


**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)
Калужский филиал Финуниверситета
Кафедра «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»**

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Калужского филиала
Финуниверситета



В.А. Матчинов

«01» октября 2024 г.

Моисеева И.Г.

СОВРЕМЕННЫЕ ПСИХОТЕХНОЛОГИИ В БИЗНЕСЕ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
39.03.01 «Социология»
Образовательная программа «Экономическая социология»
Очная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Калужского филиала Финуниверситета
(протокол №19 от 01.10.2024 г.)*


Одобрено кафедрой «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»
Калужского филиала Финуниверситета
(протокол № 03 от 27.09. 2024 г.)


КАЛУГА 2024

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Современные психотехнологии в бизнесе» студентам, обучающимся по направлению подготовки 39.03.01 «Социология», образовательная программа «Экономическая социология» по очной форме обучения.

В рабочей программе излагаются планируемые результаты освоения дисциплины, содержание дисциплины, тематика и содержание семинаров и практических занятий, технологии их проведения. В рабочей программе дисциплины приводится перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, перечень основной и дополнительной литературы, а также ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора
по учебно-методической работе  /Орловцева О.М./
«01» октября 2024 г.

Начальник учебно-методического отдела  Голстикова В.С./
«01» октября 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	10
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	11
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	16
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	17
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	18
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	20
11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения	20
11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	20
11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	20
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20

1. Наименование дисциплины

Б.1.2.2.2.1. «Современные психотехнологии в бизнесе»

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКН-10	Способен выявлять социально значимые проблемы, определять пути их решения на основе социологических исследований и представлять результаты профессиональной деятельности в различных видах коммуникаций	Демонстрирует владение методами нахождения актуальных данных и значимых проблем в сфере управления, экономики и финансов.	Знания: основных методов нахождения актуальных данных и значимых проблем в сфере управления, экономики и финансов. Умения: пользоваться источниками поиска актуальных данных и значимых проблем в сфере управления, экономики и финансов.
		Выявляет социально значимые проблемы, используя описательные, объяснительные и прогнозные модели социальных явлений и процессов.	Знания: процесса анализа и обработки информационных потоков, используя описательные, объяснительные и прогнозные модели для выявления социально значимых проблем. Умения: использовать в формулировке социально значимых проблем результатов анализа описательных, объяснительных и прогнозных моделей социальных явлений и процессов.
		Описывает исследуемые социальные явления и процессы объективно и беспристрастно интерпретирует эмпирические данные.	Знания: методов обработки эмпирических данных для объективного и беспристрастного описания социальных явлений и процессов. Умения: применять результаты обработки эмпирических данных для исследования социальных явлений.
		Объясняет социальные явления и процессы на основе объяснительных моделей социологии.	Знания: содержания описательных моделей социологии. Умения: анализировать социальные процессы и явления на основе объяснительных моделей социологии.
		Представляет варианты решения конфликтных ситуаций, используя знания современных социологических теорий.	Знания: основ конфликтологии и методов деконфликтизации ситуаций в социальной жизни современного общества. Умения: анализировать конфликтные ситуации в социуме и предлагать варианты эффективного разрешения.

ПКП-3	Способность выстраивать коммуникации в проектной деятельности, защищать и представлять их результаты	Организует взаимодействие с заказчиком финансовоэкономического профиля и другими структурными подразделениями, участвующими в исследовательской работе, исходя из целей и задач социологического проекта.	Знания: основ переговорного процесса, стадий переговоров, организацию, заключение соглашения. Умения: поддерживать эффективное взаимодействие в ходе переговорного процесса с заказчиком финансовоэкономического профиля.
		Демонстрирует исследовательскую этику социального взаимодействия с заказчиком при организации сбора данных, их защите и представлении результатов исследования.	Знания: особенностей этических норм взаимодействия с заказчиком в ходе проведения исследований. Умения: презентовать результаты исследовательской работы в ходе взаимодействия с заказчиком на различных стадиях выполнения работы.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Современные психотехнологии в бизнесе» относится к дисциплинам модуля «Социология бизнеса и предпринимательства» дисциплин профиля и цикла профиля (элективной) части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 39.03.01 Социология образовательная программа «Экономическая социология».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 5 (в часах)	Семестр 6 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	108 час./ 3 з.е.	-	108
<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	34	-	34
<i>Лекции</i>	16	-	16
<i>Практические и семинарские занятия,</i>	18	-	18
Самостоятельная работа	74	-	74
Вид текущего контроля	Контрольная работа	-	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Зачёт	-	Зачёт

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Психологические основы деловой коммуникации

Понятия: общение, коммуникация. Различие деловой и личной коммуникации. Мотивационно-целевая сторона общения. Эмоциональная сторона общения. Коммуникативные свойства информации. Современные средства коммуникации в социологии и менеджменте. Модели эффективной коммуникации в бизнес процессах. Сенсорная острота и обратная связь. Информационные фильтры. Каналы восприятия. Приемы установления контакта и доверительных отношений. Воздействие с использованием невербальных средств. Техники на понимание вербальной и невербальной информации. Ролевые игры и упражнения, направленные на развитие навыков калибровки партнёра по взаимодействию.

Тема 2. Психологические технологии эффективного убеждения

Убеждение как ведущий метод организаторского воздействия. Понятие «техники словесного убеждения». Правила эффективного воздействия. Аргументирование позиции. Необходимые условия, техники и приемы аргументации. Контраргументация. Техники контраргументации. Приемы снятия психологического напряжения для установления эмоционального контакта с собеседником. Прием «зацепки». Прием стимулирования воображения. Прием прямого подхода.

Тема 3. Манипуляции и противодействие манипуляциям в социальном взаимодействии

Определение манипуляции. Методы манипуляции и введения в заблуждение. Методы и приемы контроля за манипулятивным воздействием в деловой коммуникации. Методы и приемы работы с проблемами: преувеличение или преуменьшение возможностей (создание «ложного имиджа»), предложение заманчивых условий сотрудничества, «игра на конъюнктуре», подтасовка информации для убеждения в эффективности коммерческого предложения, вовлечение в сделку путем завоевания доверия на первом этапе и другие. Упражнения на распознавание манипуляций в социальном общении.

Тема 4. Феномен общения в социальной психологии

Общение как социально-психологический феномен. Функции общения. Виды общения. Характеристика коммуникативной стороны общения. Характеристика интерактивной стороны общения. Характеристика перцептивной стороны общения. Психологические технологии социального общения.

Тема 5. Психологические технологии управления персоналом

Психология взаимодействия с подчиненными на различных этапах управления. Специфика работы с персоналом на этапе адаптации. Феномен пресыщения профессиональной деятельностью. Эффективные приемы воздействия на различные типы подчиненных. Прогнозирование поведения сотрудников. Мотивационная среда компании и мотивационные типы сотрудников. Технологии трудовой мотивации. Факторы, вызывающие демотивацию сотрудников. Определение ведущих мотивов и влияние на них.

Тема 6. Психологические технологии формирования личного бренда и корпоративного имиджа

Имидж, имиджформирующая информация, типы имиджа. Стратегии, технологии и психотехники формирования имиджа. Современные психотехнологии построения персонального бренда: имитации подсознательной имиджформирующей информации, психотехнология формирования доверия аудитории имиджа к опосредованному источнику информации. Аттракция как конечная цель формирования положительного имиджа. Факторы формирования аттракции. Социально-психологические основы формирования корпоративного имиджа. Технологии и психотехники формирования корпоративного имиджа.

5.2 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа- Аудиторная работа			Самостоятельная работа	
			Общая	Лекции	Практические и семинарские занятия		
1	Тема 1. Психологические основы деловой коммуникации	21	7	4	3	14	Опрос Дискуссия
2	Тема 2. Психологические технологии эффективного убеждения	19	7	4	3	12	Опрос, рассмотрение практических ситуаций. Тест
3	Тема 3. Манипуляции и противодействие манипуляциям в социальном взаимодействии	17	5	2	3	12	Опрос, рассмотрение практических ситуаций. Тест
4	Тема 4. Феномен общения в социальной психологии	17	5	2	3	12	Опрос, рассмотрение практических ситуаций.

5	Тема 5. Психологические технологии управления персоналом	17	5	2	3	12	Опрос, рассмотрение практических ситуаций. Тест
6	Тема 6. Психологические технологии формирования личного бренда и корпоративного имиджа	17	5	2	3	12	Опрос, рассмотрение практических ситуаций. Тест
	В целом по дисциплине	108	34	16	18	74	Согласно учебному плану: контрольная работа
	ИТОГО %:	100%	32 %	15%	17%	68 %	

5.3. Содержание практических и семинарских занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9	Форма проведения занятий
Тема 1. Психологические основы деловой коммуникации.	Психотехнологии в деловых коммуникациях. Модели эффективной коммуникации. Коммуникативные барьеры. Интерактив – просмотр и анализ видео «Язык жестов» (бизнестренер А.Шам); выполнение упражнений на использование вербальных и невербальных средств общения, техник влияния с помощью вербальных и невербальных средств общения. – 75 % от трудоемкости семинарского занятия. Рекомендуемые источники: 8.1,8.2,8.4,8.8	Беседа. Структурированная дискуссия. Работа в малых группах.
Тема 2. Психологические технологии эффективного убеждения.	Искусство убеждения: порядок и сила аргументов, правило Сократа, восприятие статуса партнера по общению, психологический контакт, эмпатическое слушание, отсутствие конфликтогенов. Контраргументация. Техники контраргументации. Интерактив – тренинг общения: выполнение упражнений на отработку техник аргументации и контраргументации – 75 % от трудоемкости семинарского занятия. Рекомендуемые источники: 8.1, 8. 4,8. 8, 8.6	Регламентированная дискуссия. Работа в малых группах. Работа с кейсами.

<p>Тема 3. Манипуляции и противодействие манипуляциям в социальном взаимодействии.</p>	<p>Классификация трактовок понятия манипуляция. Основные критерии и признаки манипуляции. Допустима ли манипуляция в профессиональной среде с этической точки зрения? Психология скрытого управления, лжи и манипулирования в деятельности специалиста и руководителя. Интерактив – Анализ ситуаций «Состоялась ли манипуляция?»; упражнения на распознавание манипуляций в деловом общении; упражнения на противостояние влиянию и манипулированию – 75 % от трудоемкости семинарского занятия. Рекомендуемые источники: 8.1,8.2,8.6</p>	<p>Регламентированная дискуссия. Работа в малых группах. Работа с кейсами.</p>
<p>Тема 4. Феномен общения в социальной психологии.</p>	<p>Проблема общения – одна из центральных в социальной психологии. Аспекты общения: содержание, цель и средства. Структура и функции общения. Виды общения. императивное, Манипулятивное и диалогическое общение. Рекомендуемые источники: 8.1,8.2,8.5,8.3</p>	<p>Регламентированная дискуссия. Работа в малых группах. Работа с кейсами.</p>
<p>Тема 5. Психологические технологии управления персоналом.</p>	<p>Психология взаимодействия с подчиненными на различных этапах управления. Специфика работы с персоналом на этапе адаптации. Феномен пресыщения профессиональной деятельностью. Эффективные приемы воздействия на различные типы подчиненных. Прогнозирование поведения сотрудников. Мотивационная среда компании и мотивационные типы сотрудников. Технологии трудовой мотивации. Факторы, вызывающие демотивацию сотрудников. Определение ведущих мотивов и влияние на них. Рекомендуемые источники: 8.1,8.2,8.6,8.3</p>	<p>Регламентированная дискуссия. Деловая игра. Работа в малых группах.</p>
<p>Тема 6. Психологические технологии формирования личного бренда и корпоративного имиджа.</p>	<p>Стратегии, технологии и психотехники формирования имиджа. Современные психотехнологии построения персонального бренда. Технологии и психотехники формирования корпоративного имиджа. Интерактив – Анализ психологических портретов брендовых личностей. Анализ корпоративного имиджа организации (на примере разных организаций), выработка рекомендаций – 75 % от трудоемкости семинарского занятия. Рекомендуемые источники: 8.2, 8.6, 8.3</p>	<p>Регламентированная дискуссия. Деловая игра. Работа в малых группах.</p>

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Наименование тем (разделов), входящих в дисциплину	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Психологические основы деловой коммуникации.	Коммуникативные свойства информации. Сенсорная острота и обратная связь. Информационные фильтры. Каналы восприятия.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка к обсуждению предложенных вопросов; подбор материала для тренинга.
Тема 2. Психологические технологии эффективного убеждения.	Приемы снятия психологического напряжения для установления эмоционального контакта с собеседником.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка домашнего задания.
Тема 3. Манипуляции и противодействие манипуляциям в социальном взаимодействии.	Понятия и причины аферы и мошенничества в современном российском бизнесе. Формы недобросовестного сотрудничества в предпринимательской деятельности.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка домашнего задания. Подготовка к решению ситуационных задач.
Тема 4. Феномен общения в социальной психологии.	Структура и функции общения. Виды общения.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка домашнего задания. Подготовка к решению ситуационных задач.
Тема 5. Психологические технологии управления персоналом.	Факторы, вызывающие демотивацию сотрудников. Определение ведущих мотивов и влияние на них.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка домашнего задания. Подготовка к решению ситуационных задач.
Тема 6. Психологические технологии формирования личного бренда и корпоративного имиджа.	Аттракция как конечная цель формирования положительного имиджа. Факторы формирования аттракции.	Изучение учебной литературы по теме занятия; подготовка к обсуждению предложенных вопросов; подбор материала для анализа персонального и корпоративного имиджа.

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Задания для контрольной работы

1. Управление как социально-психологический феномен.
2. Принципы и психологические закономерности управленческой деятельности.
3. Психодиагностика деловых и личностных качеств персонала.
4. Лингвосоциологический анализ как метод изучения психологических особенностей человека: теория и практика.
5. Психологический отбор в практике деятельности отдела кадров.
6. Профессиографический анализ и психограмма профессии.
7. Профессионально важные качества государственного служащего.
8. Надежность и валидность методик психологического отбора.
9. Управленческое общение и факторы его эффективности.
10. Психология творческого мышления в управленческой деятельности.
11. Современные теории мотивации к труду.
12. Психология принятия управленческих решений.
13. Управленческие стили и их реализация в зависимости от индивидуальнопсихологических особенностей руководителя.
14. Оценка стилей управленческого воздействия в условиях решения управленческих задач.
15. Психологические особенности проявления стилевых и темпераментных характеристик управленцев.
16. Влияние темпераментных особенностей человека на индивидуальный стиль деятельности.
17. Психология властных отношений.
18. Стиль управления в структуре формально-неформальных отношений.
19. Психология коллегиальности и единоначалия.
20. Современные психологические теории лидерства и руководства.
21. Влияние самооценки на лидерский потенциал руководителя.
22. Влияние акцентуаций характера на стиль управленческого воздействия.
23. Психологические требования к личности государственного служащего (управленца) в условиях политической нестабильности.
24. Технологии психологического воздействия на подчиненных и их эффективность.
25. Психолого-социальные аспекты межличностного взаимодействия.
26. Психологические методы оценки степени совместимости персонала.
27. Нейро-лингвистическое программирование в практике управления организацией.
28. Групповая динамика и групповые феномены в организации.
29. Психология организационного конфликта.
30. Технологии управления организационными конфликтами.
31. Психология манипулирования.
32. Психологический стресс: причины, механизмы развития, исходы.
33. Способы управления эмоциональными состояниями и их эффективность.
34. Кризисы профессионального становления.

Вопросы и задания для текущего контроля

1. К аргументам какого собеседника мы относимся более критически?
2. Автор правила «Не загоняйте собеседника в угол»?
3. Характеристики человека, влияющие на убедительность его аргументов?
4. Способы добиться того, чтобы собеседник поступил так, как Вы хотите?
5. С чего следует начинать переубеждать собеседника?
6. Слова, действия или бездействие, могущие привести к конфликту?
7. Сила аргументов должна определяться с точки зрения ...?
8. Поведение, действия, принижающие статус собеседника?

Тесты для текущего контроля

Типы мотивационных конфликтов по К. Левину:

1. Экзистенциальный;
2. Эквивалентный;
3. Витальный;
4. Тривиальный;
5. Амбивалентный.

Определите название стиля поведения в конфликте, при котором в первую очередь партнеры удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам другим.

1. Уклонение;
2. Конкуренция;
3. Приспособление;
4. Сотрудничество;
5. Эгоизм.

Конфликтная ситуация — это:

1. Ситуация, субъективно содержащая предпосылки для конфликта, провоцирующая людей к прекращению общения;
2. Ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт;
3. Ситуация, в которой стороны отстаивают свою правоту;
4. Любая ситуация столкновения интересов;
5. Ситуация неприятия чьей-либо позиции.

К групповым конфликтам относятся конфликты:

1. Личность – группа;
2. Группа – группа;
3. Личность – группа и группа – группа;
4. Руководитель – коллектив;
5. Микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

«Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры»

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе 2.

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКН-10 Способен выявлять социально значимые проблемы, определять пути их решения на основе социологических исследований и представлять результаты профессиональной деятельности в различных видах коммуникаций	Демонстрирует владение методами нахождения актуальных данных и значимых проблем в сфере управления, экономики и финансов.	Знания: основных методов нахождения актуальных данных и значимых проблем в сфере управления, экономики и финансов. Умения: пользоваться источниками поиска актуальных данных и значимых проблем в сфере управления, экономики и финансов.	Раскройте содержание следующих методов. Методы, в которых применяется комплексный подход к решению задачи. Методы с использованием экспертных оценок. Модели причинноследственных связей. Охарактеризуйте информацию, которую можно получить для анализа из: органов управления; редакции журналов и газет; информационные службы; предприятия, банки, биржи, коммерческие и иные фирмы; ассоциации, союзы, независимые исследовательские центры.
	Выявляет социально значимые проблемы, используя описательные, объяснительные и прогнозные модели социальных явлений и процессов.	Знания: процесса анализа и обработки информационных потоков, используя описательные, объяснительные и прогнозные модели для выявления социально значимых проблем. Умения: использовать в формулировке социально значимых проблем результатов анализа описательных, объяснительных и прогнозных моделей социальных явлений и процессов.	Продолжите определение. Анализ информационных потоков – связующее звено между изучением существующей системы и .. Описательно объяснительный охват теории — это количество сторон явления, которые она может описать и объяснить, ис-пользуя «свои» понятия и закономерности. Приведите пример. Перчислите методы, относящиеся к эмпирическому уровню, на котором идет процесс накопления фактов, информации об исследуемых явлениях.

	<p>Описывает исследуемые социальные явления и процессы объективно и беспристрастно интерпретирует эмпирические данные.</p>	<p>Знания: методов обработки эмпирических данных для объективного и беспристрастного описания социальных явлений и процессов.</p> <p>Умения: применять результаты обработки эмпирических данных для исследования социальных явлений.</p>	<p>Продолжите определение. Описательно-объяснительная гипотеза социологического исследования — это такого рода предположение о форме отношений между поддающимися наблюдению явлениями, которое...</p> <p>Какое исследование наиболее подходит для анализа социальных последствий деятельности коллектива.</p>
	<p>Объясняет социальные явления и процессы на основе объяснительных моделей социологии.</p>	<p>Знания: содержания описательных моделей социологии.</p> <p>Умения: анализировать социальные процессы и явления на основе объяснительных моделей социологии.</p>	<p>В каком виде могут быть представлены результаты обработки эмпирических данных для исследования социальных явлений.</p> <p>Дайте характеристику методам разрешения конфликта: - уклонение; - сглаживание; - принуждение; - компромисс; - решение проблем.</p>
	<p>Представляет варианты решения конфликтных ситуаций, используя знания современных социологических теорий.</p>	<p>Знания: основ конфликтологии и методов деконфликтизации ситуаций в социальной жизни современного общества.</p> <p>Умения: анализировать конфликтные ситуации в социуме и предлагать варианты эффективного разрешения.</p>	<p>Вы пытаетесь серьёзно поговорить с подчинённой, но каждый раз разговор заканчивается одинаково. Сотрудница на вопросы и критику не отвечает, просто отмалчивается. Вы, как руководитель, не можете дальше терпеть такую ситуацию, у вас непонимание, с чем связано её молчание. Что необходимо предпринять вам, чтобы разрешить проблемную ситуацию?</p>
<p>ПКП-3 Способность выстраивать коммуникации в проектной деятельности, защищать и представлять их результаты</p>	<p>Организует взаимодействие с заказчиком финансово-экономического профиля и другими структурными подразделениями, участвующими в исследовательской работе, исходя из целей и задач социологического проекта.</p>	<p>Знания: основ переговорного процесса, стадий переговоров, организацию, заключение соглашения.</p> <p>Умения: поддерживать эффективное взаимодействие в ходе переговорного процесса с заказчиком финансово-экономического профиля.</p>	<p>Приведите стадии переговорного процесса, цели и содержание каждой стадии, решаемые задачи.</p> <p>Заказчик готов рассмотреть ваши предложения, но каждый раз при встрече выдвигает новые условия, которые ранее не обсуждались. Что необходимо предпринять вам, чтобы разрешить проблемную ситуацию?</p> <p>Какие этические нормы в деловом общении были нарушены в следующей ситуации подчинённым?</p>
	<p>Демонстрирует исследовательскую этику социального взаимодействия с</p>	<p>Знания: особенностей этических норм взаимодействия с заказчиком в ходе проведения</p>	<p>Во время совещания, в присутствии других подчинённых, ваш сотрудник «вспылил», был груб и</p>

	заказчиком при организации сбора данных, их защите и представлении результатов исследования.	исследований. Умения: презентовать результаты исследовательской работы в ходе взаимодействия с заказчиком на различных стадиях выполнения работы.	некорректен в формулировках на вашу критику и замечания по поводу ежегодного отчёта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете? Вы руководитель отдела, ваш сотрудник постоянно опаздывает на встречу с важным клиентом. Клиент жалуется, что ему приходится тратить много времени в ожидании встречи. Что вы предпримите в отношении вашего сотрудника?
--	--	--	--

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Психология общения как теоретическая основа ведения переговоров.
2. Диалогическое общение как основа переговорного процесса.
3. Структура и средства общения, их использование в процессе ведения переговоров.
4. Условия эффективного взаимодействия в переговорном процессе.
5. Кризисы и конфликты в групповом взаимодействии.
6. Психологические проблемы межличностного и межгруппового взаимодействия.
7. Понятие обратной связи в деловом общении. Виды обратной связи.
8. Мотивационно-целевая сторона общения?
9. Коммуникативные свойства информации?
10. Современные средства коммуникации в экономике и менеджменте?
11. Модели эффективной коммуникации?
12. Сенсорная острота и обратная связь?
13. Информационные фильтры?
14. Каналы восприятия?
15. Приемы установления контакта и доверительных отношений?
16. Воздействие с использованием невербальных средств?
17. Понятие «техники словесного убеждения»?
18. Аргументирование позиции?
19. Необходимые условия, техники и приемы аргументации?
20. Техники контраргументации?
21. Приемы снятия психологического напряжения для установления эмоционального контакта с собеседником?
22. Понятия и причины аферы и мошенничества в современном российском бизнесе?
23. Формы недобросовестного сотрудничества в предпринимательской деятельности?
24. Методы манипуляции и введения в заблуждение?

25. Методы и приемы контроля за манипулятивными играми в бизнесе?
26. Роль эмоций в жизни человека?
27. Основные подходы к управлению эмоциями?
28. Основные проблемы управления эмоциями?
29. Эмоциональный интеллект?
30. Психофизиологические техники релаксации и саморегуляции?

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. – ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1970290> (дата обращения: 22.03.2024). - Текст : электронный.
2. Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Г. Почебут, В. А. Чикер. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 246 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07752-0. — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514264> (дата обращения: 22.03.2024). — Текст : электронный/
3. Психология управления персоналом : учебник для вузов / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03827-9. — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511237> (дата обращения: 22.03.2024). — Текст : электронный.

Дополнительная:

4. Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент : учебник для вузов / Н. Е. Водопьянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 283 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06475-9. — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514353> (дата обращения: 22.03.2024). — Текст : электронный.
5. Кови, Стивен Р. Семь навыков высоко эффективных людей: Мощные инструменты развития личности / Стивен Р. Кови; Пер. с англ. — 12-е изд., доп. — Москва : Альпина Паблишер, 2017. - ЭБС Alpina Digital. - URL: <https://finunivers.alpinadigital.ru/book/403> (дата обращения: 22.03.2024). — Текст : электронный.
6. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

- URL: <https://urait.ru/bcode/513586> (дата обращения: 22.03.2024). — Текст : электронный
7. Трейси, Б. Тайм-менеджмент по Брайану Трейси. Как заставить время работать на вас; Пер. с англ. / Б. Трейси. – 6-е изд. - Москва: Альпина Паблишер, 2017. – ЭБС Alpina Digital. - URL: <https://finunivers.alpinadigital.ru/book/1216> (дата обращения: 22.03.2024). – Текст: электронный.
8. Тренинг публичных выступлений: учебник / Е. В. Камнева, Ж. В. Коробанова, М. В. Полевая [и др.] ; под ред. Е. В. Камневой, М. В. Полевой, Ж. В. Коробановой; Финансовый университет при Правительстве РФ. – Москва: Прометей, 2017. – 205 с. : табл. – ISBN 978-5-907003-88-0. – ЭБС Университетская библиотека online. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494878>; ЭБС Лань. - URL: <https://e.lanbook.com/book/121553> (дата обращения: 22.03.2024). – Текст: электронный.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
- Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
- Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
- Образовательная платформа издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
- Электронно-библиотечная система издательства Проспект <http://ebs.prospekt.org/books>
- Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com/>
- Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>
- Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» <https://grebennikon.ru/>
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
- Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/>
- Academic Reference <http://ar.cnki.net/ACADREF>
- Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира <http://search.ebscohost.com>
- Электронные продукты издательства Elsevier <http://www.sciencedirect.com>
- JSTOR Arts & Sciences I Collection <http://jstor.org>
- Scopus <https://www.scopus.com>
- Электронная коллекция книг издательства Springer: Springer eBooks <http://link.springer.com/>
- Цифровой архив научных журналов: <http://arch.neicon.ru/xmlui/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучающимся в рамках самостоятельной работы следует использовать Методические рекомендации по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете, утвержденные Приказом ректора №1040/о от 11.05.2021 г.

Самостоятельная работа студентов проходит внеаудиторно. Организации самостоятельной работы служит учебно-тематический план изучения дисциплины. В данном плане указана тематика лекций, семинаров, вопросы и задания для самостоятельного изучения. Во время лекций необходимо конспектировать содержание лекции. После лекции необходимо отредактировать записи, оформить конспект, дополняя его содержание дополнительной информацией. При оформлении конспекта целесообразно выделять названия тем и формулировки вопросов, основные определения, примеры.

При подготовке к семинару необходимо изучить вопросы семинара, соответствующий теоретический материал, делая для себя необходимые записи в рабочей тетради. После занятий необходимо просмотреть записанные решения и восстановить в решениях имеющиеся пробелы.

При затруднении в решении практических вопросов (задач), можно обратиться за консультацией (помощью) к преподавателю. Семинары проходят, как правило, в интерактивной форме и преподаватель учитывает активность обучающихся, направленную на решение предложенных вопросов (вариантов задач), а также вариантов ответов на решаемые вопросы (проблемы).

Не следует бояться дать неверный ответ или допустить иную ошибку: исправление и анализ ошибок в режиме общения с преподавателем и сокурсниками в ходе семинара способствует более глубокому освоению учебного материала и предупреждает возникновение ошибок в дальнейшем. Домашние задания (подготовку к занятиям) следует осуществлять регулярно. Если то или иное задание, при подготовке к семинару вызвало затруднение, необходимо обратиться к преподавателю за консультацией. Регулярность в выполнении домашних заданий (подготовке к занятиям) - важный фактор качественного освоения дисциплины.

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психологофизиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социальноактивные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем. Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ. Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей.

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения). Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы.

Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы предусмотрены в «Методических рекомендациях по подготовке и написанию контрольной работы», разрабатываемой преподавателем кафедры на учебный год, в котором реализуется учебная дисциплина

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Антивирусная защита Kaspersky Endpoint Security
2. Astra Linux, Libre Office

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»;
2. Информационно-правовая система «Гарант»;

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения

Специализированная мебель:

Стол (учительский) – 1 шт.

Стол студенческий двухместный – 14 шт.

Столы для автоматизированных рабочих мест (двухместные) - 9 шт.

Стулья – 45 шт.

Стул для преподавателя – 1 шт.

Доска меловая – 1 шт.

Кафедра – 1 шт

Технические средства обучения:

Компьютеры (для обучающихся) - 9 шт.

Компьютер для преподавателя – 1 шт.

Проектор – 1 шт.

Экран – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы
Читальный зал (с выходом в сеть интернет)

Специализированная мебель:

Столы для автоматизированных рабочих мест (двухместные) - 4 шт.

Стулья – 8 шт.

Технические средства обучения:

Компьютер – 8 шт.

Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины «Современные психотехнологии в бизнесе» предполагается:

- сопровождение курса лекций наглядной презентацией, включающей практические примеры, схемы, графики, табличный материал;
- рассмотрение на семинарских занятиях интерактивных ситуационных задач по проблематике дисциплины;
 - деловые игры;
 - разбор конкретных ситуаций, коллективное обсуждение проблем российской и зарубежной практики по изучаемым темам;
 - виртуальное общение в течение срока изучения курса в целях обеспечения лекций и практических занятий необходимым материалом и также контроля самостоятельной работы студентов.