

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавлярович  
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"  
Дата подписания: 18.03.2024 20:34:10  
Уникальный программный идентификатор:  
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b666901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра экономической теории и социально-экономической политики

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

## **ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.01.01 Социальная психология управления**

Уровень высшего образования

**МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки

38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы  
Стратегический менеджмент

Форма обучения  
заочная

Уфа 2022

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.01 «Социальная психология управления» /сост.Н.А. Биктимирова - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2022 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очной, заочной форм обучения по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры экономической теории и социально-экономической политики

протокол № 9 (234) от 29 апреля 2022 г.

Заведующий  
кафедрой экономической теории и  
социально-экономической политики

\_\_\_\_\_

Согласовано  
Руководитель ОПОП

\_\_\_\_\_

@ Биктимирова Н.А., 2022 год  
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2022 год

## Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине .....	4
4 Структура и содержание дисциплины .....	5
4.1 Структура дисциплины.....	5
4.2 Содержание разделов дисциплины .....	7
4.3 Курсовой проект (курсовая работа) .....	7
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	8
5.1 Основная литература .....	8
5.2 Дополнительная литература.....	8
5.3 Периодические издания.....	8
5.4 Интернет-ресурсы .....	8
5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам).....	8
5.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим 9 видам самостоятельной работы .....	9
5.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и 9 информационные справочные системы современных информационных технологий .....	9
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	10
Приложения:	

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Социальная психология управления» являются:

сформировать знание теоретических и методологических основ социальной психологии управления, первичных психологических умений управленческой деятельности, анализа своего управленческого поведения

Задачи изучения дисциплины «Социальной психологии управления» состоят в следующем:

- изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов,
- развитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач,
- раскрытие специфики использования социально-психологических знаний в структуре управленческой деятельности

## 2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. – Знает основные правила и условия для организации эффективной командной работы; базовые принципы, определяющие план действий для достижения поставленной цели команды. УК-3.2. – Владеет основными навыками лидера, умеет осуществлять руководство членами команды, распределяя и делегируя	<b>Знать:</b> - особенности и закономерности групповой работы, развития коллектива; - основные методы психологического воздействия на индивида, группы и сообщества; - основные методы руководства <b>Уметь:</b> - оперировать психологическими знаниями и факторами, применять их на практике; - оптимизировать общение, эффективное взаимодействие в системе управления; - организовывать работу рабочей группы; - прогнозировать изменения и динамику уровня развития и функционирования личности и группы <b>Владеть навыками:</b> - навыками коммуникации и

		<p>полномочия между ними для достижения оптимального результата.</p> <p>УК-3.3. – Владеет навыками грамотной и эффективной организации, координации и руководства командным взаимодействием при решении профессиональных задач для достижения поставленной стратегической цели в том числе и во мультинациональном коллективе.</p>	<p>организации коллективной работы;</p> <p>- высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, и организации групповой работы.</p>
--	--	--	--

### 3 Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>94</b>	<b>94</b>
- подготовка к практическим занятиям;	34	34
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к докладам	30	30
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№	Наименование разделов	Количество часов
---	-----------------------	------------------

раздела		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Предмет, задачи и методы социальной психологии	22	2	-	20
2	Общение как социально-психологический феномен	22	2	-	20
3	Основные теоретические подходы к пониманию социальной организации	22	-	2	20
4	Социально-психологические явления в управлении организацией	22	-	2	20
5	Социально-психологические аспекты социализации и адаптации	14	-	2	12
	Итого:	108	4	6	94

### Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Сущность менеджмента социальной организации	1
2	2	Личность руководителя и управленческая команда	1
3	3	Развитие профессиональной адаптивности и социально-психологической компетентности персонала	2
4	3	Профессиональная идентичность и корпоративное поведение персонала	2
		Итого:	6

### 3.2 Содержание разделов дисциплины

#### Тема 1 Предмет, задачи и методы социальной психологии

Понятие социальной психологии. Современные представления о предмете социальной психологии. Определение социальной психологии. Теоретические и прикладные задачи социальной психологии. Место социальной психологии в системе наук. Взаимосвязь социальной психологии с другими науками. Социальная психология и управление.

#### Тема 2 Общение как социально-психологический феномен

Сущность понятие «общения». Феноменология общения. Характеристика подходов, раскрывающих сущность понятия "общение". Основные характеристики общения. Содержание, цели и средства общения. Формы, функции, виды и уровни общения. Основные закономерности общения. Воздействие в процессе общения. Структура взаимодействия в общении. Социальная общность как результат общения. Социально-психологические механизмы общения. Соотношение общения, поведения и деятельности. Структура общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная).

### Тема 3 Основные теоретические подходы к пониманию социальной организации

Понятие и структура социальной организации. Понятие, классификация и место социально-психологических явлений в структуре социальных организаций. Цель и миссия социальных организаций, их классификация. Функции и жизненный цикл социальных организаций. Западные социально-психологические теории организаций. Отечественные социально-психологические теории организаций.

### Тема 4 Социально-психологические явления в управлении организацией

Социально-психологическая характеристика культуры различных социальных организаций. Основные правила и принципы социальной коммуникации в коллективе. Характеристика процессов групповой динамики и принципов формирования команды. Понятие и показатели социально-психологического климата социальных организаций. Характеристика социальнопсихологического климата в различных социальных организациях.

### Тема 5 Социально-психологические аспекты социализации и адаптации

Социально-психологические аспекты социализации в организации. Понятие социализации. Процесс социализации. Подходы к определению основных этапов социализации. Общая характеристика институтов и механизмов социализации. Необходимость комплексного подхода к исследованию процесса социализации. Сущность и содержание понятий «адаптация», «адаптированность», «уровни адаптации». Типы адаптивного поведения личности, факторы, их определяющие. Стадии адаптивного процесса

## **3.3 Курсовой проект (курсовая работа)**

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине «Социальная психология управления» не предусмотрена учебным планом.

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Основная литература**

1 Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557755>

2 Шуванов, В.И. Социальная психология управления: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция» / В.И. Шуванов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 463 с. - ISBN 978-5-238-01629-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028855>

### **4.2 Дополнительная литература**

1 Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>

2 Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. —

(Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/672802>

#### **4.3 Периодические издания**

1 Социальная психология и общество. Портал психологических изданий <http://www.psyjournals.ru>

2 «Бизнес - журнал» журнал <http://www.business-magazine.ru/>

#### **4.4 Интернет-ресурсы**

- Словари и энциклопедии <http://psi.webzone.ru/>

- «Научная и популярная психология» Библиотека. Мастерская (Компьютерная психодиагностика, Психологический практикум) <http://www.psychology-online.net/>

- Практическая психология <http://psynet.narod.ru/main.htm>

#### **4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)**

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой.

#### **4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы**

Изучение теоретической части дисциплин призвано не только углубить и закрепить знания, полученные на аудиторных занятиях, но и способствовать развитию у обучающихся творческих навыков, инициативы и организовать свое время.

Самостоятельная работа при изучении дисциплин включает:

- чтение обучающимися рекомендованной литературы и усвоение теоретического материала дисциплины;
- знакомство с Интернет-источниками;
- подготовку к различным формам контроля;
- подготовку ответов на вопросы по различным темам дисциплины в той последовательности, в какой они представлены.

Планирование времени, необходимого на изучение дисциплин, обучающимся лучше всего осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно прорабатывать и дополнять сведениями из других источников литературы, представленных не только в программе дисциплины, но и в периодических изданиях. При изучении дисциплины



сначала необходимо по каждой теме прочитать рекомендованную литературу и составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме для освоения последующих тем курса. Для расширения знания по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы; проводить поиски в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем.

#### **4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

В образовательном процессе применяются аудитории 310, 412.

Аудитория 310.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Microsoft Office Professional Plus 2007 (договор поставки программного обеспечения № 007-ПО/2009 от 24.11.2009 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 37 шт.)

Учебные программы:

- Деловая игра "Бизнес-курс. Максимум. Фирма" (договор № 110622/1 от 22.06.2011 г. на предоставление неисключительных (пользовательских) прав на программу для ЭВМ (ООО "Высшие компьютерные курсы бизнеса"). Кол-во лицензий: 10 шт.)

- Microsoft Vizio Standart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

#### **5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 304.

Персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет.

Принтер HP Color LJ Pro 200 M25 frw (CF147A) A4 цветной лазерный – 1 шт.

Проектор Beng MW526 DLP 3200Lm WXGA –1 шт.

Экран на штативе 180x180см Dinon Tripod – 1 шт.

Доска маркерно - магнитная – 1 шт.  
Доска классная -1 шт.  
29 посадочных мест.

Аудитория 310.  
Персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет.  
Доска маркерно-магнитная TZ 7484- 1 шт.  
Доска классная -1 шт.  
29 посадочных мест.

Аудитория 412.  
Доска магнитно-маркерная - 2 шт.  
Проектор EPSON EB 530 (1024x768) - 1 шт.  
Экран для проектора.  
Трибуна M007103914 - 1 шт.  
52 посадочных места.

Аудитория 420  
Доска классная - 1 шт.  
Трибуна M007103914 - 1 шт.  
Экран настенный MW – 1 шт.  
68 посадочных мест.

К рабочей программе прилагаются:

1. Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа.
2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра экономической теории и социально-экономической политики

**Фонд оценочных средств**

по дисциплине  
«Социальная психология управления»

**МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки  
38.04.02 Менеджмент

Форма обучения  
заочная

Уфа 2022

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент по дисциплине «Социальная психология управления».

Составитель: Н.А. Биктимирова

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры экономической теории и социально-экономической политики

Заведующий кафедрой  
экономической теории и  
социально-экономической политики

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине «Социальная психология управления».

**Раздел 1 – Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Социальная психология управления»**

**1. Основные сведения о дисциплине**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>94</b>	<b>94</b>
- подготовка к практическим занятиям;	34	34
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к докладам	30	30
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

**2. Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<b><u>Знать:</u></b> - особенности и закономерности групповой работы, развития коллектива; - основные методы психологического воздействия на индивида, группы и сообщества; - основные методы руководства	Тестирование по лекционному материалу Письменные домашние работы. Устное индивидуальное собеседование – опрос
	<b><u>Уметь:</u></b> - оперировать психологическими знаниями и факторами, применять их на практике; - оптимизировать общение, эффективное взаимодействие в системе управления;	Выполнение и защита индивидуальных творческих заданий. Устное индивидуальное собеседование.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать работу рабочей группы;</li> <li>- прогнозировать изменения и динамику уровня развития и функционирования личности и группы</li> </ul>	
	<p><b><u>Владеть навыками:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками коммуникации и организации коллективной работы;</li> <li>- высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, и организации групповой работы.</li> </ul>	<p>Выполнение индивидуального творческого задания. Выполнение задач</p>

**Соответствие разделов (тем) дисциплины и контрольно-измерительных материалов и их количества**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики, программы итоговой аттестации	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		Тестовые задания	Типовые задачи/задания /вопросы	РГР (РГЗ)	Курсовой проект (проект)
1	Предмет, задачи и методы социальной психологии	<b>2</b>	<b>-/1/1</b>	-	-
2	Общение как социально-психологический феномен	<b>2</b>	<b>-/1/1</b>	-	-
3	Основные теоретические подходы к пониманию социальной организации	<b>2</b>	<b>-/1/1</b>	-	-
4	Социально-психологические явления в управлении организацией	<b>4</b>	<b>1/-/1</b>	-	-
	итого	<b>10</b>	<b>1/3/4</b>	-	-

**Оценочные средства**

**Блок А**

**А.0 Фонд тестовых заданий по дисциплине**

1. Общение – сложный, опосредованный множеством факторов процесс установления и развития контактов между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в:

- 1.1 развитию аудиальных способностей;
- 1.2 обмену личностными характеристиками;
- 1.3 восприятию и пониманию партнерами друг друга;

2. Коммуникация в широком смысле это:
  - 2.1 обмен полезной информацией;
  - 2.2 все виды невербального общения;
  - 2.3 это процесс передачи сообщения, информации;
3. Общение между людьми, имеющими одинаковый социальный статус: отношения между коллегами, партнерами, субъектами взаимодействия называется:
  - 3.1 вертикальное;
  - 3.2 диагональное;
  - 3.3 горизонтальное;
4. Укажите два основных вида знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе:
  - 4.1 вербальная и невербальная;
  - 4.2 устная и письменная;
  - 4.3 монолог и диалог;
5. Вид коммуникации, осуществляющийся без использования слов, т.е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме называется:
  - 5.1 вербальная;
  - 5.2 невербальная;
  - 5.3 мысленная;
6. Назовите инструмент, с помощью которого осуществляется невербальное общение:
  - 6.1 тело человека;
  - 6.2 языковые средства;
  - 6.3 речь;
7. Назовите один из приемов делового общения, основанный на произнесении вслух имени собеседника:
  - 7.1 «Терпеливый слушатель»;
  - 7.2 «Зеркало отношений»;
  - 7.3 «Имя собственное»;
8. Назовите форму делового общения:
  - 8.1 совещание;
  - 8.2 аутотренинг;
  - 8.3 гипноз;
9. На каком этапе беседы происходит анализ собранного материала и его редактирование:
  - 9.1 систематизация;
  - 9.2 планирование;
  - 9.3 сбор материала;
10. Как называется собрание заинтересованных лиц с целью обсуждения заранее определенных вопросов, обмена информацией:
  - 10.1 совещание;
  - 10.2 переговоры;
  - 10.3 беседа;

## **Блок В.**

Подготовка к практическим занятиям:

### **Тема 1 Виды и типы коммуникаций в деловом общении**

- 1 Коммуникативная сторона делового общения.
- 2 Вербальная коммуникация.
- 3 Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нереплексивное и рефлексивное слушание, эмпатическое слушание.
- 4 Невербальная коммуникация.
- 5 Интерактивная сторона делового общения — взаимодействие партнеров: кооперация, конкуренция, конгруэнция

### **Тема 2 Преодоление коммуникативных барьеров в деловом общении**

- 1 Кросс-культурный менеджмент и деловая коммуникация
- 2 Межличностное деловое общение.
- 3 Самопрезентация в общении.
- 4 Социальные ожидания, их роль в деловом общении.
- 5 Деловое общение как взаимодействие партнеров.

### **Тема 3 Преодоление конфликтов в деловом общении**

- 1 Стадии становления и протекания конфликта.
- 2 Структура конфликта.
- 4 Типология конфликтов в деловом общении
- 5 Основные проявления индивидуально-психологической предрасположенности к конфликту.
- 6 Социально-психологическая диагностика конфликта, выделение в нем уровней: межличностного, внутриличностного, нервно-психического.
- 7 Пути разрешения конфликтов в деловом общении
- 8 Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение — избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов.

### **Тема 4 Деловое общение в рабочей группе**

- 1 Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
- 2 Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации».
- 3 Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению.
- 4 Социальная дистанция.
- 5 Организация пространства общения.
- 6 Территории и зоны делового общения.



## **Тема 5 Виды документационного обеспечение делового общения**

- 1 Деловое письмо: стандарты, жанры, варианты композиции.
- 2 Служебные документы: типология, образцы языковое оформление.
- 3 Композиционная специфика служебных документов. Употребление прописной буквы в наименованиях. Сокращения и аббревиатуры.
- 4 Правила записи цифровой информации.
- 5 Коммерческое письмо Термины и тематическая лексика деловой речи.
- 6 Экономические термины. Клише и канцеляризмы.

### **Блок С.**

#### **Типовые задачи для решения:**

Тема: Барьеры в общении

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

#### **Задание 1**

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

#### **Задание 2**

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

#### **Задание 3**

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

#### Задание 4

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

## Блок D

### Вопросы к зачету

1. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация, деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
2. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
3. Функции коммуникации.
4. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
5. Уровни и виды коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
8. Преграды и помехи в деловом общении.
9. Вербальные средства коммуникации.
10. Невербальные средства коммуникации.
11. Виды деловых посланий.
12. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
13. Способы ведения переговоров.
14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.
15. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.
16. Деловые беседы и их виды.
17. Организация проведения деловой беседы.
18. Назначение и виды деловых совещаний.
19. Подготовка деловых совещаний.
20. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.
21. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
22. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.
23. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.
24. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.
25. Особенности организации пространства деловой коммуникации
26. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.
27. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник". Примеры.
28. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
29. Типология конфликта.

30. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.

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

*Лекции.* Лекции являются одной из основных форм преподавания дисциплины. Основу лекции составляют определенные темы, сущность и содержание предмета исследования. Лекция пробуждает мысль, вырабатывает взгляд на науку, помогает уяснить основные идеи. Обучающиеся могут репликой уточнить или усилить определенный аспект лекции, соответствующей реакцией одобрить или усомниться в том или ином положении. При этом создается атмосфера совместной работы лектора и аудитории. На усмотрение преподавателя лекция может проводиться в виде дискуссии с обсуждением конкретных примеров из российской практики на основе заранее распечатанных лекций, переданных преподавателем обучающимся в электронном виде. Данная форма проведения лекционных занятий, считается, на наш взгляд, прогрессивной, т. к. обучающиеся делают только лишь поясняющие для себя записи.

*Практические занятия и активные формы обучения.* Практические занятия должны быть основаны на современных методах интерактивных технологий обучения. В качестве методов активных форм обучения предлагается использовать дискуссии, проигрывание ролей, приглашение практиков в аудиторию, практикующие упражнения, посещение реальных организаций, применение аудиовизуальных средств (просмотр учебных видеofilьмов). На практических занятиях целесообразно проводить тестирование, которое позволит лучше закрепить лекционный материал и подготовиться к зачету. Практические занятия должны предусматривать развитие креативного мышления, культуры речевого поведения, языковую грамотность, умение взаимодействовать в командах и проявлять лидерские качества.

*Проведение зачета.* Оценивающая функция зачетов заключается в том, что они подводят итог, как знаниям обучающихся, так и всей учебной работе по данному предмету. В определенной степени преподаватель оценивает и себя, результаты своей учебно-педагогической деятельности. Если зачеты принимаются объективно и доброжелательно, то они, бесспорно, играют большую воспитательную роль: стимулируют трудолюбие, принципиальность, ответственное отношение к делу, развивают чувство справедливости, уважения к науке, вузу и преподавателям. Зачет проводится в письменной форме. На зачетную оценку при этой форме зачета влияют содержательность, глубина раскрытия письменных ответов и логика мышления. На усмотрение преподавателя, зачет может проводиться и в устной форме.

*Самостоятельная работа обучающихся.* Существенным элементом самостоятельной работы обучающихся является изучение рекомендованной литературы. Изучая учебную литературу, следует уяснить основное содержание той или иной проблемы инновационного менеджмента. Глубокое усвоение инновационного менеджмента предполагает обращение к его истории становления и развития, знание классических и современных концепций. Самостоятельная работа требует постоянного уточнения сущности и содержания инструментов инновационного менеджмента посредством обращения к учебной и периодической литературе, ресурсам Internet.

*Подготовка обучающихся к практическим занятиям и активным формам обучения.* В ходе подготовки к практическим занятиям важное место отводится самостоятельной работе с научной и учебно-методической литературой: монографиями, научными сборниками, статьями, учебниками, учебными пособиями. Рекомендуется делать записи о проделанной самостоятельной работе, которые могут быть представлены в разной форме: краткий план книги, тезисы, выписки, аннотация, конспект. Подготовка к практическим занятиям не сводится только к работе с учебной и научной литературой, но включает и повторение лекционного материала.

*Подготовка обучающихся к зачету.* Начинать готовиться к зачету необходимо заранее. Основная ошибка при подготовке к зачету, заключается в том, что обучающийся начинает готовить конкретные ответы по каждому из вопросов. Обычно это требует значительного времени, которого часто не хватает для того, чтобы до зачета повторить все вопросы. Чтобы избежать подобного рода трудностей, подготовку к зачету рекомендуется проводить по следующей схеме:

- выделить группу вопросов, которые относятся к определенной теме, рассмотренной на лекциях курса;
- изучить материал этой темы, пользуясь конспектом лекций и учебниками;
- обдумать план ответа по каждому из выделенных вопросов и записать его (только план!);
- вспомнить, что говорилось на практических занятиях по выделенной теме курса;
- после этого можно переходить к следующей группе вопросов.

Преподаватель на зачете проверяет не столько уровень запоминания учебного материала, сколько то, как обучающийся понимает те или иные категории и реальные проблемы, как умеет мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять выученную дефиницию. Таким образом, необходимо разумно сочетать запоминание и понимание, простое воспроизводство учебной информации и работу мысли.