммуникации с учетом особенностей сотрудников
--	--	---	---

5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

50.1. Учебная литература

1. Психология делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433662>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 158 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437305>
3. Сухих С.А. Коммуникативная компетентность личности в общении. Учебное пособие. Краснодар.2021.

50.2. Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNİKON.RU <https://grebennikon.ru/>

50.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
2. Университетская информационная система РОССИЯ
<http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);

2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
3. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
4. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/>.

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Сухих С.А. Коммуникативная компетентность личности в общении. Учебное пособие. Краснодар.2021.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Возможность использования портативного мультимедийного оборудования (мультимедийный проектор, ноутбук)	Microsoft Office 365 ProPlusforEDU AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License AddOn toOPP (код 5XS-00003) для преподавателей и сотрудников (Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020)

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы	Microsoft Office 365 ProPlusforEDU AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License

	<p>Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)</p>	<p>AddOn toOPP (код 5XS-00003) для преподавателей и сотрудников (Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020)</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 415А)</p>	<p>8 рабочих станции (терминальных точек доступа к удалённому серверу)</p>	<p>Microsoft Office 365 ProPlusforEDU ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUsr STUUseBnft (код 5XS-00002) для учащихся. (Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020)</p> <p>Правовая база ГАРАНТ (Лицензионный договор № 1669/НК/14 от 14.07.2014)</p> <p>1С Предприятие (Лицензионный договор №127-АЭФ/2014 от 29.07.2014.)</p>