

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Уварова Лиана Федоровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.05.2022 12:05:04  
Уникальный программный ключ:  
b6686bbd317ad5ad4cf9618504be1b55d4c225d407106f8746fee51f8322643a

**Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
БАЛТИЙСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ  
ИНСТИТУТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ  
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.01.01 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Профиль подготовки: социальная психология

Квалификация выпускника – бакалавр

Формы обучения  
очная, очно-заочная

Санкт-Петербург, 2021

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.07.2020 г. №839, зарегистрирован в Минюсте России 21.08.2020 № 59374

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 «Дисциплины» студентам очной, очно-заочной форм обучения по направлению подготовки 37.03.01 Психология (профиль «Социальная психология»).

Составитель: доктор экон. наук, проф. Н.Т. Исрафилов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры Социальной психологии  
20.05.2021 г., протокол №10.

Рабочая программа утверждена учебно-методическим советом вуза  
20.05.2021 г., протокол №6.

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Цель дисциплины** – подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности деловой коммуникации и умеющих их использовать в практической деятельности, получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения.

### **Задачи дисциплины:**

- овладение знаниями и умениями в области деловых коммуникаций и реализация их в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- формирование практических навыков ведения деловых переговоров;
- повышение коммуникативной компетентности;
- развитие и совершенствование навыков выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов, проведения переговоров;
- воспитание этической культуры и привитие деловых качеств;
- развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения личных целей.

## 2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 2.1 Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает: социально-психологические процессы развития группы; основные условия эффективной командной работы для достижения поставленной цели; правила командной работы; понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.
		УК-3.2 Умеет: определять свою роль в команде; понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.); предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в	УК-4.1 Знает: правила и особенности деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах).
		УК-4.2 Умеет: демонстрировать навыки

	устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	коммуникации в деловой сфере в устной и письменной форме на русском и иностранном(ых) языке(ах).
--	--	--

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловое общение» относится к дисциплинам по выбору к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина «Деловое общение» в силу занимаемого ею места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 37.03.01 Психология предполагает взаимосвязь с другими изучаемыми дисциплинами.

В качестве «входных» знаний дисциплины «Деловое общение» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Русский язык и культура речи», «Риторика».

Дисциплина «Деловое общение» может являться предшествующей при изучении дисциплины «Психолингвистика», «Психология конфликта», «Психология бизнеса», «Психология рекламы», «Политическая психология».

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			4
<b>Общая трудоемкость по учебному плану</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторные занятия</b>		<b>50</b>	<b>50</b>
Лекции (Л)		20	20
Практические занятия (ПЗ)		30	30
Лабораторные занятия (ЛЗ)			
<b>Самостоятельная работа (СР) без учета промежуточного контроля:</b>		<b>58</b>	<b>58</b>
<b>Вид контроля: зачет</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	зач. Ед.	час.	В семестре
			6
<b>Общая трудоемкость по учебному плану</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторные занятия</b>		<b>32</b>	<b>32</b>
Лекции (Л)		16	16
Практические занятия (ПЗ)		16	16
Лабораторные занятия (ЛЗ)			
<b>Самостоятельная работа (СР) без учета промежуточного контроля</b>		<b>76</b>	<b>76</b>
<b>Вид контроля: зачет</b>			

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Содержание дисциплины по разделам

Разделы дисциплины и виды занятий

#### *Очная форма обучения*

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа СР
			Л	ПЗ	ЛЗ	
1.	Общение как механизм формирования отношений в деловых коммуникациях	24	4	6		14
2.	Этикет и формы деловой коммуникации	26	4	8		14
3.	Средства делового взаимодействия	30	6	8		16
4.	Деловая коммуникация и практическая деятельность	28	6	8		14
<b>Всего</b>		<b>108</b>	<b>20</b>	<b>30</b>		<b>58</b>
<i>Вид контроля: зачет</i>						
<b>Итого:</b>		<b>108</b>	<b>20</b>	<b>30</b>		<b>58</b>

#### *Очно-заочная форма обучения*

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа СР
			Л	ПЗ	ЛЗ	
1.	Общение как механизм формирования отношений в деловых коммуникациях	26	4	4		18
2.	Этикет и формы деловой коммуникации	26	4	4		18
3.	Средства делового взаимодействия	28	4	4		20
4.	Деловая коммуникация и практическая деятельность	28	4	4		20
<b>Всего</b>		<b>108</b>	<b>16</b>	<b>16</b>		<b>76</b>
<i>Вид контроля: зачет</i>						
<b>Итого:</b>		<b>108</b>	<b>16</b>	<b>16</b>		<b>76</b>

### Содержание дисциплины, структурированное по разделам, и формы текущего контроля

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Общение как механизм формирования отношений в деловых коммуникациях	Основы делового общения. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации.	О, Д, ДЗ

2.	Этикет и формы деловой коммуникации	Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	О, Д, ДЗ
3.	Средства делового взаимодействия	Психолингвистические аспекты деловой коммуникации. Формы делового взаимодействия	О, Д, ДЗ
4.	Деловая коммуникация и практическая деятельность	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации. Деловое общение: виды, правила, этапы. Письменные формы деловых взаимодействий	О, Д, ДЗ
<b>ИТОГО</b>			<b>зачет</b>

*Примечание: О – опрос, Д – дискуссия (диспут, круглый стол, мозговой штурм, ролевая игра), ДЗ – домашнее задание (эссе и пр.), Т – тест.*

## 5.2. Лекционные занятия

Примерная тематика и содержание лекционных занятий

Лекция 1. (Л – 1). Введение в дисциплину «Деловые коммуникации».

1. Дисциплина «Деловые коммуникации» в кругу других профессиональных и гуманитарных дисциплин: содержание дисциплины и требования.

2. Роль общения в условиях глобализации мира.

3. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах.

4. Общение и коммуникация: общее и особенное.

Лекция 2. (Л – 2). Основы делового общения

1. Общение: понятие, характеристика, содержание общения.

2. Структура и средства общения.

3. Механизмы воздействия в процессе общения.

4. Стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная.

Лекция 3. (Л – 3). Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.

2. Понятие речевой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации.

3. Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи.

4. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Лекция 4. (Л – 4).

Коммуникация как элемент управленческой деятельности

1. Коммуникативная структура организации (КСО). Развитие представлений о КСО в традициях основных школ менеджмента.

2. Виды коммуникативных потоков в организации.

3. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур (европейской, конфуцианской, исламской и т.д.).

4. Проблемы деловой коммуникации в России. Идентификация, эмпатия и рефлексия как механизмы взаимопонимания.

Лекция 5. (Л – 5). Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

1. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.

2. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».

3. Исследование коммуникативной компетентности.

4. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).

Лекция 6. (Л – 6). Психолингвистические аспекты деловой коммуникации

1. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации.
  2. Диалог как форма речевого общения.
  3. Невербальные средства общения (кинесика, пара- и экстралингвистика, проксемика).
  4. Визуальная составляющая в межличностном общении.
- Лекция 7. (Л – 7). Формы делового взаимодействия
1. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
- Классификация деловых бесед.
2. Деловое совещание: подготовка и проведение.
  3. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, презентация.
  4. Культура делового спора.

### **5.3. Семинарские занятия**

Семинарские занятия учебным планом не предусмотрены

### **5.4. Практические занятия**

Примерная тематика и содержание практических занятий

Практическое занятие 1. (С – 1). Общение как механизм формирования отношений

1. Место и роль общения в системе человеческих потребностей.
2. Общение и деятельность, их взаимосвязь.
3. Типологии и уровни общения (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.).
4. Характеристики делового общения (предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения).

Практическое занятие 2. (С – 2). Деловое общение как обмен информацией

1. Общение как взаимодействие деловых партнеров. Обратная связь, проблема эффективности.
2. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д.
3. Коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения. Эталоны и стереотипы восприятия.

Практическое занятие 3. (С – 3). Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

1. Условия и способы понимания людьми друг друга.
2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении государственных и муниципальных служащих.
3. Проявления индивидуально-психологических особенностей государственных и муниципальных служащих в процессе делового общения.

Практическое занятие 4. (С – 4). Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

1. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
2. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.
3. Роль ролевого поведения в деловом общении

Практическое занятие 5. (С – 5). Коммуникационные средства общения

1. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе общения.
2. Условия эффективного речевого воздействия
3. Сознательное и подсознательное в невербалике человека.

4. Функции невербалики: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний.

Практическое занятие 6. (С – 6). Формы деловой коммуникации

1. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.

2. Деловое совещание: подготовка и проведение.

3. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, презентация.

5. Культура делового спора.

### **5.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины**

<b>№ раздела</b>	<b>Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение</b>
1	Общение в процессе социализации человека. Диалогичность как существенная черта общения. Субъект и объект общения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Проблема совместимости и сработанности в группе. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.
2	Репрезентативные системы. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Феномен «обмена значимыми личностными качествами» в общении
3	Типы приема и передачи информации Структура речевого воздействия. Язык невербального общения Визуальный контакт. Деловая полемика, правила ее проведения.
4	Типы приема и передачи информации Структура речевого воздействия. Язык невербального общения Визуальный контакт. Деловая полемика, правила ее проведения.

### **5.6. Курсовые работы (проекты)**

Курсовые работы не предусмотрены.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся включает:

1. Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение (см. раздел 5.5).
2. Список основной литературы (см. раздел 10.1).
3. Список дополнительной литературы (см. раздел 10.2).

## **7 ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **7.1. Виды занятий по дисциплине (модулю)**

Занятия по дисциплине «Деловое общение» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Лекционные занятия дисциплины «Деловое общение» проводятся как в классической традиционной форме, так и с ведением интерактивных форм.

Практические занятия дисциплины «Деловое общение» проводятся как в традиционной форме, так и с использованием современных образовательных технологий (в том числе с использованием интерактивных форм проведения учебных занятий) с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций. На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с работой с официальными документами и текстами, обсуждением отдельных вопросов, выступлением и участием в дискуссиях.



В рамках самостоятельной работы готовят самостоятельно вопросы, объявленные в фонде оценочных средств дисциплины (модуля), готовятся к практическим занятиям, осуществляют подготовку к зачету.

## 7.2. Виды и формы отработки пропущенных занятий

Студент, пропустивший два занятия подряд, допускается до последующих занятий на основании допуска.

Студент, пропустивший лекционное занятие, обязан предоставить конспект соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым вопросам в соответствии с программой дисциплины.

Студент, пропустивший практическое занятие, отрабатывает его в форме реферативного конспекта соответствующего раздела учебной и монографической литературы (основной и дополнительной) по рассматриваемым на практическом занятии вопросам в соответствии с программой дисциплины или в форме, предложенной преподавателем.

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 8.1. Образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

При реализации аудиторных занятий дисциплины проводятся в форме лекций, практических занятий.

Лекции проводятся в интерактивной: в форме проблемного и эвристического изложения и тематических дискуссий. Практические занятия проводятся в виде учебной дискуссии, использования презентаций по теме изложения, анализа конкретных ситуаций и т.п., а также в интерактивной форме в виде работы в малых группах, решения заданий, направленных на выработку навыков работы с научной литературой и библиографией, справочниками, базами данных, оформления и т.п.

Активные методы обучения, используемые на практических занятиях дисциплин:

Неимитационные	Имитационные	
	Неигровые	Игровые
Проблемные лекции, тематические дискуссии, презентации	Круглый стол, дискуссии	Дебаты

### 8.2. Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

В рамках развития интерактивных форм обучения на дисциплине «Деловое общение» разработаны презентации с возможностью использования различных вспомогательных средств: книг, видео, слайдов, флипчартов, постеров, компьютеров и т.п.

Кроме того, в процессе обучения задействована такая форма диалогового обучения, как опрос студентов на практических занятиях.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, в общем по дисциплине представлен в таблице:

#### Очная форма обучения

Семестр	Вид занятия (Л, ЛЗ, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Кол-во часов
4-й семестр	Л	Проблемные лекции, презентации	6
	ЛЗ, ПЗ	Круглый стол, дискуссии, дебаты, презентации	10
<b>ИТОГО:</b>			<b>16</b>

### Очно-заочная форма обучения

Семестр	Вид занятия (Л, ЛЗ, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Кол-во часов
6-й семестр	Л	Проблемные лекции, презентации	4
	ЛЗ, ПЗ	Круглый стол, дискуссии, дебаты, презентации	10
<b>ИТОГО:</b>			<b>14</b>

## 9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

В соответствии с требованиями с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Деловое общение» разработан Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловое общение», являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса настоящей дисциплины в котором представлены оценочные средства сформированности объявленных в п. 2 компетенций.

Этот фонд включает:

а) паспорт фонда оценочных средств;

б) фонд промежуточной аттестации:

– вопросы / задания к зачету

в) фонд текущей аттестации:

– комплект оценочных материалов (перечень вопросов для опросов, набор вопросов, рассматриваемых на практических занятиях), наборов проблемных ситуаций, рассматриваемых на дискуссии.

### 9.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

**Текущая аттестация студентов.** При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на практическом занятии учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

### Критерии оценивания студента на занятиях

Оценка	Критерии оценки
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.

3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

**Промежуточная аттестация студентов.** При проведении промежуточной аттестации студент в форме зачета должен ответить на вопросы теоретического характера и практического характера.

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе;
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов;
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно;
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану.

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается объем правильного решения.

Оценка знаний студента на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами рубежного контроля знаний и выполнением им зачетного задания.

Знания умения, навыки студента на «зачтено», «незачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

#### **Оценивание студента на зачете по дисциплине «Деловое общение»**

<b>Оценка зачета</b>	<b>Требования к знаниям и критерии выставления оценок</b>
<i>Зачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует содержание тем учебной дисциплины, владеет основными понятиями дисциплины, знает особенности ее предмета, имеет представление об его особенностях и специфике. Информирован и способен делать анализ проблем и намечать пути их решения.
<i>Незачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины. Не информирован или слабо разбирается в проблемах, и или не в состоянии наметить пути их решения.

#### **9.2. 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**

##### Примерные вопросы / задания к зачету

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория
2. Коммуникация как основа деловых отношений.

3. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
4. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
5. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
8. Проблема совместимости и сработанности в группе.
9. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
10. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
11. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
12. Перцептивный аспект делового общения.
13. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии.
14. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
15. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.
16. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.
17. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
18. Самопрезентация в деловых контактах.
19. Формирование аттракции в деловых отношениях.
20. Интерактивный аспект делового общения.
21. Стратегии устных деловых взаимодействий.
22. Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
23. Подготовка к публичным выступлениям.
24. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
25. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
26. Реклама как коммуникативный процесс.
27. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
28. Деловое совещание, его цели и проведение.
29. Деловая беседа, ее разновидности.
30. Презентация как форма деловой коммуникации.
31. Пресс-конференция, ее организация и проведение.
32. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
33. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
34. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
35. Динамика и интенсивность конфликтов.
36. Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
37. Межкультурные особенности деловых контактов.
38. Межкультурные особенности деловых контактов.

### **9.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

*Текущая аттестация студентов.* Текущая аттестация студентов по дисциплине «Деловое общение» проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВПО «Балтийский гуманитарный институт» и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Деловое общение» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (тестирование по основным понятиям, закономерностям, положениям и т.д.);

- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (работа на практических занятиях);
- результаты самостоятельной работы (работа на практических занятиях, изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность студента на занятиях оценивается на основе выполненных студентом работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины. Студент, пропустивший два занятия подряд, допускается до последующих занятий на основании допуска.

Кроме того, оценивание студента проводится на рубежном контроле по дисциплине. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

### **Критерии оценивания студента на занятиях**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Деловое общение» проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВПО «Балтийский гуманитарный институт» и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловое общение» проводится в соответствии с учебным планом в виде зачета в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения зачетов, экзаменов и защиты курсового проекта.

Студенты получают зачет по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины, в том числе и зачетного задания.

В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями, указанными в п. 4.9.

Зачет принимает преподаватель, ведущий занятия по курсу.

Оценка знаний студента на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами рубежного контроля знаний и выполнением им зачетного задания. Знания умения, навыки студента на зачете оцениваются оценками: «зачтено», «незачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

### Оценивание студента на промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка зачета	Требования к знаниям и критерии выставления оценок
<i>Зачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует содержание тем учебной дисциплины, владеет основными понятиями дисциплины, знает особенности ее предмета, имеет представление об его особенностях и специфике. Информирован и способен делать анализ проблем и намечать пути их решения.
<i>Незачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины. Не информирован или слабо разбирается в проблемах, и или не в состоянии наметить пути их решения.

## 10. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 10.1. Основная литература

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Текст : электронный.

2. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва : Флинта, 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389> – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст :

### 10.2. Дополнительная литература

1. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

2. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. 2. Титова Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. :Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>

3 Харламова, Т.М. Психология влияния : учебное пособие / Т.М. Харламова. – 4-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2017. – 111 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103799>– Библиогр.: с. 98-99. – ISBN 978-5-9765-0139-3. – Текст : электронный.

4. Бороздина Г.В.; Психология делового общения: Учебник; М.: ИНФРА-М; 2011  
Гриф МО
5. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П. И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 384 с.: ил. - (Высшее образование). ГРИФ Министерство
6. Психология делового общения: учебное пособие / И.И. Аминов. - 7-е изд., стер. - М.: Издательство "Омега-Л". 2011. - 304 с. : ил., табл. - (Высшая школа менеджмента).

### 10.3. Периодические издания

1. Вестник Российского университета дружбы народов. Серия «Психология и педагогика»
2. Вопросы психологии
3. Портал психологических изданий PsyJournals.ru <http://psyjournals.ru/index.shtml>
4. Психологическая наука и образование
5. Психологический журнал
6. Российский психологический журнал
7. Электронный психологический журнал «Психологические исследования» <http://psystudy.ru/>

## 11. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
<b>1</b>	<b><i>Интернет-ресурсы</i></b>	
1.1	Электронная библиотечная система « <b>Университетская библиотека онлайн</b> »	ЭБС « <b>Университетская библиотека онлайн</b> » — это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств. Ресурс содержит учебники, учебные пособия, монографии, периодические издания, справочники, словари, энциклопедии, видео- и аудиоматериалы, иллюстрированные издания по искусству, литературу нон-фикшн, художественную литературу. Каталог изданий систематически пополняется новой актуальной литературой и в настоящее время содержит почти 100 тыс. наименований.

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Занятия по дисциплине проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и практических, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института

Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Занятия по дисциплине проводятся в следующих аудиториях:

Б1.В.ДВ.01.01ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	<b>Ауд. 362</b> <b>Класс гуманитарных и социально-экономических дисциплин</b> Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового и дипломного проектирования, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций <b>Оборудование:</b> рабочее место преподавателя; учебная мебель, мобильный мультимедиа комплекс (мультимедиа проектор NECNP-V260XG2, экран на штативе, миникомпьютер, акустическая система), классная доска, трибуна, учебно-наглядные пособия. <b>Программное обеспечение:</b> WindowsProfessional 10
---------------------------------	--

### 13. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия).

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий, описанных в п. 5.1.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по рекомендуемым учебникам и учебным пособиям,
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые Вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы по практическим занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов.
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя.

Учтите, что:



- Готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.
- Рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к практическим занятиям:

При подготовке к практическим занятиям познакомьтесь с темой, обратите внимание на рассмотрении данной темы в курсе лекций. Если тема на лекции не рассматривалась, изучите предлагаемую литературу (это позволит Вам найти ответы на теоретические вопросы). После этого приступайте к выполнению практических заданий.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система накопления результатов выполнения заданий позволит вам создать педагогическую копилку, которую можно использовать как при прохождении педагогической практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

Подготовка к зачету.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к зачету по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры социально-педагогической практики, иллюстрирующие теоретические положения.

В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой по дисциплине,
- перечнем знаний и умений, которыми должен владеть студент,
- тематическими планами лекций, практических занятий,
- учебными пособиями, а также электронными ресурсами,
- перечнем вопросов / заданий к зачету.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для получения зачета.

#### **14. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

При организации обучения по дисциплине преподаватель должен обратить особое внимание на организацию практических занятий и самостоятельной работы студентов, поскольку курс предполагает широкое использование интерактивных методов обучения.

При реализации дисциплины используются следующие *интерактивные* формы проведения занятий:

- проблемная лекция,
- презентации с возможностью использования различных вспомогательных средств;
- круглый стол (дискуссия).

**Проблемная лекция**– учебная проблема ставится преподавателем до лекции и должна разворачиваться на лекции в живой речи преподавателя, так как проблемная лекция предполагает диалогическое изложение материала. С помощью соответствующих методических приемов (постановка проблемных и информационных вопросов, выдвижение

многообразных гипотез и нахождение тех или иных путей их подтверждения или опровержения), преподаватель побуждает студентов к совместному размышлению и дискуссии, хотя индивидуальное восприятие проблемы вызывает различия и в ее формулировании. (Чем выше степень диалогичности лекции, тем больше она приближается к проблемной и тем выше ее ориентирующий, обучающий и воспитывающий эффекты, а также формирование мотивов нравственных и познавательных потребностей).

**Презентации** – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, проекта, продукта и т.п.). Цель презентации – донести до целевой аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Презентация может представлять собой сочетание текста, компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда (но не обязательно все вместе), которые организованы в единую среду. Кроме того, презентация имеет сюжет, сценарий и структуру, организованную для удобного восприятия информации. Отличительной особенностью презентации является ее интерактивность, то есть создаваемая для пользователя возможность взаимодействия через элементы управления.

В зависимости от места использования презентации различаются определенными особенностями:

Презентация, созданная для самостоятельного изучения, может содержать все присущие ей элементы, иметь разветвленную структуру и рассматривать объект презентации со всех сторон.

Презентация, созданная для поддержки какого-либо мероприятия или события, отличается большей минималистичностью и простотой в плане наличия мультимедиа и элементов дистанционного управления, обычно не содержит текста, так как текст проговаривается ведущим, и служит для наглядной визуализации его слов.

Презентация, созданная для видеодемонстрации, не содержит интерактивных элементов, включает в себя видеоролик об объекте презентации, может содержать также текст и аудиодорожку.

Основная цель презентации помочь донести требуемую информацию об объекте презентации.

**Круглый стол** организуется следующим образом:

1) Преподавателем формулируются вопросы, обсуждение которых позволит всесторонне рассмотреть проблему;

2) Вопросы распределяются по подгруппам и раздаются участникам для целенаправленной подготовки;

3) Для освещения специфических вопросов могут быть приглашены специалисты (исследователь детского движения) либо эту роль играет сам преподаватель;

4) В ходе занятия вопросы раскрываются в определенной последовательности.

5) Выступления специально подготовленных студентов обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения.

**Дискуссия**, как особая форма всестороннего обсуждения спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре, реализуется как коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений.

Целью проведения дискуссии в этом случае является обучение, тренинг, изменение установок, стимулирование творчества и др.

В проведении дискуссии используются различные организационные методики:

– *Методика «вопрос – ответ»* – разновидность простого собеседования; отличие состоит в том, что применяется определенная форма постановки вопросов для собеседования с участниками дискуссии-диалога.

–*Методика «лабиринта»* или метод последовательного обсуждения – своеобразная шаговая процедура, в которой каждый последующий шаг делается другим участником. Обсуждению подлежат все решения, даже неверные (тупиковые).

–*Методика «эстафеты»* – каждый заканчивающий выступление участник передает слово тому, кому считает нужным.