

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47

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»)

Кафедра «Межкультурные коммуникации»

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

«Основы деловых коммуникаций»

для студентов специальности

38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет» (по отраслям)

Тольятти 2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Основы деловых коммуникаций» включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела  
28.06.2018 г.



Н.М.Шемендюк

Рабочая учебная программа по дисциплине разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)», утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 № 69.

Составил: к.п.н., доцент Тарасова Е.В

Согласовано Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации \_\_\_\_\_  В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Межкультурные коммуникации»

Протокол № 8 от « 20 » 04 2018 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  к.п.н., доцент Тарасова Е.В

Согласовано начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  Н.М.Шемендюк

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

## 1.1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Основы деловых коммуникаций» является 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, толерантными и честными.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанной специальности, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

-Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

-Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

-Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины  
В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

## 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p><b>Знает:</b> ОК-4 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.</p> <p>ОК-5 особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> <p>ОК-10 правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>Лекционные занятия, практические занятия (семинар-дискуссия), самостоятельная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций</p>	<p>Устный опрос, собеседование, заслушивание и оценка выступлений, обсуждения</p>

<p><b>Умеет:</b> ОК-4 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p> <p>ОК-5 грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>ОК-10 понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p>	<p>Практические занятия (семинар-дискуссия), самостоятельная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций</p>	<p>Устный опрос, собеседование, заслушивание и оценка выступлений, обсуждения</p>
---	---	---

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу, вариативной части. Ее освоение осуществляется в 3 семестре \* обучающимися дневной формы обучения и в 5 семестре обучающимися заочной формы обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, МДК, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
1	Предшествующие дисциплины, МДК	
2	Русский язык	ОК1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-10
3	Литература	ОК1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-10
4	Последующие дисциплины, МДК	
5	Иностранный язык в профессиональной деятельности	ОК 10

\* Здесь и далее семестры указаны для обучающихся на базе основного общего образования. Для лиц, обучающихся на базе среднего общего образования, семестры соответствуют учебному плану и нормативному сроку обучения, установленному ФГОС.

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	36	-	36
Лекции (час)	18	-	4
Практические (семинарские) занятия (час)	18	-	4
Лабораторные работы (час)	-	-	-
Самостоятельная работа (час)	-	-	24

Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-	-
Зачет, семестр	3 семестр	-	5 семестр/ 4 часа
Контрольная работа, семестр	-	-	-

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Содержание дисциплины**

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций. Знакомство с терминологическим аппаратом. Виды общения и коммуникаций	4-1	3-1	-	0-4	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов, семинар-дискуссия
2	Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях	4-1	3-1	-	0-6	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов. Семинар-дискуссия
3	Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления.	2-1	4-1	-	0-5	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов. Семинар-дискуссия Обсуждения. Деловые игры.
4	Этикет в деловых коммуникациях. Имидж делового человека. Корпоративная культура организации.	4-1	4-1	-	0-5	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов. Семинар-дискуссия Обсуждения. Деловые игры.
5	Формы и нормы устных и письменных коммуникаций	4-0	4-0	-	0-4	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов. Семинар-дискуссия Разбор ситуаций.

	<b>Промежуточная аттестация по дисциплине</b>	18-4	18-4		0-24	<b>зачет</b>
--	---	------	------	--	------	--------------

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
<b>3 семестр</b>			
Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций. Знакомство с терминологическим аппаратом. Виды общения и коммуникаций			
1	Занятие 1. Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.	1-1	семинар-дискуссия
2	Занятие 2. Классификация вербальных и невербальных средств общения	1-0	семинар-дискуссия
3	Занятие 3. Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации	1-0	семинар-дискуссия
Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях			
4	Занятие 4. Темперамент и типы личности	1-1	семинар-дискуссия
5	Занятие 5. Механизм познания и понимания человека человеком	1-0	семинар-дискуссия,
6	Занятие 6. Конформизм и неконформизм	2-0	семинар-дискуссия
Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления			
7	Занятие 7. Конфликты и типы конфликтных личностей	1-1	семинар-дискуссия
8	Занятие 8. Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи	1-0	семинар-дискуссия
Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях. Имидж делового человека. Корпоративная культура организации			
9	Занятие 9. Деловой этикет зарубежных стран	1-1	семинар-дискуссия
10	Занятие 10. Критика и комплименты в деловом общении	1-0	семинар-дискуссия
11	Занятие 11. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины	2-0	семинар-дискуссия
12	Занятие 12. Корпоративная культура известных предприятий	2-0	семинар-дискуссия
Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций			
13	Занятие 13. Деловая беседа	2-0	семинар-дискуссия
14	Занятие 14. Деловая переписка	1-0	семинар-дискуссия
<b>Итого за 3-5 семестр</b>		18-4	

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ОК 4, ОК 5, ОК 10	Изучение теоретического материала по темам практических занятий 1-14	Доклад	Заслушивание доклада, оценка смыслового содержания и	0-24

			выступления	
			<b>Итого за 3-5 семестр</b>	0-24

### Рекомендуемая литература

*Список основной литературы:* 1-2

*Списки дополнительной литературы:* 3-6

*Интернет-ресурсы:* 1-2

### Содержание заданий для самостоятельной работы

#### Темы докладов

1. Психологические процессы в деловом общении.
2. Психологические свойства в деловом общении.
3. Психологическое состояние и их учет в деловом общении.
4. Оценка свойств личности З. Фрейдом и К.Г. Юнгом.
5. Влияние личностных качеств на общение.
6. Содержание межличностного восприятия.
7. Основные психологические эффекты в процессе межличностного восприятия.
8. Основные признаки малой группы и их характеристики.
9. Причины вступления человека в неформальные группы.
10. Социально-психологические особенности взаимоотношения в группе.
11. Характеристики референтных связей личности с окружающим ее людьми.
12. Основные причины стереотипизации.
13. Общение как коммуникация
14. Общение как взаимодействие.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические средства общения.
17. Экстралингвистические средства общения.
18. Такесические средства общения.
19. Проксемические средства общения.
20. Нереклексивные методы общения.
21. Реклексивные методы общения.
22. Эмпатическое и избирательное слушание.
23. Виды вербального общения.
24. Теория транзакции Э.Берна.
25. Формы транзакции.
26. Основные факторы в конструктивном разрешении конфликтов.
27. Конфликтогены и их характеристика.
28. Правила бесконфликтного общения.
29. Универсальные этические нормы и принципы делового общения.
30. Универсальные психологические принципы делового общения.
31. Основные принципы делового этикета.
32. Основные формы делового этикета.
33. Этикет общения за столом.
34. Основные элементы подготовки к деловым переговорам.
35. Основные методы ведения деловых переговоров.
36. Виды деловых совещаний и их характеристика.

### 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

#### Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
--	----------------------	--	------------------------------

Лекция-дискуссия	-	-	-
Обсуждение проблемной ситуации	-	Занятие 7	-
Компьютерные симуляции	-	-	-
Деловая (ролевая игра)	-	Занятие 8,10	-
Разбор конкретных ситуаций	-	Занятие 13,14	-
Психологические и иные тренинги	-	-	-
Слайд-лекции	Занятие 9	-	-

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные).

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ и др.) подготовку к промежуточной аттестации.

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация.

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме зачета.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях**

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Для реализации практических занятий по дисциплине студенту необходимо приходить на занятие подготовленным – иметь с собой необходимые материалы и инструменты для выполнения практических заданий: бумагу, гуашь, кисти, карандаши, стерку, линейку.

### **Содержание заданий для практических занятий**

*Цель практических занятий* – закрепление теоретических знаний, полученных на лекциях и из литературных источников, развитие умения анализировать события и процессы общественной жизни.

## **Раздел 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций. Знакомство с терминологическим аппаратом. Виды общения и 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.

## **Раздел 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 неконформизм**

#### ***План семинара:***

1. Малая социальная группа
2. Подчинение групповому давлению – конформизм.
3. Положительные и отрицательные стороны конформного поведения.
4. Сопrotивление групповому давлению – неконформизм.
5. Положительные и отрицательные стороны неконформистского поведения.

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

## **Раздел 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.

#### **Раздел 4. Этикет в деловых коммуникациях. Имидж делового человека. Корпоративная культура организации**

##### **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 персонализировать 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; 1-6.

### **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.

## **Раздел 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 терминологической 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.

### **Примерный перечень вопросов для устного опроса, а так же выносимых на зачет по дисциплине**

1. Категории учебной дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Определение личности.
3. Структура личности.
4. Содержание межличностного восприятия.
5. Социально-психологические механизмы понимания человека человеком.
6. Механизмы межличностной перцепции.
7. Определение малых социальных групп и их признаки.
8. Виды малых групп.
9. Причины вступления человека в малую группу.
10. Характеристика референтной группы.
11. Конформизм и неконформизм.
12. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.
13. Понятие «общение».
14. Общение как коммуникация. Модель коммуникационного процесса.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические и экстралингвистические средства общения.
17. Такесические средства общения.
18. Проксемические средства общения.
19. Вербальное общение.
20. Нереклексивный метод слушания.
21. Реклексивный метод слушания.
22. Виды установок для эффективного слушания.
23. Виды целей общения.
24. Виды вербального общения, их характеристики.
25. Общение как взаимодействие.
26. Состояние «Я» и формы трансакции.
27. Типология конфликтов.
28. Конструктивные и деструктивные конфликты.
29. Стадии протекания конфликта.
30. Характеристика причин конфликтов.
31. Типы конфликтных личностей и стратегия поведения с ними.
32. Стили разрешения конфликтов. Метод К. Томаса Р. Килменна.
33. Модели поведения в конфликтной ситуации.
34. Определение конфликтогенов.
35. Правила бесконфликтного общения.
36. Наиболее часто встречающиеся конфликтогены. Типы конфликтогенов.
37. Этические нормы и принципы делового общения.
38. Этика делового общения «сверху вниз».
39. Этика делового общения «снизу вверх».

40. Этика делового общения «по горизонтали».
41. Психологические нормы и принципы делового общения.
42. Корпоративная культура организации.
43. Манипуляции и способы защиты от них.
44. Барьеры коммуникации.
45. Роли личности по Э. Берну.
46. Объекты изучения политической психологии.
47. Основные понятия об этикете.
48. Этикет делового общения.
49. Принципы делового этикета.
50. Приветствие и представление в деловом общении.
51. Внешний вид и имидж делового мужчины.
52. Костюм и имидж деловой женщины.
53. Культура еды.
54. Поведение и беседа за столом.
55. Этика делового телефонного разговора.
56. Психологические особенности общения по телефону.
57. Подготовка к проведению переговоров.
58. Правила налаживания отношений между партнёрами на предварительных переговорах.
59. Психологические приёмы ведения переговоров.
60. Типы поведения партнёров, затрудняющие ведение переговоров.
61. Методы ведения переговоров.
62. Стили проведения деловых совещаний.
63. Основные правила ведения делового совещания.
64. Менеджер и заседания: практические советы и рекомендации.
65. Правила деловой переписки.
66. Виды деловой корреспонденции.
67. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов.
68. Требования к оформлению документов. Технология работы с документами.

### **6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ**

*Контрольная работа не предусмотрена учебным планом.*

### **6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)**

*Курсового проекта (работы) учебным планом не предусмотрено.*

## **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (контрольная работа)**

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции и (или ее части)	Тип контроля ( <i>текущий, промежуточный</i> )	Вид контроля ( <i>устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.</i> )	Количество Элементов
ОК 4, ОК 5, ОК10.	<i>текущий</i>	<i>Проверка докладов, устный опрос</i>	<i>1-36, 1-68</i>
	<i>промежуточный</i>	<i>Зачет (тест)</i>	<i>103</i>

### **7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

<b>Результаты освоения дисциплины</b>	<b>Оценочные средства</b>
---------------------------------------	---------------------------

**Знает:**

ОК-4

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.

ОК-5

особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

ОК-10

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.

## Устный опрос:

1. Категории учебной дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Определение личности.
3. Структура личности.
4. Содержание межличностного восприятия.
5. Социально-психологические механизмы понимания человека человеком.
6. Механизмы межличностной перцепции.
7. Определение малых социальных групп и их признаки.
8. Виды малых групп.
9. Причины вступления человека в малую группу.
10. Характеристика референтной группы.
11. Конформизм и неконформизм.
12. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.
13. Понятие «общение».
14. Общение как коммуникация. Модель коммуникационного процесса.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические и экстралингвистические средства общения.
17. Такесические средства общения.
18. Проксемические средства общения.
19. Вербальное общение.
20. Нереклексивный метод слушания.
21. Релексивный метод слушания.
22. Виды установок для эффективного слушания.
23. Виды целей общения.
24. Виды вербального общения, их характеристики.
25. Общение как взаимодействие.
26. Состояние «Я» и формы трансакции.
27. Типология конфликтов.
28. Конструктивные и деструктивные конфликты.
29. Стадии протекания конфликта.
30. Характеристика причин конфликтов.
31. Типы конфликтных личностей и стратегия поведения с ними.
32. Стили разрешения конфликтов. Метод К. Томаса Р. Килменна.
33. Модели поведения в конфликтной ситуации.
34. Определение конфликтогенов.
35. Правила бесконфликтного общения.
36. Наиболее часто встречающиеся конфликтогены. Типы конфликтогенов.
37. Этические нормы и принципы делового общения.
38. Этика делового общения «сверху вниз».
39. Этика делового общения «снизу вверх».
40. Этика делового общения «по горизонтали».
41. Психологические нормы и принципы делового общения.
42. Корпоративная культура организации.
43. Манипуляции и способы защиты от них.
44. Барьеры коммуникации.
45. Роли личности по Э. Берну.
46. Объекты изучения политической психологии.
47. Основные понятия об этикете.
48. Этикет делового общения.
49. Принципы делового этикета.
50. Приветствие и представление в деловом общении.
51. Внешний вид и имидж делового мужчины.
52. Костюм и имидж деловой женщины.
53. Культура еды.
54. Поведение и беседа за столом.
55. Этика делового телефонного разговора.
56. Психологические особенности общения по телефону.
57. Подготовка к проведению переговоров.
58. Правила налаживания отношений между партнёрами на предварительных переговорах.
59. Психологические приёмы ведения переговоров.
60. Типы поведения партнёров, затрудняющие ведение

	<p>переговоров.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>61. Методы ведения переговоров.</li> <li>62. Стили проведения деловых совещаний.</li> <li>63. Основные правила ведения делового совещания.</li> <li>64. Менеджер и заседания: практические советы и рекомендации.</li> <li>65. Правила деловой переписки.</li> <li>66. Виды деловой корреспонденции.</li> <li>67. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов.</li> <li>68. Требования к оформлению документов.</li> </ol> <p>Технология работы с документами.</p>
<p><b>Умеет:</b></p> <p>ОК-4 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p> <p>ОК-5 грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>ОК-10 понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p>	<p>Подготовка докладов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологические процессы в деловом общении.</li> <li>2. Психологические свойства в деловом общении.</li> <li>3. Психологическое состояние и их учет в деловом общении.</li> <li>4. Оценка свойств личности З. Фрейдом и К.Г. Юнгом.</li> <li>5. Влияние личностных качеств на общение.</li> <li>6. Содержание межличностного восприятия.</li> <li>7. Основные психологические эффекты в процессе межличностного восприятия.</li> <li>8. Основные признаки малой группы и их характеристики.</li> <li>9. Причины вступления человека в неформальные группы.</li> <li>10. Социально-психологические особенности взаимоотношения в группе.</li> <li>11. Характеристики референтных связей личности с окружающим ее людьми.</li> <li>12. Основные причины стереотипизации.</li> <li>13. Общение как коммуникация</li> <li>14. Общение как взаимодействие.</li> <li>15. Кинесические средства общения.</li> <li>16. Просодические средства общения.</li> <li>17. Экстралингвистические средства общения.</li> <li>18. Такесические средства общения.</li> <li>19. Проксемические средства общения.</li> <li>20. Нереклексивные методы общения.</li> <li>21. Реклексивные методы общения.</li> <li>22. Эмпатическое и избирательное слушание.</li> <li>23. Виды вербального общения.</li> <li>24. Теория трансакции Э.Берна.</li> <li>25. Формы трансакции.</li> <li>26. Основные факторы в конструктивном разрешении конфликтов.</li> <li>27. Конфликтогены и их характеристика.</li> <li>28. Правила бесконфликтного общения.</li> <li>29. Универсальные этические нормы и принципы делового общения.</li> <li>30. Универсальные психологические принципы делового общения.</li> <li>31. Основные принципы делового этикета.</li> <li>32. Основные формы делового этикета.</li> <li>33. Этикет общения за столом.</li> <li>34. Основные элементы подготовки к деловым переговорам.</li> <li>35. Основные методы ведения деловых переговоров.</li> <li>36. Виды деловых совещаний и их характеристика.</li> </ol>

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

### **7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **Критерии оценивания компетенций**

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при выступлениях 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 компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при выступлениях 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 компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений,

доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

### Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

#### Список основной литературы

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>.

#### Список дополнительной литературы

3. 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>.

4. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 303 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942797>.

5. 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>.

6. 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.

**8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины 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.

**9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
Microsoft Office 2003/2007			
1	Microsoft Office Word	Текстовый процессор, предназначенный для создания, просмотра и редактирования текстовых документов. Выпускается корпорацией Microsoft в составе пакета Microsoft Office.	<i>Выполнение и просмотр докладов.</i>
2	Microsoft Office Power Point.	Программа подготовки презентаций и просмотра презентаций, являющаяся частью Microsoft Office и доступная в редакциях для операционных систем Microsoft Windows и Mac OS. Материалы, подготовленные с помощью PowerPoint предназначены для отображения на большом экране.	<i>Презентация слайд-лекций.</i>

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

Реализация программы дисциплины в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности требует наличие учебного кабинета, укомплектованного специализированной мебелью, техническими средствами обучения и наглядными пособиями, служащими для представления учебной информации.

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации;

для проведения занятий семинарского типа (*практических занятий*), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов;

для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения

к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета;

для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.





