

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»

Кафедра социальной психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата
по направлению подготовки

51.03.03 – «Социально-культурная деятельность»

Профиль подготовки «Менеджмент социально-культурной деятельности»

Квалификация:

Бакалавр

Согласовано:

Руководитель ОПОП по направлению
51.03.03 – «Социально-культурная
деятельность»

Профиль «Менеджмент социально-
культурной деятельности»

_____ Г.М.Бирженюк

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

«26» августа 2019 г., протокол №1

_____ Бирженюк Г.М.

Рекомендована решением Методического совета

«20» сентября 2019 г., протокол № 2

Секретарь МС _____ А.М. Волкова

Авторы-разработчики:

_____ Е.А.Бережная

г. Санкт-Петербург

СТРУКТУРА

1. Цель и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Тематический план изучения дисциплины
5. Содержание разделов и тем дисциплины
6. План практических (семинарских) занятий
7. Образовательные технологии
8. План самостоятельной работы студентов
9. Контроль знаний по дисциплине
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям
3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ
4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Оценочные и методические материалы

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Глоссарий

Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине

1. Цель и задачи освоения дисциплины:

Целью дисциплины «Деловое общение» является повышение коммуникативной компетентности, являющейся неотъемлемым компонентом профессиональной компетентности специалистов указанной профессии.

Задачи освоения дисциплины:

1. обеспечить усвоение основных требований делового общения;
2. сформировать навыки коммуникативного взаимодействия;
3. овладеть приемами ведения деловой беседы и тактиками ведения переговоров;
4. ознакомить с требованиями деловой этики.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

| № п/п | Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин | № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых дисциплин | | | | | | | | | | | | |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 1. | Основы коммуникативной культуры | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций с установленными к ним индикаторами:

Компетенции и индикаторы их достижения

| Категория компетенций | Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|---------------------------|--|---|
| Универсальные компетенции | УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации; УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения; УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на ино- |

| | | |
|----------------------------------|--|---|
| | | странном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств; |
| Общепрофессиональные компетенции | ОПК-3 Способен соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики | ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики; ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики |

4. Тематический план изучения дисциплины

См. приложение

5. Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Общение как социально-психологическое явление

Понятие, значимость и значение общения в человеческой жизнедеятельности и его место в ряду других социально-психологических явлений. Общение как сущностная характеристика человека. Функции общения. Влияние общения на психические состояния и поведение людей. Роль общения в формировании личности. Современные тенденции и противоречия человеческого общения. Интегральная модель структуры общения.

Тема 2. Коммуникативная сторона общения

Общение как коммуникация. Структура коммуникационного процесса. Роль обратной связи в коммуникации. Коммуникативные барьеры. Естественные средства общения: вербальные, паравербальные, невербальные.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия и взаимопонимания людьми друг друга: идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция. Эффекты социальной перцепции: ореола, последовательности, стереотипизации и др. Механизмы формирования первого впечатления: факторы превосходства, эстетической привлекательности, отношения к нам. Установки и стереотипы. История понятия «установка»; изменение установок, структура и функции. Соотношение установок и реального поведения. Аттитюды. Социальные стереотипы, их устойчивость. Стереотипы и предрассудки. Источники и причины предрассудков.

Тема 4. Интерактивная сторона общения. Транзактный анализ общения.

Стиль общения. Стратегии взаимодействия. Схема регистраций взаимодействия по Бейлзу. Транзактный анализ общения. Структура личности по Э.Берну. Характеристики эго-состояний Родителя, Взрослого, Ребенка: функции, выразительные движения, слова, сильные и слабые стороны. Виды транзакций и основные правила коммуникации.

Психологические игры. Манипулятивный уровень общения. Причины манипулятивного поведения. Актуализатор как альтернатива манипулятору.

Тема 5. Социально-психологические механизмы общения

Понятие и специфика социально-психологических механизмов общения, их природа и разновидности. Заражение. Подражание. Внушение, его природа и функции в общении. Убеждение как социально-психологический механизм общения. Понятие, специфика и функции убеждения. Убеждение как процесс, способ воздействия и результат общения. Мода как механизм общения. Понятие и природа моды. Мода как фактор человеческой жизнедеятельности. Социальные факторы динамизма как специфического свойства моды. Социально-психологические механизмы моды. Виды и функции моды. Мода как способ психологической защиты. Мода как универсальный социально-психологический механизм компенсации неудовлетворенных потребностей человека. Возможности социального контроля моды.

Тема 6. Социально-психологические барьеры личности и их влияние на процесс общения

Особенности личности и стиль общения. Социально-психологические барьеры личности (Б.Д.Парыгин): понятие, природа, функции, виды, пути диагностики и преодоления. Свойства личности, обеспечивающие эффективное общение: общительность, контактность, уверенность, эмпатия. Свойства личности, затрудняющие общение: застенчивость, отчужденность, тревожность, ригидность, аутистичность. Коммуникативная компетентность. Социально-психологический тренинг как инструмент формирования готовности личности к коммуникативной деятельности.

Тема 7. Деловое общение и его особенности

Деловое общение как один из видов общения. Особенности делового общения: наличие цели, нормативность, результативность. Эффективность делового общения. Стиль делового общения. Механизмы общения. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичное выступление. Ориентация общения. Барьеры общения.

Тема 8. Восприятие партнера по общению

Эффекты восприятия партнера по общению. Темперамент и его проявление в общении. Акцентуации характера и их проявление. Ведущая репрезентативная система и определение приоритетных каналов восприятия. Психометрическая теория личности. Особенности мужской и женской психологии и правила взаимодействия с противоположным полом. Направленность личности и ее влияние на деловое общение.

Тема 9. Виды и средства деловой коммуникации

Вербальные и невербальные средства общения. Структура, функции и качества хорошей речи. Речевой этикет в деловом общении. Грамотная организация межличностного пространства для эффективного общения. Электронные средства коммуникации. Особенности общения по телефону. Деловая переписка. Правила составления и оформления деловых писем и служебных записок. Особенности общения с

использованием Интернета.

Тема 10. Приемы, повышающие эффективность общения

Уверенность в себе. Тренинговые методы повышения уверенности в себе. Приемы, повышающие эффективность общения: «зеркало отношений», «имя собственное», «искусство комплимента». Эффективные приемы слушания. Техника рефлексивного и нерефлексивного слушания. Типы слушателей. Техника и тактика аргументирования. Способы убеждения собеседника. Правила конструктивной обратной связи. Закономерности передачи информации и причины, затрудняющие передачу информации. Деловая риторика.

Тема 11. Деловая беседа и деловые переговоры

Этапы деловой беседы. Продуктивные техники вступления в контакт. Виды деловых бесед: беседа по телефону, беседа при поручении и получении задания, беседа при критике, виды собеседований. Телефонный этикет. Правила проведения совещаний. Деловые переговоры: протокольный и содержательный аспекты. Тактика и стратегия ведения переговоров. Тактические приемы, применяемые при переговорах. Национальные стили ведения деловых переговоров. Методики проведения переговоров с представителями иностранных фирм.

Тема 12. Межличностные конфликты и способы их разрешения

Понятие конфликта. Виды конфликтов: конструктивные и деструктивные, предметные и беспредметные. Фазы конфликтов. Основные типы конфликтогенов: стремление к превосходству, эгоизм, агрессия. Стили поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов. Типы конфликтных личностей и тактика взаимодействия с ними. Манипулятивные приемы общения. Системы манипулятивного поведения. Классификация манипуляторов. Техники противостояния манипуляции.

Тема 13. Деловая этика и деловой этикет

Этика деловых отношений. Деловой, служебный и корпоративный этикет. Общегражданский этикет. Имидж делового человека. Правила приветствия и представления. Визитная карточка. Протокольные требования ведения переговоров. Правила подготовки и проведения официальных и неформальных приемов. Застольный этикет. Подготовка и проведения частных, камерных и публичных презентаций. Протокольные требования выступления с публичной речью. Правила поведения в служебных командировках. Подарки в деловых отношениях.

6. План практических (семинарских) занятий

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Наименование и содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям | Формируемые компетенции | Формы контроля усвоения знаний |
|-------|---|--|-------------------------|--------------------------------|
| 1. | Общение как социально-психологическое явление | Вопросы для обсуждения: 1. Роль общения в формировании личности. 2. Современные тенденции и противоречия человеческого общения. | УК-4, ОПК-3 | Работа на семинаре, доклад |

| | | | | |
|----|---|---|----------------|----------------------------|
| | | 3. Интегральная модель структуры общения. Литература: 1-3. | | |
| 2. | Коммуникативная сторона общения | Вопросы для обсуждения: 1. Роль обратной связи в коммуникации. 2. Коммуникативные барьеры. 3. Естественные средства общения: вербальные, паравербальные, невербальные. Литература: 1-3. | УК-4, ОПК-3 | Работа на семинаре, доклад |
| 3. | Перцептивная сторона общения | Вопросы для обсуждения: 1. Механизмы восприятия и взаимопонимания людьми друг друга: идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция. 2. Эффекты социальной перцепции: ореола, последовательности, стереотипизации и др. 3. Механизмы формирования первого впечатления: факторы превосходства, эстетической привлекательности, отношения к нам. 4. Установки и аттитюды. 5. Социальные стереотипы, их устойчивость. 6. Источники и причины предрассудков. Литература: 1-3. | УК-4, ОПК-3 | Работа на семинаре, доклад |
| 4. | Интерактивная сторона общения. | Вопросы для обсуждения: 1. Трансактный анализ общения. 2. Виды трансакций и основные правила коммуникации. 3. Психологические игры. 4. Манипулятивный уровень общения. Причины манипулятивного поведения. 5. Актуализатор как альтернатива манипулятору. Литература: 1-3. | УК-4, ОПК-3 | Работа на семинаре, доклад |
| 5. | Социально-психологические механизмы общения | Вопросы для обсуждения: 1. Понятие и специфика социально-психологических механизмов общения, их природа и разновидности. 2. мода как механизм общения. 3. Социально-психологические механизмы моды. Виды и | УК-4, ОПК-3 | Доклады |

| | | | | |
|----|--|---|-------------|----------------------------|
| | | <p>функции моды.</p> <p>4. Мода как универсальный социально-психологический механизм компенсации неудовлетворенных потребностей человека.</p> <p>Литература: 1-3.</p> | | |
| 6. | Социально-психологические барьеры личности и их влияние на процесс общения | <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности личности и стиль общения. 2. Социально-психологические барьеры личности (Б.Д.Парыгин): понятие, природа, функции, виды, пути диагностики и преодоления. 3. Свойства личности, обеспечивающие эффективное общение: общительность, контактность, уверенность, эмпатия. 4. Свойства личности, затрудняющие общение: застенчивость, отчужденность, тревожность, ригидность, аутистичность. 5. Социально-психологический тренинг как инструмент формирования готовности личности к коммуникативной деятельности. <p>Литература: 1-3.</p> | УК-4, ОПК-3 | Работа на семинаре, доклад |
| 7. | Деловое общение и его особенности | <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности делового общения: наличие цели, нормативность, результативность. 2. Эффективность делового общения. 3. Стиль делового общения. 4. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичное выступление. <p>Литература: 1-3.</p> | УК-4, ОПК-3 | Работа на семинаре |
| 8. | Восприятие партнера по общению | <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Эффекты восприятия партнера по общению. 2. Темперамент и его проявление в общении. 3. Акцентуации характера и их проявление. 4. Ведущая репрезентативная система и определение | УК-4, ОПК-3 | Работа на семинаре |

| | | | | |
|-----|--|---|-------------|-------------------------------------|
| | | <p>приоритетных каналов восприятия.</p> <p>5. Психогеометрическая теория личности.</p> <p>6. Особенности мужской и женской психологии и правила взаимодействия с противоположным полом.</p> <p>7. Направленность личности и ее влияние на деловое общение.</p> <p>Литература: 1-3.</p> | | |
| 9. | Виды и средства деловой коммуникации и | <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Вербальные и невербальные средства общения.</p> <p>2. Структура, функции и качества хорошей речи.</p> <p>3. Речевой этикет в деловом общении.</p> <p>4. Грамотная организация межличностного пространства для эффективного общения.</p> <p>5. Электронные средства коммуникации.</p> <p>6. Особенности общения по телефону.</p> <p>7. Деловая переписка. Правила составления и оформления деловых писем и служебных записок.</p> <p>8. Особенности общения с использованием Интернета.</p> <p>Литература: 1-3.</p> | УК-4, ОПК-3 | Выполнение задания |
| 10. | Приемы, повышающие эффективность общения | <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Уверенность в себе. Тренинговые методы повышения уверенности в себе.</p> <p>2. Эффективные приемы слушания. Техника рефлексивного и нерефлексивного слушания.</p> <p>3. Техника и тактика аргументирования. Способы убеждения собеседника.</p> <p>4. Правила конструктивной обратной связи.</p> <p>5. Закономерности передачи информации и причины, затрудняющие передачу информации. Деловая риторика.</p> <p>Литература: 1-3.</p> | УК-4, ОПК-3 | Деловая игра, выполнение упражнений |

| | | | | |
|-----|---|--|-------------|---|
| 11. | Деловая беседа и деловые переговоры | <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этапы деловой беседы. 2. Продуктивные техники вступления в контакт. 3. Телефонный этикет. 4. Правила проведения совещаний. 5. Деловые переговоры: протокольный и содержательный аспекты. 6. Национальные стили ведения деловых переговоров. 7. Методики проведения переговоров с представителями иностранных фирм. <p>Литература: 1-3.</p> | УК-4, ОПК-3 | Выполнение задания, деловая игра |
| 12. | Межличностные конфликты и способы их разрешения | <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие конфликта. Виды конфликтов: конструктивные и деструктивные, предметные и беспредметные. 2. Фазы конфликтов. 3. Типы конфликтогенов. 4. Стили поведения в конфликте. 5. Способы разрешения конфликтов. 6. Типы конфликтных личностей и тактика взаимодействия с ними. 7. Классификация манипуляторов. 8. Техники противостояния манипуляции. <p>Литература: 1-3.</p> | УК-4, ОПК-3 | Деловая игра, выполнение задания |
| 13. | Деловая этика и деловой этикет | <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этика деловых отношений. 2. Деловой, служебный и корпоративный этикет. 3. Имидж делового человека. 4. Правила приветствия и представления. Визитная карточка. 5. Правила подготовки и проведения официальных и неформальных приемов. 6. Подготовка и проведения частных, камерных и публичных презентаций. 7. Протокольные требования выступления с публичной речью. 8. Правила поведения в служебных командировках. 9. Подарки в деловых отношениях. | УК-4, ОПК-3 | Выполнение упражнений, деловая игра, домашнее задание |

| | | | | |
|--|--|-------------------------|--|--|
| | | Литература: 1-3. | | |
|--|--|-------------------------|--|--|

7. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине для успешного освоения применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

При реализации рабочей программы могут быть применены электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

| Методы / Формы | Лекции (Л) | Семинарские занятия (С) |
|--|------------|-------------------------|
| Диалого-дискуссионное обсуждение проблем | + | + |
| Case-study | + | + |
| Поисковый метод | + | + |
| Исследовательский метод | + | + |

8. План самостоятельной работы студентов

| № п/п | Содержание самостоятельной работы студентов | Формируемые компетенции | Форма отчетности студента |
|-------|--|-------------------------|----------------------------------|
| 1. | Общение как социально-психологическое явление. | УК-4, ОПК-3 | Выступление на семинаре |
| 2. | Коммуникативная сторона общения. | УК-4, ОПК-3 | Выступление на семинаре |
| 3. | Перцептивная сторона общения | УК-4, ОПК-3 | Выступление на семинаре |
| 4. | Интерактивная сторона общения. | УК-4, ОПК-3 | Выступление на семинаре |
| 5. | Социально-психологические механизмы общения | УК-4, ОПК-3 | Выступление на семинаре |
| 6. | Социально-психологические барьеры личности и их влияние на процесс общения | УК-4, ОПК-3 | Выступление на семинаре |
| 7. | Деловое общение и его особенности | УК-4, ОПК-3 | Конспекты |
| 8. | Восприятие партнера по общению | УК-4, ОПК-3 | Опрос на семинаре |
| 9. | Виды и средства деловой коммуникации | УК-4, ОПК-3 | Выполнение задания |
| 10. | Приемы, повышающие эффективность общения | УК-4, ОПК-3 | Выступление на семинаре |
| 11. | Деловая беседа и деловые переговоры | УК-4, ОПК-3 | Деловая игра |
| 12. | Межличностные конфликты и способы их разрешения | УК-4, ОПК-3 | Выполнение упражнений |
| 13. | Деловая этика и деловой этикет | УК-4, ОПК-3 | Выполнение заданий, тестирование |

9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрены текущий контроль и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра (практические, опросы и т.п.).

Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения дисциплины в виде экзамена. Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в **Оценочных и методических материалах**.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) 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, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>
2. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494467>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493940>

б) Дополнительная литература

1. 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, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496320>
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>
3. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491405>
4. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. —

193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494141>

5. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468441>
6. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493416>
7. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>

в) Лицензионное программное обеспечение

1. DirectumRX ВУЗ;
2. ESET NOD32 Antivirus Business Edition renewal;
3. ESET Mail Security для Microsoft Exchange Server;
4. Семейство программ Microsoft Office Standart Russian (Включает набор продуктов: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Outlook);
5. Mirapolis Virtual Room;
6. Антиплагиат;
7. КонсультантПлюс
8. Обеспечено доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде СПбГУП.

г) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт СПбГУП: <http://www.gup.ru/>
2. Электронно-библиотечная система СПбГУП <http://library.gup.ru>
3. Системы поддержки самостоятельной работы СПбГУП: <http://edu.gup.ru/>
4. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (версия ПРОФ), установленная в Университете
5. Российское образование <http://www.edu.ru/>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система <http://e.lanbook.com/>

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудиторный фонд, компьютерные классы, видео-залы, фонды Научной библиотеки, методические ресурсы кафедры

Изучение дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. Эти слова особенно актуальны в наше время, когда в педагогике высококвалифицированных специалистов широко используется дистанционное обучение, предполагающее значительную самостоятельную работу студента на основе рекомендаций преподавателя.

2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Семинарские занятия — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное сознание. На занятиях вырабатываются необходимые каждому студенту навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы.

Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в журналах.

Надо иметь в виду, что в каждом последнем номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;

- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Важнейшей формой учебной отчетности студента является **контрольная работа**.

Выполнение контрольной работы является промежуточной формой отчетности по изучаемой дисциплине и преследует цель лишь оценить способность студента к самостоятельному поиску источников, формированию содержания и его письменного изложения по указанной проблеме. Это важная составляющая изучения дисциплины, а также эффективная форма контроля знаний. При заочном обучении она выступает как обязательная, основная форма самостоятельной работы. В курсовой работе (в соответствии с учебным планом) студент обязан самостоятельно глубоко разобраться в изучаемых проблемах, усвоить суть темы, уяснить ее содержание и только затем письменно представить свою отчетную работу.

Выполнение контрольной работы является одним из условий допуска студента к сдаче экзамена. Работа должна соответствовать установленным требованиям, то есть в ней должны быть раскрыты все проблемы, определенные темой. Для этого студент обязан самостоятельно проанализировать первоисточники и дать исчерпывающие ответы на вопросы темы. Контрольная работа — серьезное учебное задание, и чтобы написать ее как следует, необходимо использовать те первоисточники и учебные пособия, которые позволяют полнее разобраться в проблеме. Студент должен регулярно работать в университетской и городской библиотеке, вдумчиво конспектировать лекции преподавателей.

При написании контрольной работы следует обращать особое внимание на грамотное использование терминологии. При употреблении впервые тех или иных терминов и понятий следует давать их определения либо в самом тексте, либо в сносках.

Приступая к контрольной работе, требуется сначала ознакомиться с имеющейся литературой по теме, изучить первоисточники и составить план. Здесь, в отличие от курсовой работы, план предполагает рассмотрение одной, причем довольно широкой, проблемы, и он может состоять из двух-трех вопросов. Минимальное количество первоисточников, привлекаемых для написания курсовой работы — пять наименований.

Как правило, контрольные работы по дисциплине сугубо индивидуальны, то есть их тематика персонифицирована. Однако в отдельных случаях темы контрольных работ могут быть адресованы и сразу нескольким, и группе в целом. Таким приемом преподаватель выявляет степень усвоения какой-то важной учебной проблемы и определяет необходимость проведения дополнительных занятий по какой-либо теме. В настоящее время широко используется методика компьютерного тестирования знаний студентов по дисциплинам, в результате чего появляется возможность быстро проверять знания по наиболее важным темам и объективно оценивать их. Эта форма также может выступать как вид контрольной работы.

В качестве контрольной работы широко применяется самостоятельное изучение монографического исследования по конкретной, крайне важной проблеме, требующей глубокого рассмотрения. Этот вид работы предполагает не простое знакомство с определенным монографическим исследованием, а детальное его изучение. Для этого

студенту важно знать некоторые правила работы с первоисточником, которым для него будет являться монография. Следует выяснить фамилию автора, его имя и отчество, ученую степень и звание, а также что побудило его взяться за изучение данной проблемы; обратить внимание на основные вопросы монографии и их разрешение автором, уметь раскрывать их в ходе собеседования с преподавателем.

Студенту следует письменно (предельно кратко) очертить те вопросы (полностью или частично), которые поставлены автором в монографическом исследовании; при изложении их следует указывать страницы источника.

Задания для написания контрольных работ (для заочной формы обучения)

1. Общение как взаимный активный обмен индивидуально-личностным содержанием.
2. Роль общения в формировании личности.
3. Структура коммуникационного процесса.
4. Закономерности передачи информации. Правила конструктивной обратной связи.
5. Приемы аргументации. Техника и тактика аргументирования.
6. Умение слушать как один из основных навыков общения.
7. Защитные механизмы личности и когнитивный диссонанс как барьеры слушания.
8. Техника нерефлексивного слушания.
9. Техника активного (рефлексивного) слушания.
10. Структура личности по Э. Берну.
11. Скрытые трансакции. Психологические игры.
12. Характерные черты человека-манипулятора.
13. Системы манипулятивного поведения.
14. Классификация манипуляторов.
15. Актуализатор как альтернатива манипулятору.
16. Объективные и субъективные предпосылки конфликтов.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Групповая дискуссия: фазы и правила ведения.
19. Национальные стили ведения деловых переговоров.
20. Механизмы взаимовлияния в процессе общения.
21. Мода как механизм общения.
22. Коммуникативная компетентность личности.
23. Деловая беседа: подготовка и проведение.
24. Этапы переговорного процесса.
25. Имидж делового человека.
26. Проведение публичных презентаций.
27. Этика делового общения.

Принципы выбора темы работы

Студенты при написании контрольной работы могут выбрать любую из предложенных тем на свое усмотрение.

4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные и методические материалы включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| № п/п | Контролируемые темы дисциплины | Код формируемой компетенции | Код и наименование индикатора достижения | Наименование оценочного средства |
|-------|--|-----------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Общение как социально-психологическое явление. | УК-4, ОПК-3 | УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации; УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения; УК-4.3 Владеть: | Работа на семинаре, доклад |

| | | | | |
|---|----------------------------------|-------------|--|----------------------------|
| | | | <p>навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 2 | Коммуникативная сторона общения. | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуни-</p> | Работа на семинаре, доклад |

| | | | | |
|---|------------------------------|-------------|---|----------------------------|
| | | | <p>кативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 3 | Перцептивная сторона общения | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессио-</p> | Работа на семинаре, доклад |

| | | | | |
|---|--------------------------------|-------------|---|----------------------------|
| | | | <p>нальные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 4 | Интерактивная сторона общения. | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и</p> | Работа на семинаре, доклад |

| | | | | |
|---|---|-------------|--|---------|
| | | | <p>письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 5 | Социально-психологические механизмы общения | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные</p> | Доклады |

| | | | | |
|---|--|-------------|--|----------------------------|
| | | | <p>технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 6 | Социально-психологические барьеры личности и их влияние на | УК-4, ОПК-3 | УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, осо- | Работа на семинаре, доклад |

| | | | | |
|--|------------------------|--|--|--|
| | <p>процесс общения</p> | | <p>бенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы</p> | |
|--|------------------------|--|--|--|

| | | | | |
|---|-----------------------------------|-------------|---|--------------------|
| | | | профессиональной этики | |
| 7 | Деловое общение и его особенности | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> | Работа на семинаре |

| | | | | |
|---|--------------------------------|-------------|---|--------------------|
| | | | ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики | |
| 8 | Восприятие партнера по общению | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> | Работа на семинаре |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|-------------|---|--------------------|
| | | | <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 9 | Виды и средства деловой коммуникации | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и</p> | Выполнение задания |

| | | | | |
|----|--|-------------|--|-------------------------------------|
| | | | <p>иностранном языке, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 10 | Приемы, повышающие эффективность общения | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых)</p> | Деловая игра, выполнение упражнений |

| | | | | |
|----|-------------------------------------|-------------|--|----------------------------------|
| | | | <p>языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств; ОПК-3.1 знает тре- бования професси- ональных стандартов и нормы професси- ональной этики; ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 11 | Деловая беседа и деловые переговоры | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: тео- рию социальных коммуникаций, осо- бенностей их осу- ществления на ино- странном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на госу- дарственном и ино- странном языках; закономерности де- ловой устной и письменной комму- никации; УК-4.2 Уметь: осу- ществлять социаль- ные и профессио- нальные коммуника- ции, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуни- кативные техноло- гии, методы и спосо- бы делового обще- ния;</p> | Выполнение задания, деловая игра |

| | | | | |
|----|---|-------------|--|----------------------------------|
| | | | <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 12 | Межличностные конфликты и способы их разрешения | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на</p> | Деловая игра, выполнение задания |

| | | | | |
|----|--------------------------------|-------------|---|---|
| | | | <p>практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| 13 | Деловая этика и деловой этикет | УК-4, ОПК-3 | <p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социаль-</p> | Выполнение упражнений, деловая игра, домашнее задание |

| | | | | |
|---|--|--|--|---------|
| | | | <p>ные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> | |
| <i>Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины</i> | | | | Экзамен |

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;

3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

Критерии оценивания (экзамен)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|---|
| Отлично | Студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ. |
| Хорошо | Студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала. |
| Удовлетворительно | Студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоятельном обобщении программного материала. |
| Неудовлетворительно | Студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала. |

3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Тестовые материалы

Тестовые материалы по данной дисциплине находятся в системе поддержки самостоятельной работы студентов

ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Общее количество тестовых заданий в базе - 50
2. Ограничение времени выполнения теста (в мин) – 45
3. Автоматическое перемешивание вопросов в тесте: - да
4. Случайный порядок ответов в тестовом задании: - да
5. Критерии оценки результатов тестирования:
 - Неудовлетворительно – 0 – 55% правильных ответов
 - Удовлетворительно - 55 – 75% правильных ответов
 - Хорошо – 75 - 90% правильных ответов
 - Отлично – 90% и более правильных ответов

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

1. Деловое общение как один из видов общения: его функции, цели и формы.
2. Естественные средства общения.
3. Невербальные средства общения.
4. Вербальные средства общения.
5. Паравербальные средства общения
6. Естественные средства общения
7. Структура коммуникационного процесса. Роль контекста в коммуникации.
8. Межличностное пространство в общении. Проксемика – психологическая дистанция.
9. Ориентация общения и стили ведения диалога.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Основные типы конфликтогенов.
12. Эффективные приемы слушания.
13. Способы убеждения собеседника.
14. Барьеры делового общения.
15. Правила ведения диалога.
16. Эффекты восприятия партнера по общению.
17. Акцентуации характера и их проявление в деловом общении.
18. Темперамент и его проявление в деловом общении.
19. Приоритетные каналы восприятия.
20. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
21. Правила проведения телефонных переговоров.
22. Приемы, повышающие эффективность общения.
23. Правила приветствия и представления.
24. Выступление с публичной речью.
25. Правила проведения полемики.
26. Защитные механизмы личности в деловом общении.

27. Правила подготовки и проведения презентаций.
28. Правила подготовки и проведения приемов.
29. Подарки в деловых отношениях.
30. Деловая переписка.
31. Подготовка и проведение совещаний.
32. Манипулятивные техники общения.
33. Типы конфликтных личностей.
34. Транзактный анализ: структура личности, по Э.Берну.
35. Транзактный анализ: виды транзакций и пять правил коммуникации.
36. Гипотеза гармоничности межличностных отношений Карла Роджерса.
37. Модель конструктивной критики.
38. Четырехфакторная модель сообщения.
39. Этика деловых отношений.
40. Барьеры в деловом общении.

ГЛОССАРИЙ

Авторитарная культура – культура, основанная на централизации власти и четкой структуре подчиненности. От членов организации ожидается безусловное подчинение власти вышестоящего руководства, любое сопротивление подавляется. От людей ожидаются результаты и ориентация на победу. Исполнителей поощряют или наказывают на основании личных оценок руководства.

Аттракция – понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

Деловое общение – общение, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

Децентрация – это способность взглянуть на события глазами другого человека.

Дискуссия (лат. – исследование, рассмотрение, разбор) – публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление разных точек зрения, поиск, выяснение истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

Диспут (лат. – рассуждать, прения), дебаты (француз. – спор, прения), прения - публичный спор на научную и общественно важную тему (публичная защита тезисов, защита реферата и т.п.).

Императивное общение – авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

Индивидуализация – восприятие человека во всей его неповторимости, со всеми присущими ему особенностями.

Кинестика – наука, изучающая внешние проявления человеческих чувств и эмоций.

Конференция (от латинского conferentia - собирать в одно место) - собрание, совещание представителей правительств, общественных, партийных, научных и тому подобных организаций для обсуждения и решения каких-либо вопросов.

Манипуляция – скрытое управление собеседником для достижения собственных целей.

Метаязык – язык, который скрывает истинный смысл выражаемого обычным языком.

Мотив (от лат. приводить в движение, толкать) – внутренний побудитель деятельности, придающий ей личностный смысл.

Мотивация – это совокупность причин психологического характера, объясняющих поведение человека, его начало, направленность и активность.

Общение — сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга.

Полемика (греч. – враждебный, непримиримый) – борьба принципиально противоположных мнений по тому или иному вопросу, публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

Потребность – нужда в чем-то необходимом.

Презентация (лат. «praesentatio») – общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.

Проксемика – наука, изучающая расположение людей в пространстве при общении.

Рефлексия (от лат. reflexio — обращение назад) обращение внимания субъекта на самого себя и на своё, в частности, на продукты собственной активности, а также какое-либо их переосмысление.

Симпозиум (от латинского symposium – пиршество, пирушка у древних греков и римлян, часто сопровождающаяся беседой.) - совещание, обычно международное, по какому-либо

специальному (главным образом научному) вопросу.

Совещание - такой вид управленческой деятельности, при котором определенное количество участников собирается в заранее оговоренном месте в обусловленное время для обсуждения и принятия решений по заранее поставленным вопросам.

Содержание общения – это информация, которая в межличудивидуальных контактах передается от одного человека к другому.

Спор – столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.

Стереотипизация – сопоставление образа данного человека с имеющимися в сознании стереотипами: образами представителей различных социально-демографических групп, психологическими типами, к которым, на наш взгляд, относится этот человек.

Такесика – наука, изучающая прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и пр.

Цель общения – то, ради чего у человека возникает данный вид активности.

Эмпатия – сопереживание другому человеку, способность чувствовать то же, что и собеседник (то есть постижение эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживание другого человека).

Этика деловых отношений – система универсальных и специфических нравственных требований, норм поведения, реализуемых в процессе общественной и трудовой жизни.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основной целью изучения дисциплины «Деловое общение» является повышение коммуникативной компетентности, являющейся неотъемлемым компонентом профессиональной компетентности специалистов указанной профессии.

Форма итогового контроля знаний — **экзамен**.

Ключевым методическим способом подачи учебного материала является лекция.

Лекционное занятие — это систематическое, последовательное, устное изложение лектором учебного материала. Занятие «лекция» носит, прежде всего, обзорный характер, охватывая весь круг выносимых на изучение учебных вопросов. При проведении такого типа занятий очень важно живое слово лектора, его педагогическое мастерство как педагога, который дает студентам информационную базу. Лекции являются важной формой передачи преподавателем студентам общетеоретических знаний.

Лекции, как правило, читаются не по всем, а по наиболее сложным темам курса, не дублируют учебники, а содержат новейшие научные данные и примеры, которых может не быть в учебных пособиях. Для лучшего усвоения материала на лекционных занятиях целесообразно предварительно перед лекцией ознакомиться с положениями лекционной темы в конспекте лекций, содержащемся в данном учебно-методическом пособии либо в рекомендуемых учебниках.

Семинарские занятия — другая важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональное сознание будущих практиков. На занятиях вырабатываются необходимые каждому бакалавру навыки и умения публично выступать, логика доказывания, культура профессиональной речи. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами действительности, примерами из практики.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы.

Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в журналах.

Надо иметь в виду, что в каждом последнем номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

Другим важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении, является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. Эти слова особенно актуальны в наше время, когда в педагогике высококвалифицированных специалистов широко используется дистанционное обучение, предполагающее значительную самостоятельную работу студента на основе рекомендаций преподавателя.

В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимые для профессиональной деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Достигнуть этих целей в ходе самостоятельной работы при изучении дисциплины возможно только при хорошей личной организации своего учебного труда, умении использовать все резервы имеющегося времени и подчинить их профессиональной подготовке.

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

- изучение и конспектирование обязательной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;
- изучение и осмысление специальной терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных и дипломных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к промежуточному контролю.
- основными компонентами содержания данного вида работы являются:
- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- умелое конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики;
- знакомство с литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

Данный комплекс рекомендаций позволяет студентам овладеть многими важными приемами самостоятельной работы и успешно использовать их при подготовке контрольных по дисциплине.

Контрольные работы могут выступать как дополнительные (вспомогательные) учебные формы отчетности студента, которые осуществляются в ходе семинарских (практических) занятий (в конце) и проводятся максимум в течение 10-15 минут. Преподаватель может заранее объявить о предстоящей работе и предложить примерный перечень тем, то есть сориентировать студентов на работу по более широкому кругу вопросов. Таким образом, студентам дается возможность лишней раз обратиться к учебному материалу и более качественно подготовиться к выполнению контрольной работы.

Как правило, контрольные работы по дисциплине сугубо индивидуальны, то есть их тематика персонифицирована. Однако в отдельных случаях темы контрольных работ могут быть адресованы и сразу нескольким студентам, и группе в целом. Таким приемом преподаватель выявляет степень усвоения какой-то важной учебной проблемы и определяет необходимость проведения дополнительных занятий по какой-либо теме. В настоящее время используется методика компьютерного тестирования знаний студентов по дисциплинам, в результате чего появится возможность быстро проверять знания по наиболее важным темам и объективно оценивать их.

Студенту следует письменно (предельно кратко) очертить те вопросы (полностью или частично), которые поставлены автором в монографическом исследовании; при изложении их следует указывать страницы источника.

Особую инновационность в методическом плане при преподавании дисциплины представляют ролевые и деловые игры как форма коллективной деятельности педагога и студентов при проведении семинарских занятий.

Игра позволяет влиять на профессиональные навыки студентов. Учебно-производственные ситуации относятся к тем методическим средствам, которые позволяют осуществлять взаимосвязь понятийно-категориального уровня сознания с поведенческим. В результате достигается не только интеллектуальный, но и эмоциональный уровень усвоения понятий и идей.

Учебно-тренировочные ситуации являются специфическим методическим приемом, одним из основных видов проблемно-развивающего обучения, благодаря которому усиливается практический интерес студентов к теоретическим вопросам.

Эффективность применения учебных ситуаций зависит от соблюдения следующих условий: знание студентами теоретического материала и наличие достаточного личного опыта и жизненного опыта вообще.

Вместе с тем, обязательным условием эффективного применения учебно-производственных ситуаций на занятиях по дисциплине является сформированность специальных умений: анализировать литературу и источниковую базу, делать анализ, уяснять процессы, происходящие в реальном мире.

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются проводимые **тестовые опросы** и решение задач, которые содействуют превращению знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению знаниями.

Только сочетая дидактически и органически все методические способы и приемы в их диалектическом единстве и взаимосвязи, мы можем добиться должного уяснения учебного материала со стороны студентов.

Методические рекомендации для преподавателей

| Тема занятия | Виды учебных занятий | Способы учебной деятельности | Методы обучения, формы педагогического общения | Средства обучения | Формы контроля |
|--|----------------------|---------------------------------------|--|-----------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Общение как социально-психологическое явление. | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Коммуникативная сторона общения. | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Перцептивная сторона общения | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Интерактивная сторона общения. | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Социально- | Лекция, | Коллекти | Методы: | Учебное | Задачи. |

| | | | | | |
|--|-----------------|---------------------------------------|--|-----------------------------|--|
| психологические механизмы общения | семинар | вный, Индивидуально-групповой | объяснительно-иллюстративный , репродуктивный . Формы: монолог/диалог | пособие Хрестоматия | Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Социально-психологические барьеры личности и их влияние на процесс общения | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный , репродуктивный . Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Деловое общение и его особенности | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный , репродуктивный . Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Восприятие партнера по общению | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный , репродуктивный . Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Виды и средства деловой коммуникации | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный , репродуктивный . Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |

| | | | | | |
|---|-----------------|---------------------------------------|--|-----------------------------|--|
| Приемы, повышающие эффективность общения | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Деловая беседа и деловые переговоры | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Межличностные конфликты и способы их разрешения | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |
| Деловая этика и деловой этикет | Лекция, семинар | Коллективный, Индивидуально-групповой | Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог | Учебное пособие Хрестоматия | Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением |

Тематический план изучения дисциплины «Деловое общение»

Год набора 2021 форма обучения заочная

| Наименование разделов и тем | Всего | Трудоемкость по дисциплине | | | | СР | Формируемые компетенции |
|--|------------|----------------------------|--------|---------|------------------------|-----|-------------------------|
| | | Контактная работа | в т.ч. | | | | |
| | | | Лекции | Пр/ Сем | Иная контактная работа | | |
| Общение как социально-психологическое явление. | 15 | 1 | 1 | | | 14 | УК-4, ОПК-3 |
| Коммуникативная сторона общения. | 16 | 2 | 1 | | 1 | 14 | УК-4, ОПК-3 |
| Перцептивная сторона общения | 16 | 2 | 1 | | 1 | 14 | УК-4, ОПК-3 |
| Интерактивная сторона общения. | 16 | 2 | 1 | | 1 | 14 | УК-4, ОПК-3 |
| Социально-психологические механизмы общения | 15 | 1 | | | 1 | 14 | УК-4, ОПК-3 |
| Социально-психологические барьеры личности и их влияние на процесс общения | 15 | 1 | | | 1 | 14 | УК-4, ОПК-3 |
| Деловое общение и его особенности | 16 | 2 | | 1 | 1 | 14 | УК-4, ОПК-3 |
| Восприятие партнера по общению | 16 | 2 | | 1 | 1 | 14 | УК-4, ОПК-3 |
| Виды и средства деловой коммуникации | 17 | 2 | | 1 | 1 | 15 | УК-4, ОПК-3 |
| Приемы, повышающие эффективность общения | 17 | 2 | | 1 | 1 | 15 | УК-4, ОПК-3 |
| Деловая беседа и деловые переговоры | 16 | 1 | | | 1 | 15 | УК-4, ОПК-3 |
| Межличностные конфликты и способы их разрешения | 16 | 1 | | | 1 | 15 | УК-4, ОПК-3 |
| Деловая этика и деловой этикет | 16 | 1 | | | 1 | 15 | УК-4, ОПК-3 |
| Экзамен | 9 | 9 | 4 | 4 | 12 | 187 | |
| Итого по дисциплине | 216 | 29 | | | | | |
| Зачетных единиц | 6 | | | | | | |
| Контрольная работа | | | | | | | |