

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 25.06.2023 17:41:57  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС**

Кафедра бизнес-информатики

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС  
А.Д. Хлутков

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

***Бизнес-аналитика***

*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.08 «Технологии межличностного и делового взаимодействия в профессиональной  
деятельности»**

*(код и наименование РПД)*

**38.04.05 Бизнес-информатика**

*(код и наименование направления подготовки (специальности))*

**очная**

*форма(ы) обучения*

Год набора 2023 г.

Санкт-Петербург, 2023 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

Доцент кафедры социальных технологий, к.п.н. Огарева Е.И.

Старший преподаватель кафедры социальных технологий Лик Н.В.

**Заведующий кафедрой бизнес-информатики**

Доктор военных наук, профессор Наумов Владимир Николаевич

РПД «Технологии межличностного общения» одобрена протоколом заседания кафедры бизнес-информатики № 6 от 06.03.2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
  - 7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
  - 7.4. Интернет-ресурсы
  - 7.5. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина Б1.В.08 Технологии межличностного и делового взаимодействия в профессиональной деятельности обеспечивает овладение следующими компетенциями:

*Таблица 1*

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2;	Способен применять и обосновывать эффективные методы управления самостоятельно разработанным проектом на всех этапах его жизненного цикла
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1;	Способен организовывать и руководить командой проекта, планирует управление персоналом, привлекает его для работы в ИТ-проектах
		УК-3.2	Способен вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2;	Способен использовать коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задачи
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2;	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия при решении профессиональных задач, научно-исследовательской деятельности
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.2;	Способен реализовывать приоритеты своей деятельности на основе самоорганизации и саморазвития (в том числе здоровьесбережения)
ПКс-2	Способен обосновывать подходы, используемые в бизнес-анализе, руководить и управлять бизнес-анализом с использованием информационно-коммуникационных технологий	ПКс-2.2;	Способен решать задачи бизнес-аналитики с использованием современных инструментов ИТ-менеджмента
ПКс-4	Способен управлять информационными сервисами, ресурсами ИТ и ИТ-инновациями	ПКс-4.2	Способен управлять ИТ-услугами, информационной средой

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Таблица 2

ТФ/ профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Управление работами по сопровождению и проектами создания ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы	УК-2.2;	<b>на уровне знаний:</b> -принципы и методы управления персоналом при решении профессиональных задач, каналы коммуникации, особенности коммуникации со стейкхолдерами
		<b>на уровне умений:</b> • Уметь организовывать профессиональное взаимодействие с клиентами, потенциальными покупателями, поставщиками и заказчиками
		<b>на уровне навыков:</b> Иметь навыки организовывать межличностное и деловое взаимодействие при управлении работами по сопровождению и проектами создания ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы
Управление сервисами ИТ, персоналом, обслуживающим и развивающим информационную среду	УК-3.1;	<b>на уровне знаний:</b> -принципы и методы управления персоналом, в том числе при приеме на работу и увольнении сотрудников коммуникациями, взаимодействием при решении профессиональных задач, каналы коммуникации, особенности коммуникации со стейкхолдерами
		<b>на уровне умений:</b> • Уметь организовывать профессиональное взаимодействие с сотрудниками организации, проводить интервью с целью получения описания бизнес-процессов и дальнейших их оптимизации
Управление сервисами ИТ, персоналом, обслуживающим и развивающим информационную среду	УК-3.2	<b>на уровне знаний:</b> -принципы и методы управления персоналом, в том числе при приеме на работу и увольнении сотрудников коммуникациями, взаимодействием при решении профессиональных задач, каналы коммуникации, особенности коммуникации со стейкхолдерами
		<b>на уровне умений:</b> Уметь организовывать профессиональное взаимодействие с сотрудниками организации, проводить интервью с целью получения описания бизнес-процессов и дальнейших их оптимизации
Управление персоналом, взаимодействие со стейкхолдерами при управлении ресурсами ИТ. Управление договорами об предоставлении сервисов ИТ. Взаимодействии с заказчиками и потенциальными заказчиками ИТ-проектов	УК-4.2;	<b>на уровне знаний:</b> -принципы управления персоналом, организацию деловых коммуникаций в цифровой среде с учетом обеспечения информационной безопасности; Принципы и методы проведения совещаний и презентаций; -принципы и методики управления конфликтами
		<b>на уровне умений:</b> • Уметь организовывать профессиональное взаимодействие с сотрудниками организации, проводить интервью с целью получения описания бизнес-процессов и дальнейших их оптимизации • -проводить совещания, подготавливать презентации

Управление персоналом, взаимодействие со стейкхолдерами при управлении ресурсами ИТ. Управление договорами об предоставлении сервисов ИТ. Взаимодействие с заказчиками и потенциальными заказчиками ИТ-проектов	УК-5.2;	<b>на уровне знаний:</b> -принципы управления персоналом, организацию деловых коммуникаций со стейкхолдерами в том числе при работе в иностранных фирмах в цифровой среде с учетом обеспечения информационной безопасности; принципы и методы проведения совещаний и презентаций; проводить встречи с иностранными заказчиками, проводить переговоры.
		<b>на уровне умений:</b> • Уметь организовывать профессиональное взаимодействие с сотрудниками организации, проводить интервью с целью получения описания бизнес-процессов и дальнейших их оптимизации • -проводить совещания, переговоры, встречи, круглые столы, семинары, подготавливать презентации
Управление изменениями	УК-6.2;	<b>На уровне знаний:</b> -знать основные положения науки о здоровье,
Управление бизнес-анализом	ПКс-2.2;	<b>На уровне знаний:</b> -знать методики проведения встреч, опросов, интервью с целью извлечения знаний, экспертизы полученных наборов данных, интерпретации результатов моделирования
Управление сервисами ИТ	ПКс-4.2	<b>на уровне знаний:</b> -принципы управления персоналом с целью обеспечения управления непрерывностью бизнеса, измерения и контроля КРІ сотрудников, управления ИТ-услугами и информационной средой
		<b>на уровне умений:</b> • Управлять персоналом ИТ, организовывать меры по профессиональному развитию персонала, осуществляющего предоставление сервисов ИТ

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Настоящая рабочая программа дает ориентационную основу и способствует формированию конкретных навыков по всем темам курса. Дисциплина относится к дисциплинам, формируемым участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается во втором семестре первого курса. Б1.В.08 «Технологии межличностного и делового взаимодействия в профессиональной деятельности» входит в состав дисциплин обязательного изучения 38.04.05 Бизнес-информатика с присвоением квалификации (степени) – магистр. Программа учебной дисциплины реализуется на основе требований компетентностно-ориентированного учебного плана и ориентирована на приобретение студентами ряда базовых общепрофессиональных компетенций.

Актуальность данного курса для будущих специалистов в области бизнес-аналитики заключается в самой специфике профессиональной деятельности, предполагающей с одной стороны опосредованную коммуникацию, с другой – необходимость решения организационно-управленческих задач, требующих зачастую высокой коммуникативной компетентности. Детальное рассмотрение технологий общения как процесса психологической деятельности, предполагающей активное взаимодействие, позволит, будущим специалистам ориентироваться в коммуникативном процессе и управлять его динамикой. Рассмотрение методологических вопросов проведения переговоров, познакомит слушателей с новыми подходами и приемами в изучении эффективного делового общения.

Программа дисциплины строится на основе межпредметных связей с дисциплинами Б1.О.04 «Управленческий анализ» и Б1.В.09 «Интеллектуальный анализ данных, текстов и изображений».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 акад. Часов.

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в академ. Часах/астрономических часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144/108</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>50/37,5</b>
Лекции	20/15
Практические занятия	28/21
Консультации	2/1,5
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>58/43,5</b>
Контроль	36/27
Формы текущего контроля	Тестирование, кейсы, контрольная работа по терминам
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен (2 семестр)</b>

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости** , промежуточно й аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ДОТ	К	ПЗ/ДО Т	КСР		
<b>Очная форма обучения</b>								
Тема 1	Общение и коммуникация как предмет социально-психологического исследования.	21	4		4/2	5	8	УО, К
Тема 2	Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения. Коммуникативные барьеры	19	2		4/2	5	8	<b>УО, К</b>
Тема 3	Особенности коммуникации и взаимодействия в киберпространстве	19	2		4/2	5	8	<b>УО, К</b>
Тема 4	Процесс и функции профессионального делового взаимодействия.	19	2		4/2	5	8	<b>УО, К</b>
Тема 5	Психологическое воздействие в	22	22		4/2	6	10	УО, К

	организационно-управленческой деятельности							
Тема 6	Конфликтное взаимодействие в профессиональной деятельности. Технологии и тактики разрешения конфликтов	21	4		4/2	5	8	УО, К
Тема 7	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. Стратегии и тактики ведения переговоров	21	44		4/2	5	8	УО, К
Консультации				2				
<b>Промежуточная аттестация</b>						2****		<b>Экзамен – 2</b>
<b>Контроль с/р</b>		<b>36/27</b>						
<b>Всего (акад.ч./астр.ч.):</b>		<b>144/108</b>	<b>20/15</b>	<b>2/1,5</b>	<b>28/21</b>	<b>36/27</b>	<b>58/43,5</b>	

УО\* - устный опрос

К\*\* – кейсы

2\*\*\*\* - не входит в общий объем дисциплины

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

### 3.2. Содержание дисциплины

#### Тема 1. Общение и коммуникация как предмет социально-психологического исследования.

Проблема общения как междисциплинарная проблема. Историческая ретроспектива подходов к определению общения как психологического явления и процесса. Единство общения и деятельности. Соотношение понятий общение и коммуникация. Профессиональное общение и коммуникация. Структура общения. Синдром дискоммуникации.

Классификация видов общения в зависимости от целей коммуникатора: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Средства общения (вербальные, невербальные). Общая характеристика вербальных и невербальных средств общения. Использование невербальных систем в коммуникации /подход НЛП/.

#### Тема 2. Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения.

Коммуникация и обратная связь. Барьеры общения и способы их преодоления: избегание, авторитет и непонимание. Причины возникновения барьеров в общении. Теория Б.Ф.Поршнева о барьерах контрсуггестии. Виды контрсуггестии в общении. Пути преодоления барьеров в общении. Развитие критического мышления и возможные защиты от нежелательного влияния со стороны собеседников.

Социально-психологическая технология ведения диалога. Эффективные приемы аргументации. Техники слушания и обратной связи.

Этика профессионального общения.

#### Тема 3. Особенности коммуникации и взаимодействия в киберпространстве



Киберпространство и конструирование образа. Специфика виртуальной формы общения. Классификации способов общения в киберпространстве. Особенности сетевой коммуникативной ситуации. Рациональная и иррациональная регуляция социального поведения в киберпространстве. Установки и стереотипы в кибер-среде. Групповые процессы при онлайн – коммуникации.

Рабочие группы в онлайн-пространстве, процессы принятия решений в виртуальных рабочих группах.

Понятие информационной перегрузки. Симптоматика информационной перегрузки. Личностные факторы возникновения перегрузки информацией

Интернет-аддикции: причины и проявления. Интернет-зависимость как форма девиантного поведения. Зависимость от социальных сетей

#### **Тема 4. Процесс и функции профессионального делового взаимодействия.**

Общение как процесс субъект-субъектной деятельности. Общение как взаимодействие собеседников друг с другом. Различные подходы к проблеме интеракций в современной психологии. Ролевое общение. Виды ролей. Ролевой «веер» личности в профессиональном взаимодействии. Методы развития ролевого репертуара личности.

Транзакционный анализ общения и взаимодействия. Эго-состояния /Родитель-Ребенок-Взрослый/. Влияние ролевых позиций на общение.

Стадии общения (по Б.Ф. Ломову, В.Н. Панферову). Самоподача - стадия проявления себя для партнера. Самоподача превосходства, отношения, актуального состояния, причин поведения. Взаимопознание - стадия проявления встречной заинтересованности. Регуляция эмоциональных состояний и установок партнера по общению. Роль сенсорно-перцептивной организации личности на взаимодействие партнеров по общению (технология НЛП).

#### **Тема 5. Психологическое воздействие в организационно-управленческой деятельности**

Законы взаимовлияния в процессе коммуникации (подражание, внушение, заражение). Понятие о психологических механизмах влияния в процессе общения и взаимодействия людей. Исследования Р. Чалдини, посвященные механизмам влияния в межличностном взаимодействии. Стереотипное мышление как основа для возможного воздействия влияния других людей. Наиболее сильные механизмы влияния, такие как «взаимный обмен», «обязательство и последовательность», «социальное доказательство», «благорасположение», «авторитет», «дефицит». Использование механизмов влияния в бизнесе, торговле и других социальных сферах.

Манипуляции. Макиавеллизм и «тёмная триада личности». Классификации манипуляций. Контр-манипулятивное воздействие.

#### **Тема 6. Конфликтное взаимодействие в профессиональной деятельности. Технологии и тактики разрешения конфликтов**

Понятие профессионального конфликта. Функции конфликта. Виды конфликтов. Специфика организационного конфликта. Структура конфликта. Динамика конфликта. Условия эффективного урегулирования конфликта. Анализ (экспертиза) организационного конфликта. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу. Урегулирование профессиональных конфликтов. Модели разрешения конфликтов: арбитраж, посредничество. Типология конфликтных личностей. Профилактика конфликтов в организации.

## **Тема 7. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.**

Структура и основные понятия переговорного процесса: взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность. Функции переговоров. Классификации переговоров по особенностям взаимодействия и содержанию деятельности на переговорах

Основные переговорные стратегии: ультимативная, конкурентная, партнерская, имитационная, обструкционная, смешанная, неопределенная. Типология стилей ведения переговоров У.Мастернбрука. Дилеммы переговорного процесса: уступчивость – неподатливость; покорность-доминирование; дружелюбие-враждебность; развертывание-уклонение. Манипуляции в переговорах.

Тактики ведения переговоров. Три подхода к переговорам: жесткий, мягкий и принципиальный. Принципиальные переговоры, базовые положения принципиальных переговоров.

Медиация как переговоры. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1.** В ходе реализации дисциплины Б1.В.08 «Технологии межличностного и делового взаимодействия в профессиональной деятельности» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся при проведении практических занятий: устный опрос, КР, ТМК решение кейсов, собеседование.

На занятиях для решения воспитательных и учебных задач применяются следующие формы интерактивной работы: диалого-дискуссионное обсуждение проблем, исследовательский метод, деловые игры, разбор конкретных ситуаций.

### **4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости**

#### *Вопросы для устного опроса и проверки знаний*

1. Дайте характеристику основным подходам к анализу соотношения категорий «деятельность» и «общение».
2. Проведите анализ примеров иллюстрирующих роль невербальных компонентов коммуникации в процессе профессионального общения.
3. Проведите письменный анализ диалога с обоснованием ролевых позиций его участников.
4. Опишите влияние сенсорно-перцептивной организации личности на особенности взаимодействие партнеров по общению.
5. Приведите опыт применения способов преодоления барьеров общения.
6. Провести психологический анализ ситуации неэффективного **делового** общения
  - a. подобрать и кратко описать ситуацию неэффективного общения;
  - b. определить тип общения анализируемой ситуации;
  - c. определить вид общения анализируемой ситуации;
  - d. определить уровня общения анализируемой ситуации;
  - e. определение стиль неэффективного общения анализируемой ситуации;
  - f. провести анализ основных проблем общения в анализируемой ситуации;

- г. составить рекомендации.
7. Как проявляется «синдром дискommуникации» в общении современных людей?
  8. Опишите особенности общения в сетевой коммуникативной ситуации?
  9. Какова симптоматика информационной перегрузки?
  10. Приведите примеры кибер-аддикций?
  11. В чем состоит психологическое содержание стадий общения выделенных В.Н. Панферовым?
  12. Какие виды транзакций можно наблюдать в процессе межличностного и делового общения?
  13. В чем состоят особенности механизма первичного впечатления?
  14. Какие ошибки первичного впечатления вызывает «эффект ореола»?
  15. Какие приемы позволяют обеспечить эффективность самоподачи?
  16. Какие психологические задачи решаются партнерами по общению на стадии «Взаимопознания»?
  17. Чем «заражение» как механизм социально-психологического влияния отличается от внушения, подражания и убеждения?
  18. Какие социально-психологические барьеры использует человек для защиты своей личности в процессе общения?
  19. В чем состоит преимущество активного слушания по сравнению с пассивным? Перечислите основные техники активного слушания.
  20. Какие способы манипуляции наиболее разрушительны для конструктивного общения?
  21. Какие способы противостояния манипуляции могут быть использованы в общении?
  22. В чем специфика профессионального конфликта?
  23. Какие существуют меры по профилактике профессиональных конфликтов?
  24. Каковы основные принципы медиации?
  25. Раскройте структуру переговорного процесса?

### **5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**

**5.1.** Экзамен проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

### **5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-2.2	Применяет и обосновывает эффективные методы управления самостоятельно разработанным проектом на всех этапах его жизненного цикла	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Полнота и качество выполнения заданий, кейсов.</li> <li>2. Качественное решение задач, связанных с трудовыми функциями.</li> <li>3. Сделаны правильные ответы на поставленные вопросы.</li> <li>4. Полнота и качество ответов на экзамене.</li> </ol>

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-3.1	Организовывает и руководит командой проекта, планирует управление персоналом, привлекает его для работы в ИТ-проектах	1. Полнота и качество решение учебных задач, выполнения заданий, кейсов, взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности. 2. Качественное исполнение функциональных обязанностей, выполнение трудовых функций.
УК-3.2	Определяет и реализовывает командную стратегию для достижения цели проекта, использует основные методы и инструменты управления заинтересованными сторонами проекта	1. Полнота и качество решение учебных задач, выполнения заданий, кейсов, взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности. 2. Качественное исполнение функциональных обязанностей, выполнение трудовых функций.
УК-4.2	Использует коммуникативные ресурсы русского и иностранного языков в зависимости от решаемой коммуникативной и профессиональной задач	1. Полнота и качество решение учебных задач, выполнения заданий, кейсов, взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности. 2. Качественное исполнение функциональных обязанностей, выполнение трудовых функций.
УК-5.2	Анализирует и учитывает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия при решении профессиональных задач, научно-исследовательской деятельности	1. Полнота и качество решение учебных задач, выполнения заданий, кейсов, взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности. 2. Качественное исполнение функциональных обязанностей, выполнение трудовых функций.
УК-6.2	Реализует приоритеты своей деятельности на основе саморегуляции и саморазвития (в том числе здоровьесбережения)	1. Полнота и качество выполнения заданий, кейсов. 2. Качественное решение задач, связанных с трудовыми функциями. 3. Сделаны правильные ответы на поставленные вопросы.
ПКс-2.2.	Решает задачи бизнес-аналитики с использованием	Продемонстрировал решение задач бизнес-аналитики с

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
	современных инструментов ИТ-менеджмента	использованием современных инструментов ИТ-менеджеров
ПКс-4.2	Управляет ИТ-услугами, информационной средой	Продемонстрировал умение управлять ИТ-услугами, информационной средой

*Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену.*

Теоретический блок вопросов:

1. Проблема общения в психологических исследованиях. Определение общения как психологического явления и процесса.
2. Психологические особенности профессионального делового общения
3. Подходы к классификации видов общения общения в зависимости от целей коммуникатора.
4. Вербальные и невербальные средства общения.
5. Интерактивная сторона профессионального общения. Теория Э.Берна, анализ транзакций.
6. Стадии общения, их психологическая характеристика.
7. Основные закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению.
8. Влияние самоподачи на первичное восприятие партнера по общению.
9. Взаимопознание партнеров по общению (цели и способы).
10. Коммуникация и обратная связь
11. Барьеры общения и способы их преодоления в профессиональной коммуникации.
12. Законы взаимовлияния в процессе профессиональной коммуникации.
13. Авторитет как барьер общения и способы его преодоления.
14. Приемы аргументации.
15. Формы взаимоотношений и их классификация.
16. Особенности сетевой коммуникативной ситуации. Специфика речевой интернет - коммуникации.
17. Факторы возникновения перегрузки информацией в киберпространстве.
18. Групповые процессы при онлайн – коммуникации.
19. Интернет-аддикции: причины и проявления
20. Этика профессионального общения.
21. Структура профессионального конфликта
22. Стратегии поведения в конфликте.
23. Условия эффективного урегулирования профессиональных конфликтов
24. Определение общения как психологического явления и процесса. Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
25. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
26. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
27. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
28. Посредничество и медиация в переговорном процессе.
29. Задачи и функции медиатора в переговорах. Принципы медиации.
30. Манипуляции и контр-манипуляции в деловом общении.

*Примерный перечень вопросов для докладов:*

Структура и функции общения.  
Интерактивная сторона общения: профессиональное взаимодействие.  
Этика профессионального общения.  
Специфика виртуальной формы общения.  
Рабочие группы в онлайн-пространстве.  
Невербальная коммуникация в профессиональном общении.  
Условия эффективного обмена информацией. Обратная связь и ее роль в обеспечении эффективной профессиональной коммуникации.  
Техники эффективного слушания  
Модели поведения в конфликтных ситуациях  
Личностные предикторы профессиональных конфликтов.  
Техника и тактика аргументирования.  
Деловые переговоры: психологическая специфика их проведения  
Виды психологического влияния в профессиональном общении

### **Пример кейсовых заданий (темы 2, 3, 5, 6, 7, 8)**

#### **Кейс «Анализ особенностей коммуникации в блог-сфере»**

1. Ознакомьтесь со статьями:
  - Максимова Татьяна Олеговна Блог в интернет-коммуникации: структура, функции, литературный потенциал // Вестник Череповецкого государственного университета. 2017. №1 (76). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/blog-v-internet-kommunikatsii-struktura-funktsii-literaturnyy-potentsial> (дата обращения: 26.10.2021).
  - Н. Н. Казнова Психолингвистические особенности коммуникации в блогах // Языковое бытие человека и этноса. 2010. №17. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psiholingvisticheskie-osobennosti-kommunikatsii-v-blogah> (дата обращения: 26.10.2021).
2. Выберите на ваше усмотрение один популярный блог и проанализируйте не менее 10 постов.
3. Какие из приведенных особенностей коммуникации в указанных статьях вы можете отметить на вашем материале? Какие основные функции выполняет данный блог? Какие коммуникативные стратегии использует? Приведите примеры.  
Ответ представьте в виде развернутого сообщения. 350-500 слов.

#### **Пример ролевой игры (темы 4-8)**

##### Ролевая игра «Дискуссия»

Дискуссия. Целью этой игры является развитие различных навыков, то есть эта игра-дискуссия научит участников определять стили поведения людей, а также какой именно стиль общения нужно использовать для успешного и эффективного сотрудничества, принятия решений.

Количество участников может быть не более 20-ти человек.

Время также ограничено, вам хватит 50 минут.

Ход игры: из всей группы выбирается пять участников, те, кто не задействованы в игре, садятся в кругу, а участники садятся в центр этого круга.

Участники игры получают заранее подготовленные карточки, на которых написана инструкция. Показывать карточки нельзя, так как остальные должны будут угадать какую роль, указанную на карточке, исполняет участник.

Роли в этой игре соответствуют распространенным стилям поведения:

1. Организатор. Его целью является выявление позиций всех участников. Он спрашивает мнение каждого, задает уточняющие вопросы, активно участвует в дискуссии, подводит промежуточные и окончательные выводы, высказывает свое мнение последним.
2. Спорщик. Спорит по поводу и без, пытается опровергнуть любое высказывание.

3. Оригинал. Высказывает неожиданные, немного бессмысленные, понятные ему одному предложения и суждения, в разговоре участвует не очень активно, высказывается не более пяти раз.
4. Заводила. Очень эмоционален и позитивен в своих высказываниях. Говорит много, старается склонить всех к своей точке зрения. Не слушает окружающих, если те не согласны с его мнением.
5. Соглашатель. Не спорит, со всеми во всем соглашается. Целью этого стиля поведения является не поиск эффективного решения, а бесконфликтное общение.

Существует множество вариантов тем для обсуждения в игре-дискуссии, например:

- причины популярности бороды среди мужчин
- способы эффективной борьбы за трезвость населения

### ***Шкала оценивания***

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

**Оценка «отлично»** выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, изложил ответ последовательно и убедительно;
- отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- умение правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач;
- умение самостоятельно выполнять предусмотренные программой задания;
- навык обоснования принятого решения.

**Оценки «хорошо»** выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;
- умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом умение преимущественно правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач,
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;
- затруднения с применением теоретических положений при решении практических вопросов и задач,

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- незнание либо отрывочное представление учебно-программного материала;

- неумение использовать научно-понятийный аппарат и терминологию учебной дисциплины;
- неумение применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач,
- неумение выполнять предусмотренные программой задания.

#### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа**

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;
- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

#### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования**

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

## **6. Методические материалы для освоения дисциплины**

### ***Описание системы оценивания для экзамена***

Проведение экзамена осуществляется в устной форме. Одновременно присутствовать на экзамене могут не более пяти студентов. После получения билета дается до 15 минут на подготовку к ответу по вопросам выбранного билета. На ответы на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем. После этого студенту объявляется оценка, на которую сдал экзамен.

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



Данный учебно-методический комплекс предназначен для оказания помощи студентам при освоении учебной дисциплины, поэтому материал курса изложен таким образом, чтобы вопросы теории воспринимались в единстве с практикой профессиональной деятельности.

Учебный план по данному курсу предполагает сочетание аудиторных занятий (лекций, семинаров) с самостоятельным изучением студентами учебной дисциплины. Время, отведенное учебным планом на лекционные занятия, не позволяет в полной мере раскрыть все содержание курса, предусмотренное образовательной программой. Самостоятельная работа является необходимой составляющей процесса освоения программы курса. Существенную помощь в самостоятельном изучении учебного курса студентам могут оказать образовательная программа дисциплины, содержащая перечень тем учебного курса и их реферативное описание, а также список учебной и специальной научной литературы.

Самостоятельная работа студентов в рамках данной дисциплины является важным компонентом обучения, приобретения профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины.

Самостоятельная работа студентов позволит более углублённо освоить предлагаемый курс, поможет формированию навыков медико-психологического, социального сопровождения лиц, страдающих зависимостью. Для успешного выполнения самостоятельной работы рекомендовано:

1. Активно почувствовать в усвоении материала на лекциях;
2. Самостоятельно работать с учебниками и научной литературой, составлять конспекты по проработанному материалу
3. Уметь аргументировать свою точку зрения, внимательно слушать выступления других студентов, уметь соотносить и сопоставлять их высказывания со своим мнением

В целях успешного освоения учебного курса студентам необходимо периодически после изучения каждой темы осуществлять самоконтроль, используя имеющиеся в составе учебно-методического комплекса контрольные вопросы и тестовые задания.

Настоящей программой предусмотрены виды деятельности студента, которые направляются и корректируются преподавателем, а также виды учебной деятельности, которые осуществляются студентом самостоятельно в рамках плана изучения данной учебной дисциплины.

К группе видов и форм самостоятельной работы студентов с участием преподавателя относятся:

В ходе изучения курса студентам предлагаются следующие типы самостоятельных работ:

1. **Воспроизводящие работы**, требующие от студента главным образом репродуктивных действий, связанных с воспроизведением готовых знаний, образов, что чаще всего наблюдается при решении типовых задач, выполнении упражнений. В процессе их выполнения проявляется подражательная самостоятельность.
2. **Поисковые (эвристические) работы**, побуждающие к активному осмыслению материала, поиску вариативных решений учебной задачи, анализу проблемной ситуации, самостоятельному выполнению логических построений. В процессе применения таких заданий студент не связан готовыми образцами.
3. **Творческие работы**, выполнение которых требует интенсивной самостоятельной деятельности. В результате студент находит оригинальное решение учебной задачи, которую он не только "присваивает", но и перестраивает, используя элементы исследования. Поэтому "продукты" творческой деятельности – собственные мысли,

оценки, новая интерпретация фактов.

Самостоятельная работа студентов под руководством преподавателя составляет 56 часов.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Основная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/468392> (дата обращения: 26.10.2021).
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75204.html?replacement=1> ЭБС «IPRbooks»
3. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2015. — 592 с.: <http://idp.nwipa.ru:2228/reading.php?productid=344636>
4. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/474357> (дата обращения: 26.10.2021).
5. Чернова, Галина Рафаиловна. Психология общения [Электронный ресурс], Учебное пособие. Стандарт третьего поколения СПб.[и др.]:Питер, 2015 <http://idp.nwipa.ru:2228/reading.php?productid=345122>

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения./ Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатрова. – СПб.: Речь, 2008.
2. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) / М.Р. Битянова СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.
3. Вердербер Р. Психология общения (серия «Главный учебник»)/Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.
4. Гулевич, О. А. Психология массовой коммуникации: от газет до интернета : учебник для вузов / О. А. Гулевич. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12406-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/447440> (дата обращения: 26.10.2021).
5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита./Е.Л. Доценко. – 3-е изд. СПб: Речь. 2003.
6. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait-ru.idp.nwipa.ru/bcode/447582> (дата обращения: 26.10.2021)

7. Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) / А.А.Канке, И.П. Кошечкина – М.: Форум, 2009. – 304с.
8. Кржижановская Ю.С. Грамматика общения./Ю.С. Кржижановская, В.П. Третьяков. – М.: Смысл, СПб.: Питер, 2005.
9. Кузнецов Г.И. Психология управления конфликтами в профессиональной деятельности: Учебное пособие - Санкт-Петербург: Издательско-полиграфическая ассоциация высших учебных заведений, 2020 -160 с
10. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека [Электронный ресурс] / Т.В. Кузьмина. - М.: Дашков и К, 2017. – 146 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю. - Загл. с экрана
11. Руденко А.М. Деловое общение (учебное пособие). / А.М.Руденко, С.И. Самыгин.– М.: КноРус, 2010. – 440с.
12. Фишер Р. Юрии У. Путь к согласию, или переговоры без поражения.<http://gtmarket.ru/laboratory/basis/4249/4250>
13. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. / Г.М.Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 187с.
14. Шостром Э. Человек-манипулятор./Э. Шостром. – М.: Апрель Пресс, 2008.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

*Русскоязычные ресурсы*

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов *Электронная Библиотека Диссертаций* РГБ
- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;
- *Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

### 7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

### 7.4. Интернет-ресурсы

Сайты с бесплатным доступом к поисковым системам словарей русского языка:

- 1) <http://www.gramota.ru>
- 2) <http://www.slovari.ru>

## **7.5. Иные источники**

Не используется

### **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения.