Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.10.2023 09:28:56
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 07 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Специальность
54.02.01 «Дизайн (по отраслям)»

Тольятти 2023

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 54.02.01 «Дизайн (по отраслям)», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 5 мая 2022 года № 308.

Составители:

к.п.н., доцент (ученая степень, ученое звание) Тарасова Е.В. (ФИО)

РПД обсуждена на заседании предметно-цикловой комиссии общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин
« » 2023 г., протокол №

Предскдатель ПЦК к.п.н., доцент (уч.степень, уч.звание) Тарасова Е.В. (ФИО)

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета от_____ Протокол №

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций: формирование культуры общения, умения строить отношения с людьми, готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе, способность работать в команде и самостоятельно, а также быть коммуникативными, пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

– **уметь:** осуществлять деловую коммуникацию как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами), подбирать партнеров для деловой коммуникации исходя из соображений результативности взаимодействия, а не личных симпатий;
– при осуществлении групповой работы быть как руководителем, так и членом команды в разных ролях (генератор идей, критик, исполнитель, выступающий, эксперт и т.д.);
– координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;
– развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;
– распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений.

знать:

– общие требования, предъявляемые к процессу делового и профессионального общения;
– формы и типы деловой коммуникации.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **48 часов.** Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины	**48**
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**48**
лекции	18
лабораторные работы	-
практические занятия	28
курсовое проектирование (консультации)	**-**
Самостоятельная работа	**-**
Контроль (часы на контрольную работу)	**2**
Консультация перед экзаменом	**-**
Промежуточная аттестация	**контрольная работа**

2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
_5_ семестр						
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10	**Тема 1.** Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций. Содержание темы: 1. Знакомство с терминологическим аппаратом. 2. Виды общения и коммуникаций	4				Лекция - дискуссия
	Практические занятия по теме: Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций. Занятие 1. Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения. Занятие 2. Классификация вербальных и невербальных средств общения. Занятие 3. Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации.			6		Семинар-конференция. Тестирование по теме.
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10	**Тема 2** Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях Содержание темы: 1. Типы темпераментов. 2. Типы личностей.	4				Лекция - дискуссия
	Практические занятия по теме: Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях. Занятие 4. Темперамент и типы личности. Занятие 5. Механизм познания и понимания человека человеком. Занятие 6. Конформизм и нонконформизм			6		Семинар-конференция. Тестирование по теме.
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10	**Тема 3.** Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления. Содержание темы: 1. Конфликты и типы конфликтных личностей. 2. Барьеры коммуникации.	2				Лекция - дискуссия Устный опрос
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10	Практические занятия по теме: Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления. Занятие 7. Конфликты и типы конфликтных личностей. Занятие 8. Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи.			4		Семинар-конференция. Тестирование по теме.
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05,	**Тема 4.** Этикет в деловых коммуникациях. Содержание темы:	4				Лекция - дискуссия

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 10	1. Имидж делового человека. 2. Корпоративная культура организации.					
	Практические занятия по теме: Этикет в деловых коммуникациях. Занятие 9. Деловой этикет зарубежных стран Занятие 10. Критика и комплименты в деловом общении Занятие 11. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины Занятие 12. Корпоративная культура известных предприятий			8		Семинар-конференция. Тестирование по теме.
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10	**Тема 5.** Формы и нормы устных и письменных коммуникаций. Содержание темы: 1.Деловая беседа 2. Деловая переписка	4				Лекция - дискуссия Доклад/сообщение Устный опрос
	Практические занятия по теме: Формы и нормы устных и письменных коммуникаций. Занятие 13. Деловая беседа Занятие 14. Деловая переписка			4		Семинар-конференция. Тестирование по теме.
	Итого за 5 семестр	**18**		**28**		

2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	1	5	5
Тестирование по темам лекционных занятий	5	10	50
Дискуссия	5	2	10
Устный опрос	5	5	25
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	10	10
		Итого по дисциплине	**100 баллов**

2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков делового общения, принятия решений включая проведение лекций, групповых дискуссий, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных

исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- разбор конкретных ситуаций;

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Основная литература:

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие [для вузов] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 524 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=411372.
2. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" (квалификация (степень) "бакалавр") / Т. Т. Черкашина [и др.] ; под ред. Т. Т. Черкашиной. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 367 с. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=554788.

Дополнительная литература:

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2016. - 255 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=535092.
2. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 303 с. : табл. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=942797.
3. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания" / Е. И. Кривокора. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 189 с. : ил. - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=518602.
4. Культура устной и письменной речи делового человека [Текст] : справ.-практикум / Н. С. Водина [и др.]. - 22-е изд. - М. : Флинта [и др.], 2016. - 320 с.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elib.tolgas.ru/. - Загл. с экрана.
2. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://znanium.com/. – Загл. с экрана.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций.

Занятие 1. Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.
План семинара:
1.Сущность общения как процесса.
2.Цели и задачи общения, его содержание.
3.Функции и стороны общения.
4.Коммуникативная сторона общения – процесс обмена информацией – вербальные и невербальные средства общения.
5.Перцептивная сторона общения – процесс восприятия человека человеком.
6.Интерактивная сторона общения – влияние общения на последующее поведение собеседников – конкуренция, сотрудничество и др.
7.Формы общения.
8. Виды общения и их значение.
9. Организация коммуникативного процесса.
10.Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь».

Занятие 2. Классификация вербальных и невербальных средств общения
План семинара:
1. Процесс обмена информацией между партнёрами по общению, передача и приём знаний, идей, мнений, чувств.
2. Вербальное общение – словесный обмен информацией и процесс обмена противоположной информацией, вызывающей разногласие и столкновение мнений.
3. Спор (дебаты), дискуссии, диспут, полемика.
4. Вопросы и ответы в деловом общении.
5. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
6. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
7. Классификация невербальных средств общения.
8. Сущность понятий «кинесика», «визуальный контакт».
9. Физиогномика как область исследования.
10. Такесика – обмен информацией в форме прикосновений.
11. Проксемические характеристики общения.
12. Сущность понятий «просодика и экстралингвистическая система».

Занятие 3. Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации
План семинара:
1. Понятие «конгруэнтность».
2. Классификация жестов.
3. Универсальные жесты.
4. Жесты приветствия в разных странах.
5. Различное толкование одних и тех же жестов в разных странах.
6. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи, или отсутствие конгруэнтности между высказыванием и жестом.

Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях

Занятие 4. Темперамент и типы личности
План семинара:
1. Понятие «личность». Отличительные характеристики личности.

2. Структура личности.
3. Темперамент и его типы. Холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик.
4. Дать психологическую характеристику каждому типу темперамента.
5. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
6. Характеристика типов личности по методу Майерс-Бриггс.
7. Классификация типов личности, предложенная В.М. Шепелем.
8. Визуальный тип личности.
9. Аудиальный тип личности.
10. Тип личности «кинестетик».
11. Слова, основанные на восприятиях («предикаты»), позволяющие установить тип личности собеседника.

Для лучшей ориентации учащихся по данной теме желательно провести психологический тест, позволяющий им определиться со своим типом личности.

Занятие 5. Механизм познания и понимания человека человеком

План семинара:

1. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межгруппового общения.
2. Социальные стереотипы.
3. Отрицательные и положительные стороны стереотипизации.
4. Формирование первого впечатления и ошибки восприятия.
5. Ошибки восприятия ранее незнакомого человека, основанные на психологических факторах – факторе превосходства, факторе привлекательности, факторе отношения к нам.
6. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межличностного общения.
7. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения.
8. Идентификация, рефлексия.
9. Модель рефлексии.

Занятие 6. Конформизм и нонконформизм

План семинара:

1. Малая социальная группа
2. Подчинение групповому давлению – конформизм.
3. Положительные и отрицательные стороны конформного поведения.
4. Сопротивление групповому давлению – нонконформизм.
5. Положительные и отрицательные стороны нонконформистского поведения.

На второй половине семинарского занятия осуществляется демонстрация с последующим обсуждением учебного фильма «***Я и другие***», снятого на Киевской киностудии научного-популярных фильмов в 1971г. Научный консультант академик АПН СССР А. Петровский. Эксперименты подготовлены и проведены к.псих.н. В. Мухиной.

Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления

Занятие 7. Конфликты и типы конфликтных личностей

План семинара:

1. Конфликты, их типы, конфликтогены.
2. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций.
3. Пять основных типов конфликтных личностей, их наименование и поведенческие характеристики.
4. Демонстративный тип.
5. Ригидный тип.
6. Неуправляемый тип.
7. Сверхточный тип («педант»).

8. Бесконфликтный тип.
9. Стратегии поведения при взаимодействии с тем или иным типом конфликтных личностей.
10. Дополнительные типологии и характеристика конфликтных личностей, не имеющих статус основных.
11. Стратегии поведения и рекомендации в общении с вышеназванными типами

Занятие 8. Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи

План семинара:

1. Барьеры коммуникации, причины их возникновения.
2. Барьеры массовой коммуникации.
3. Барьеры межличностной коммуникации.
4. Активное и пассивное слушание.
5. Основные техники активного слушания.

На второй половине занятия проводится деловая игра ***«Искажение информации в процессе ее передачи».***

Выбирается 5 человек из группы – непосредственных участников упражнения. Им сообщается, что в группе будет зачитан текст, который они должны будут передавать друг другу по памяти, не делая никаких записей и пометок. После этого в кругу остается только один из пятерых, а четверо выходят за дверь. Ему зачитывают текст. Потом приглашается второй участник. Первый сообщает все, что запомнил. Затем приглашается следующий и так далее, пока текст не повторит последний, пятый участник.

Часто в результате такой передачи смысл текста искажается до противоположного. Наблюдатели фиксируют ошибки и искажения смысла, появляющиеся у каждого из передающих. В процессе обсуждения наблюдатели высказывают свои соображения по поводу причин возникновения ошибок. Они отмечают, что мешают услышать партнера слишком *большое внимание к деталям, неспособность структурировать информацию, привнесение собственных интерпретаций.*

После того как группа приходит к выводу, что умение слушать необходимо тренировать, ведущий переходит к обобщению и инструктированию.

Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях.

Занятие 9. Деловой этикет зарубежных стран

План семинара:

1. Деловой этикет.
2. Система обращений в деловом мире
3. Универсальные требования национального этикета
4. Свод правил путешественников, разработанный генеральным европейским управлением по туризму
5. Основные характеристики этики делового общения в странах Запада
6. Особенности делового этикета США
7. Особенности делового поведения в странах Евросоюза
8. Основные характеристики этики делового общения в странах Востока
9. Основные особенности делового поведения в некоторых странах Юго-Восточной Азии
10. Особенности делового этикета в Странах Ближнего Востока
11. Визитные карточки
12. Подарки в деловом мире
13. Деловые приемы в разных странах

Занятие 10. Критика и комплименты в деловом общении

План семинара:

1. Значения термина «критика»
2. Деструктивная критика

3. Позитивная критика
4. Щадящая критика
5. При каких формах деловой коммуникации критика уместна, при каких – неуместна?
6. Позитивные установки на восприятие критики
7. Определение понятия «комплимент».
8. Зачем нужно делать комплименты при деловом взаимодействии?
9. Как персонифицировать комплимент?
10. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
11. Когда уместно говорить комплименты?

На второй части занятия проводится деловая игра для закрепления навыков и формирования умений делать правильные комплименты.

Деловая игра ***«Комплименты»***

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Литература*; 1-7.*

Занятие 11. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины

План семинара:

1. Имидж делового человека.
2. Составляющие имиджа делового человека - внешний вид, речь, манеры, привычки, окружающие его люди и вещи.
3. Значение первого впечатления
4. Три альтернативы выбора одежды – консервативный стиль, стиль взаимодействия, творческий стиль
5. Культура одежды деловой женщины
6. Одежда для приёмов
7. Культура одежды делового мужчины
8. Правила ношения костюма

Занятие 12. Корпоративная культура известных предприятий

План семинара:

1. История возникновения понятия «корпоративная культура».
2. Характеристики корпоративной культуры.
3. Компоненты корпоративной культуры.
4. Виды корпоративных культур по Д. Зонненфельду.
5. «Позитивная» и «негативная» корпоративные культуры.
6. Уровни культуры по Э.Шейну: уровни артефактов, провозглашаемых ценностей и базовых представлений.
7. Корпоративная культура в практике бизнеса: символы, легенды, герои компании, девизы, церемонии.

Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций

Занятие 13. Деловая беседа

План семинара:

1. Основные этапы деловой беседы.

2. Подготовительные мероприятия к деловой беседе.
3. Начало беседы и информирование присутствующих.
4. Аргументирование выдвигаемых положений. Методы и техника.
5. Аргументирование выдвигаемых положений. Тактика и приемы.
6. Завершающий этап деловой беседы.
7. Общение по телефону как форма делового общения.
8. Типичные ошибки при телефонном общении.

Для закрепления знаний по данной теме учащимся рекомендуется ***выполнить*** следующее ***задание.***

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Занятие 14. Деловая переписка

План семинара:

1. Регламентированные и нерегламентированные (поздравительные, рекламные) деловые письма.
2. Стиль деловой переписки, наличие высокой степени терминированной лексики.
3. Этикетная составляющая любого делового письма.
4. Правила деловой переписки. Требования к письму.
5. Схема построения делового письма. Реквизиты письма
6. Обмен деловой информацией по факсу.
7. Обмен деловой информацией по электронной почте.
8. Правила внутриорганизационной переписки.
9. Реквизиты управленческих документов и правила их оформления.

Для закрепления знаний по данной теме учащимся рекомендуется ***выполнить*** следующее ***задание.***

Учащимся предлагается продемонстрировать свое умение составлять деловые письма, пользуясь заданным образцом:

- письмо-просьба;
- письмо-приглашение;
- письмо-подтверждение;
- письмо-извещение;
- письмо-напоминание;
- письмо-предупреждение;
- письмо-декларация (заявление);
- письмо-распоряжение;
- письмо-отказ;
- сопроводительное письмо;
- гарантийное письмо;
- информационное письмо

По прочтении каждого письма проводится его совместный анализ.

7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ» планируемые **результаты обучения по дисциплине «Деловые коммуникации»**

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

В результате изучения междисциплинарного курса обучающийся должен
иметь практический опыт:

иметь практический опыт: делового общения с соблюдением норм культуры речи и элементов этикетного поведения.

уметь:

- осуществлять деловую коммуникацию как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами), подбирать партнеров для деловой коммуникации исходя из соображений результативности взаимодействия, а не личных симпатий;
- при осуществлении групповой работы быть как руководителем, так и членом команды в разных ролях (генератор идей, критик, исполнитель, выступающий, эксперт и т.д.);
- координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;
- развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;
- распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.

знать:

- общие требования, предъявляемые к процессу делового и профессионального общения;
- формы и типы деловой коммуникации;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

7.3. Содержание дисциплины «Деловые коммуникации»

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
		общие компетенции
1.	Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций	ОК 1
2.	Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях	ОК 6
3.	Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления	ОК 3, ОК 6
4.	Этикет в деловых коммуникациях	ОК 11
5.	Формы и нормы устных и письменных коммуникаций	ОК 11

7.4. Система оценивания по дисциплине «Деловые коммуникации»

Курс изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – контрольная работа.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«не зачтено»
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«зачтено»
		70-85,9	«зачтено»
Повышенный	86-100	86-100	«зачтено»

8 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В ходе проведения контрольной работы осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения перечисленных компетенций и их частей.

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации

Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций

1. Дайте определение понятию «общение». Назовите виды общения.
2. Как строится модель коммуникационного процесса? Кодирование и раскодирование информации.
3. Что такое кинесические средства общения?
4. Назовите просодические и экстралингвистические средства общения.
5. Что такое «невербальные» средства общения? Чем занимается такесика?
6. Какие вы знаете проксемические средства общения?
7. Что такое «вербальное» общение?
8. Что такое «нерефлексивное» слушание?
9. Охарактеризуйте рефлексивный метод слушания.
10. Перечислите основные виды вербального общения, назовите их характеристики.
11. Назовите основные цели общения.
12. Какие типы вопросов вы знаете?
13. Что такое «эмпатическое» и «избирательное» слушание в деловом общении.
14. Назовите формы вербальной коммуникации.
15. Назовите социально-психологические механизмы восприятия человека человеком.
16. Приведите классификацию невербальных средств общения по В.Лабунской.
17. Дайте определение темперамента, перечислите типы темперамента.
18. Что такое кодирование информации?
19. Что такое «раскодирование» информации?
20. Что такое «жесты»? Перечислите виды жестов. Какова их роль в восприятии и передаче информации?
21. С помощью каких процессов происходит передача и прием информации в процессе коммуникации?
22. Дайте определение делового общения.
23. Перечислите основные функции речи.
24. Перечислите основные максимы Пола Грайса.

Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях

1. Дайте определение личности.
2. Что входит в структуру личности?.
3. Укажите механизмы межличностной перцепции
4. Дайте определение малых социальных групп и укажите их признаки.
5. Назовите виды малых групп.
6. Что такое «референтная» группа?
7. Дайте определение понятию «социальный стереотип» и какова его роль в деловом общении.
8. Опишите типы личности по методу Майерс-Бриггс.

9 Что такое «социальный стереотип»? Какие отрицательные и положительные стороны стереотипизации следует учитывать в деловом общении?
10. Дайте определение понятиям «конформизм» и «нонконформизм». Назовите положительные и отрицательные стороны этих явлений.
11. Какими чертами обладают личности типа «сенситив» и «интуитив»?
12. Какими чертами обладают личности типа «интроверт» и «экстраверт»?
13. Какими чертами обладают личности типа «рационал» и «иррационал»?

Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления

1. Приведите типологии конфликтов.
2. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные конфликты.
3. Перечислите типы конфликтных личностей.
4. Что такое «конфликтоген»?
5. Назовите пять основных типов конфликтных личностей. Перечислите их основные поведенческие характеристики.
6. Что такое « конфликт», типы конфликтов.
7. Перечислите стратегии поведения при разрешении конфликтов по системе Томаса-Килменна.
8. Что такое «манипулирование»? Назовите манипулятивные роли по Э.Берну.
9.Что такое « барьеры коммуникации»? Назовите их основные виды.
10. Дайте определение «конструктивного» конфликта.
11. Дайте определение «деструктивного» конфликта.
12. Какие стратегии широко используются в разрешении конфликта?
13. Что входит в категорию «деструктивные явления» в коммуникации?

Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях

1. Что такое «этические нормы ?
2.Что такое «этикет» делового общения?
3. Перечислите основные принципы делового этикета.
4. Каковы правила ведения делового телефонного разговора?
5. Дайте определение понятию «этикет». Перечислите виды этикета.
6 .Что входит в понятие «деловой этикет»?
7. Дайте определение «общегражданского этикета».
8. Опишите составляющие имиджа современного делового партнера.
9. Каковы основные функции речевого этикета?
10. Какие виды визитных карточек вы знаете? Кратко их охарактеризуйте.
11. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
12. Как называется свод правил поведения в бизнесе?

Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций

1. Перечислите существующие стили проведения деловых совещаний.
2. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов
3. Что такое «деловой переговор»?
4. Назовите цели информационного и оперативного совещаний.
5. Перечислите виды деловых совещаний.
6. Перечислите виды документов по их функциональному назначению.
7.Что такое «документ» и подлинник документа?
8.Что является реквизитами документа?
9.Что такое документооборот?
10. Перечислите распорядительные документы организации.

11. Какие документы относятся к организационным в организации и на предприятии?
12. Перечислите информационно-справочные документы организации.
13. Обсуждению каких вопросов посвящаются проблемные совещания?
14. Назовите основные методы ведения деловых переговоров.
15. Виды вопросов к собеседнику.
16. Каковы основные функции деловой беседы?
17. Каковы особенности делового телефонного разговора?

Вопросы закрытого типа:

Тема 1. «Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций»

1. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости?
А) вспыльчивость
Б) интенсивность
В) темперамент
2. Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания?
А) Познание
Б) Стереотип
В) Идентификация
3. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:
А) деловые отношения
Б) общение
В) коммуникатор
4. Что такое кодирование информации?

А) способ передачи ее от одного живого существа к другому
Б) хранение
В) недоступность
5. Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?
А) Кинесика
Б) просодические и экстралингвистические средства
В) такесика

Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях

1. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?
А) сенситив
Б) рационал
В) интроверт
2. Признак малой группы.
А) наличие структуры
Б) нет общих форм и мнений
В) нет совместной деятельности
3. Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение
А) реальная
Б) референтная
В) закрытая
4. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?
А) нонконформизм
Б) референтность
В) конформизм
5. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению?

А) эмпатия
Б) аттракция
В) рефлексия

Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления

1.Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов:
А) деструктивный
Б) конструкторский
В) конструктивные
2. Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена
А) компромисса
Б) конкуренции
В) дискуссии
3. Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта:
А) стиль сотрудничества
Б) стиль приспособления
В) стиль компромисса
4.Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?
А) демонстративный
Б) ригидный
В) практик

Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях

1.Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?
А) этикет
Б) имидж
В) культура
2.Деловой этикет – это …?
А) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя
Б) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя
В) моральные требования, предъявляемые к людям
3.По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?
А) тот, кто первый позвонил
Б) тот, кому звонили
В) оба должны попытаться дозвониться

Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций

1 .Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это…
А) распорядительные документы
Б) информационно-справочные документы
В) организационные документы
2. Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются…
А) распорядительными документами
Б) организационными документами
В) информационно-справочными
3. Идентификатором электронной почты является
А) отметка (колонтитул)
Б) адрес почты
В) сообщение

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
103	*30*	*30*

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/ в свободном для студентов доступе.

АННОТАЦИЯ

ОП.12 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций: формирование культуры общения, умения строить отношения с людьми, готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе, способность работать в команде и самостоятельно, а также быть коммуникативными, пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

– **уметь:** осуществлять деловую коммуникацию как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами), подбирать партнеров для деловой коммуникации исходя из соображений результативности взаимодействия, а не личных симпатий;

– при осуществлении групповой работы быть как руководителем, так и членом команды в разных ролях (генератор идей, критик, исполнитель, выступающий, эксперт и т.д.);

– координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;

– развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;

– распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений.

знать:

– общие требования, предъявляемые к процессу делового и профессионального общения;

– формы и типы деловой коммуникации.