

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис

Год набора на ОПОП
2018

Форма обучения
очная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

Терская Л.А., кандидат технических наук, Lyudmila.Terskaya@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 14.04.2021 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	000000000056B70C
Владелец	Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	000000000056B710
Владелец	Клочко И.Л.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью настоящей дисциплины является формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Основные задачи дисциплины заключаются в:

- формировании понимания социально-психологических основ делового общения;
 - развитии навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
 - выявлении роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формировании основ этики и этикета делового общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знания:	Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения; процесс многообразия культур и цивилизаций в истории обществ; основы межкультурных коммуникаций и взаимовлияния культур; направления межэтнического и межкультурного диалога, этнические стереотипы, их характеристики и значения для коммуникации
			Умения:	поддерживать партнерские отношения в коллективе; работать в коллективе; работать в команде, взаимодействовать на основе сотрудничества для достижения намеченных целей; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы; осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре

			Навыки:	способностью работы в коллективе; способностью социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений; навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях
	ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания:	основы делового общения
			Умения:	работать в \"контактной зоне\" как сфере реализации сервисной деятельности
			Навыки:	навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина направлена на овладение принципами делового общения на основе знания деловой этики и требований этикета к профессиональному поведению.

Значительная часть деятельности специалистов связана с деловым общением. Ни одна функция управления (сбор информации, анализ и оценка ситуации, формирование и выбор управленческих решений, выдача заданий, мотивация поведения и действий работников, контроль и корректировка хода работ, оценка результатов) не может быть реализована без делового общения. Особое место данной дисциплины в профессиональной подготовке специалиста обусловлено необходимостью овладения мастерством делового общения с партнерами: умением вести деловые беседы, переговоры, совещания, разрешать деловые конфликты, решать различные коммуникативные задачи, возникающие в управленческой деятельности. Полученные знания позволят в определенной степени упредить возможные проблемы, которые возникают в деловом мире в сфере партнерских отношений.

Дисциплина «Деловое общение» входит в блок дисциплин по выбору вариативной части и является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в области сервиса, малого бизнеса и предпринимательства.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Деловые коммуникации в сервисе», «Зарубежный этикет и протокол», «Ораторское искусство», «Профессиональная этика и этикет», «Психологический практикум», «Психология», «Речевая коммуникация», «Сервисная деятельность», «Социальная конфликтология в сервисе», «Этикет». На данную дисциплину опираются «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты», «Невербальные средства коммуникации».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО,	Трудо-емкость	Объем контактной работы (час)		СРС	Форма аттес-тации
					Аудиторная	Внеауди-торная		

			ОЗФО)	(З.Е.)	Всего	лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Бл1.ДВ.Д	5	2	37	18	18	0	1	0	35	3

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в дисциплину. Теоретические ос-новы делового общения	2	2	0	4	опрос; контроль выполнения практического задания
2	Невербальные средства общения	2	2	0	5	опрос; контроль выполнения практического задания
3	Речевая культура делового разговора	2	2	0	5	опрос; контроль выполнения практического задания
4	Активные формы делового общения	2	2	0	4	опрос; контроль выполнения практического задания
5	Конфликты в деловой сфере	2	2	0	5	опрос; контроль выполнения практического задания
6	Этика и этикет делового общения	2	2	0	4	опрос; контроль выполнения практического задания
7	Использование современных информационных технологий в деловых отношениях	2	2	0	4	опрос; контроль выполнения практического задания
8	Стресс-менеджмент в деловом общении	4	4	0	4	опрос; контроль выполнения практического задания
Итого по таблице		18	18	0	35	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение в дисциплину. Теоретические ос-новы делового общения.

Содержание темы: Лекция: Сущность, функции и структура общения. Сущность, виды и функции делового общения. Культура делового общения. Коммуникативная сторона общения. Структура и принципы коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Управление вниманием. Интерактивная сторона общения. Особенности взаимодействия людей в общении. Характеристика теорий поведения. Трансактная теория Э. Берна. Перцептивная сторона общения. Особенности восприятия людьми друг друга. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы восприятия и взаимопонимания. Стили общения. Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Механизмы воздействия на партнера. Практическое занятие: Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Стили общения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная

традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 2 Невербальные средства общения.

Содержание темы: Лекция: Кинесические особенности общения. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи. Практическое занятие: Кинесические особенности общения. Проксемические особенности общения. Особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 3 Речевая культура делового разговора.

Содержание темы: Лекция: Культура речи делового человека. Понятие и составляющие культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволительные и непозволительные уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции. Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания. Барьеры в общении и их преодоление. Практическое занятие: Мастерство публичного выступления. Доказательства и аргументация в споре. Опровержение позиции оппонента и ответы на вопросы. Уловки в споре.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 4 Активные формы делового общения.

Содержание темы: Лекция. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Деловые переговоры. Стратегия и тактика деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Завершение и анализ результатов переговоров. Культура деловых совещаний. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка и ведение совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами. Практика. Деловые беседы. Деловые переговоры. Деловые совещания. Телефонные переговоры.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического

материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 5 Конфликты в деловой сфере.

Содержание темы: Лекция. Природа и причины конфликтов. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Причины конфликтов. Динамика конфликтов. Типология конфликтов. Классификация и характеристика конфликтов. Типы поведения личности в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтов. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Посредники в конфликте и их функции. Практика. Руководитель и конфликт. Технология разрешения конфликта. Предупреждение и способы выхода из конфликта. Особенности поведения людей в конфликтных ситуациях.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 6 Этика и этикет делового общения.

Содержание темы: Лекция. Роль этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. «Золотое» правило этики общения. Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. Особенности служебного этикета. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека. Практика. Культура деловой переписки. Имидж делового человека. Модели поведения и самоподача в общении. Официальные приемы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 7 Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.

Содержание темы: Лекция. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. Использование электронной почты в деловых отношениях. Этикет электронной переписки. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий: видео-, аудио- и компьютерные конференции. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях. Практика. Использование электронной почты в деловых отношениях. Способы проведения групповых совещаний при помощи информационных технологий. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями (Instant Messengers). Этические аспекты использования Интернет в деловых отношениях.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

Тема 8 Стресс-менеджмент в деловом общении.

Содержание темы: Лекция. Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния. Стрессы и стрессовые состояния. Характеристика понятия «стресс» и причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения и его причины. Профилактика и преодоление стресса. Профессиональное выгорание и его профилактика. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон. Практика. Характеристика синдрома и стадии профессионального выгорания. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практическое занятие; образовательная технология: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; разработка презентации, подготовка выступления.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Значительное количество часов, предусмотренных государственным стандартом для освоения дисциплины, отводится на самостоятельную работу студента, что предполагает обязательную внеаудиторную работу над материалом курса.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу, студент должен:

- освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу студентов и предложенный преподавателем в соответствии с образовательными стандартами высшего профессионального образования по данной дисциплине;
- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- осуществлять самостоятельную работу в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;

- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

студент может:

- самостоятельно определять уровень (глубину) проработки содержания материала;
- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;
- в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать обоснованный индивидуальный график выполнения и отчетности по результатам самостоятельной работы;
- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня;
- использовать не только контроль, но и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами самоконтроля, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

Практические занятия дают студенту возможность подтвердить успешное усвоение теоретического материала. Качественная подготовка к практическому занятию подразумевает готовность студента к изложению на основе изучения материалов из списков обязательной и дополнительной литературы вопросов для обсуждения, развитие умений и навыков полемики после сообщений других студентов (вопросы и ответы, дополнение ответа выступавшего).

Подготовку к практическому занятию следует начинать с изучения обязательной литературы. Затем следует обратиться к дополнительной литературе по теме и к сайтам Интернет. Данная дисциплина требует значительного времени для самостоятельной работы студентов с литературой. Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с разделами дисциплины согласно темам практических занятий. Форма сообщения должна быть представлена в виде электронной презентации, что в целом способствует выработке у студентов умений по грамотной работе с информацией (отбор материала, его структурирование, формирование слайдов, схематизация, презентационный стиль, выводы). Электронная презентация создается с помощью программы Power Point. Она сопровождает (иллюстрирует) доклад презентатора (студента). При подготовке доклада следует изучить необходимые источники; составить план, соответствующий поставленной цели и логике изложения материала; составить текст выступления и научиться излагать материал ясно, доступно, на хорошем литературном языке. Докладчику следует остановиться на значении поставленной проблемы, ее актуальности, показать знание основных фактов, дат, имен деятелей дипломатии, раскрыть выводы, к которым он пришел в процессе работы над темой. Доклад должен быть рассчитан на 5–6 минут аудиторного времени и раскрывать тему практического занятия.

Самостоятельная работа студентов оказывает серьезное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Учебная и научная литература позволяет подготовить ответ на вопросы практического занятия. Поиск необходимого издания начинается с работы в электронном каталоге библиотеки ВГУЭС, для чего нужно указать фамилию автора, либо полное название работы, либо ключевое слово. Собственно работа с текстом предваряется знакомством с оглавлением – это позволяет найти в издании нужный период времени, страну, персону, артефакт. После того как необходимый раздел прочитан, делаются краткие выписки – то что необходимо будет использовать во время ответа; при этом обязательно указывать источник информации: фамилию автора, полное название, место и год издания.

Студент должен, освоить издания и электронные ресурсы из списка основной

литературы к курсу, т.к. он содержит наиболее фундаментальные исследования. В зависимости от темы студент дополняет свои знания с помощью литературы из дополнительного списка. Студент также может вести поиск по сайту библиотеки ВГУЭС: <http://lib.vvsu.ru/russian/> в рубрике «Электронные ресурсы библиотеки» (или обратиться за консультацией в Центр деловой информации ВГУЭС).

В комплект оценочных средств по дисциплине входят собеседование, ролевая игра и зачет в форме электронного тестирования (расположение – система интерактивного тестирования обучающихся СИТО ВГУЭС (<http://eva.vvsu.ru/cito/>)).

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Ролевая игра, как совместная деятельность студентов и преподавателя проводится с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Она позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Для оценки качества знаний при освоении дисциплины используется рейтинговая система оценки успеваемости студентов ВГУЭС. При этой системе все знания, умения, навыки и компетенции, приобретаемые студентами при изучении дисциплины, оцениваются в баллах. Согласно положению ВГУЭС «О рейтинговой системе» оценка "отлично" ставится при условии получения баллов в сумме от 91 до 100; «хорошо» - от 76 до 90; «удовлетворительно» - от 61 до 75 баллов.

В процессе обучения проводятся две аттестации: текущая (после восьмой недели семестра) и промежуточная (семестровая) на завершающей недели семестра. Общее распределение баллов по дисциплине следующее: освоение теоретического материала, включая работу на лекциях и качество конспекта лекции, - до 16 баллов; практические занятия - до 64 баллов (до 8 баллов на каждое занятие), ответы на зачете - до 20 баллов.

Рейтинговая система в вузе реализуется с применением автоматизированной корпоративной информационной системы «Успеваемость». Студент может самостоятельно ознакомиться со своей текущей успеваемостью через ИС «Успеваемость» в любое время.

Дисциплина завершается зачетом. Итоговая оценка по дисциплине представляет собой сумму баллов, набранных студентом в ходе текущей аттестации в семестре и баллов, полученных на промежуточной (семестровой) аттестации в виде зачета.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной

программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : М.:Издательство Юрайт , 2019 - 433 - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851>
2. Кафтан В. В., Чернышова Л. И. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 301 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-450396>
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Дашков и К , 2020 - 524 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358544>

8.2 Дополнительная литература

1. Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. ; Под ред. Лавриненко В.Н., Черн. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 118 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovaya-etika-i-etiket-451048>
2. Папкина Ольга Викторовна. Деловые коммуникации : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2017 - 160 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=566178>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>
3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

Программное обеспечение:

10. Словарь основных терминов

Авторитарность (от лат. *autoritas* – влияние, власть) – социально-психологическая характеристика личности, отражающая ее стремление максимально подчинить своему влиянию партнеров по взаимодействию и общению.

Агрессия (от лат. *aggredi* – нападать) – индивидуальное или коллективное поведение, действие, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей. В значительной части случаев А. возникает как реакция субъекта на *фрустрацию* и сопровождается эмоциональными состояниями гнева, враждебности, ненависти и пр.

Анализ (от греч. *analysis* – разложение, расчленение) – процесс расчленения целого на части.

Апперцепция (лат. *ad* – к, *perception* – восприятие) – зависимость восприятия от прошлого опыта, от общего содержания психологического содержания психической деятельности человека и его индивидуальных особенностей. А. результат жизненного опыта индивида, обеспечивающего выдвижение гипотез об особенностях воспринимаемого объекта, его осмысленное восприятие.

Аттракция (от лат. *attrahere* – привлекать, притягивать) – понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

Барьер смысловой (от франц. *barriere* – преграда, препятствие) – взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл. Несовпадение смыслов высказывания, просьб, приказов и т.д. создает у партнеров препятствие для их взаимодействия.

Барьеры психологические – психологическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий. В социальном поведении индивида Б.п. представлены коммуникативными барьерами (барьерами в общении), проявляющимися в отсутствии эмпатий, в отсутствии гибкости межличностных социальных установок и т.д.

Беседа (в психологии) – метод получения информации на основе вербальной (словесной) коммуникации.

Взаимодействие – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь, специально организованный процесс, который протекает в соответствии с определенными правилами и нормами (простейшим примером является рукопожатие).

Внушение (или суггестия) (от лат. *suggestion*) – процесс воздействия на психическую сферу человека, связанный со снижением сознательности и критичности при восприятии и реализации внушаемого содержания, с отсутствием целенаправленного активного его понимания, развернутого логического анализа и оценки в соотношении с прошлым опытом и данным состоянием субъекта.

Восприятие межличностное – восприятие, понимание и оценка человека человеком (см. социальная перцепция), проявляется в слитности когнитивных (познавательных) и эмоциональных компонентов, в ярко выраженной оценочной и ценностной окраске, в прямой зависимости представления о другом человеке от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъекта.

Вытеснение – один из видов «психологической защиты» представляющий собой процесс, в результате которого неприемлемые для индивида мысли, воспоминания, переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного, тем не менее они продолжают оказывать влияние на поведение индивида и переживаются им в форме тревоги, страха и т.п.

Диалогическое общение – противостоит авторитарному и манипулятивному типам,

т.к. основано на равноправии партнеров.

Деловое общение это процесс установления развития и завершение контакта, определяющим содержанием которого, является социально-значимая совместная деятельность.

Деструктивный конфликт – разрушительное противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Идентификация – психологический процесс отождествления индивидом себя с другим человеком, группой, коллективом, помогающий ему успешно овладевать различными видами социальной деятельности, усваивать, преобразовывать социальные нормы и ценности, принимать социальные роли; понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним;

Императивное общение – *авторитарное, директивное*. Оно отличается тем, что один из партнеров по общению стремится подчинить себе другого, хочет контролировать его поведение и мысли, принуждает к определенным действиям.

Интерактивное общение (или взаимодействия) сторона делового общения, проявляющаяся в обмене между участниками общения не только занятиями, идеями, состояниями, но и действиями, что способствует установлению особых взаимоотношений между людьми;

Интроверсия (от лат. intro – внутрь, versio – поворачивать, обращать) – тип личности по Юнгу, для которого характерны фиксация интересов личности на явлениях собственного внутреннего мира, которым придает высшую ценность, необщительность, замкнутость, социальная пассивность, склонность к самоанализу, затруднение социальной адаптации.

Каузальная атрибуция (от лат. causa – причина и attribuo – наделяю, придаю) – интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.

Коммуникация (от лат. communico – связываюсь, общаюсь) – смысловой аспект социального взаимодействия, процесс передачи информации, осуществляемый с помощью знаков, речи, символов, предполагающий понимание людьми друг друга.

Коммуникативная сторона (или информационная) делового общения, которая заключается в обмене информацией между общающимися людьми: мы узнаем что-то новое, интересное, поучительное, т.е. приобретаем знания;

Коммуникативные барьеры – психологические препятствия на пути передачи и принятия информации между партнерами по общению.

Коммуникативная компетентность – совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения, ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения:

- умение разбираться в других людях и верно оценивать их психологию;
- адекватно эмоционально откликаться на их поведение и состояние;
- выбирать по отношению к каждому из них такой способ общения, который не расходясь с нравственными нормами, наилучшим образом отвечал бы их индивидуальным особенностям.

Контакт – это процесс организации личностью своего поведения в определенном пространстве и времени с использованием невербальных и вербальных средств общения, целью которого является установление особых положительных или нейтральных отношений с партнером.

Контактное поведение – установление взаимодействия партнеров по общению, проявляющееся в стремлении познакомиться, представиться, произвести благоприятное впечатление, завести общую беседу, заинтересовать партнера своей индивидуальностью и наглядно продемонстрировать, что имеется нечто общее, важное для обоих.

Конфликт (от лат. conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, в процессе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Конфликтоген – слова, действия (или бездействие), приводящие к конфликту.

Конструктивный конфликт – конфликт позитивно влияющий на структуру, динамику и результативность социально-психологических процессов и служащий источником самоусовершенствования и саморазвития личности.

Манипулятивное общение – воздействие на партнера по общению. Но здесь достижение своих намерений осуществляется скрыто. Как и императив, манипуляция стремится добиться контроля над поведением и мыслями другого человека.

Мировоззрение – система взглядов на объективный мир и место в нем человека, на отношение человека к окружающей его действительности и самому себе, а также обусловленные этими взглядами основные жизненные позиции людей, их убеждения, идеалы, принципы познания и деятельности, ценностные ориентации.

Мораль – социальный институт, система нравственных норм, санкций, оценок, предписаний, образцов поведения.

Национальный стиль – это наиболее распространенные, наиболее вероятные особенности мышления, восприятия поведения.

Невербальные средства общения – визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные. **Нормы групповые** (от лат. norma – руководящее начало, точное предписание, образец) – совокупность правил и требований, вырабатываемых каждой реально функционирующей общностью и играющих роль важнейшего средства регуляции поведения членов данной группы, характера их взаимоотношений, взаимодействия и общения.

Обратная связь – вербальная и невербальная реакция собеседника на поведение партнера.

Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психологического контакта, проявляющегося в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании:

Общественные отношения – устойчивые связи индивидов как членов, объективно существующих социальных групп воспроизводятся, изменяются и порождаются в общении и только через общение, люди вступают в те или иные отношения.

Переговоры – средство, взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Перцепция (социальная) – (от лат. perception – восприятие и socialis – общественный) – восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.) и социального поведения других людей.

Перцептивная (или понимания) сторона делового общения, представляющая собой процесс восприятия, оценки и понимания партнерами по общению друг друга.

Предубеждение – установка, препятствующая адекватному восприятию сообщения или действия. П. может быть следствием поспешных выводов, базирующихся на личном опыте, а также результатом некритического усвоения стандартизированных суждений, принятых в определенной общественной группе (предрассудок). П. нередко используется человеком для оправдания неблагоприятных поступков.

Речь – исторически сложившаяся в процессе материальной преобразующей деятельности людей форма общения посредством языка.

Речь письменная – вербальное (словесное) общение при помощи письменных текстов.

Речь устная (внешняя) – вербальное (словесное) общение при помощи языковых средств, воспринимаемых на слух.

Речь эгоцентрическая – речь, обращенная к самому себе, регулирующая и контролирующая практическую деятельность говорящего.

Рефлексия – процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний.

Ролевое поведение (от франц. *role*) – социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

Самооценка – оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей.

Стереотип восприятия – (от греч. *stereos* – твердый и *typos* – отпечаток) относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (группы, человека, события, явления и т.п.), складывающийся в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта индивида и нередко предвзятых представлений, принятых в обществе. Эффекты ореола, первичности, новизны, феномен имплицитной теории личности и т.п. – отражающие определенную тенденцию к восприятию индивидом социального объекта максимально однородным и непротиворечивым.

Стереотипизация – (от греч. *stereos* – твердый и *typos* – отпечаток) восприятие, классификация и оценка социальных объектов (событий) на основе определенных представлений (стереотип восприятия). С. Является одной из важнейших характеристик восприятия межгруппового и межличностного и отражает схематизированность, аффективную окрашенность, свойственную этой форме социальной перцепции в целом.

Совещание – вид управленческой деятельности, когда определенное число участников собирается в заранее оговоренном месте в обусловленное время для обсуждения и принятия решений по заранее поставленным вопросам.

Средства коммуникации – операции, с помощью которых каждый участник строит свои действия общения и вносит свой вклад во взаимодействие с другим человеком.

Средства общения – это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения, выделяют вербальные и невербальные средства общения.

Толерантность (от лат. *tolerantia* – терпение) – сдержанность, желание слышать и умение слушать. Это непредвзятое восприятие людей, терпимость, уважение другой позиции, иного мнения и терпеливость в отношениях с оппонентами.

Трансактный анализ – направление психологии разработанное Э. Берном, включающее: 1) структурный анализ (теория эго-состояний); 2) собственно Т.а. деятельности и общения, основанный на понятии «транзакция» как взаимодействие эго-состояний двух вступающих в общение индивидов; 3) анализ психологических «игр»; 4) скриптоанализ (анализ жизненного сценария – «скрипта»). Под эго-состоянием понимается актуальный способ существования Я-субъекта. Выделяются три основных эго-состояния: «Родитель», «Ребенок» и «Взрослый».

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к действию, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый, целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к объекту.

Фрустрация – (от лат. *frustration* – обман, расстройство, разрушение планов) – психическое состояние человека, вызываемое объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи; переживание неудачи.

Эго (от лат. *ego* – Я) – один из компонентов структуры личности в теории З. Фрейда.

Эгоизм – ценностная ориентация субъекта, характеризующаяся преобладанием в его жизнедеятельности своекорыстных личных интересов и потребностей безотносительно к интересам других людей и социальных групп.

Экстраверсия (от лат. *extra* – вне, *versio* – поворачивать, обращать) – тип личности по К. Юнгу, который характеризуется обращенностью личности на окружающий мир и в своей деятельности исходят главным образом из норм и правил поведения общества. Экстравертам свойственна импульсивность, инициативность, гибкость поведения, общительность, социальная адаптивность.

Эмпатия (от греч. *empathia* – сопереживание) – постижение эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания другого человека.

Этика выступления – совокупность нравственных норм, ценностных ориентаций,

правил поведения, определяющих отношение выступающего к своим обязанностям, к своим слушателям.

Этикет – общепринятые правила поведения человека в обществе.

Язык – система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности, передачи и хранения информации.

Я-концепция – относительно устойчивая, в большей или меньшей степени осознанная, переживаемая как неповторимая система представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит свое взаимодействие с другими людьми и относится к себе.