

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОСТОЧНАЯ ЭКОНОМИКО-ЮРИДИЧЕСКАЯ  
ГУМАНИТАРНАЯ АКАДЕМИЯ» (Академия ВЭГУ)**

**ОДОБРЕНА**  
Ученым советом Академии ВЭГУ  
(протокол от 15 июня 2023 г. , № 3)

**УТВЕРЖДЕНА**  
приказом ректора Академии ВЭГУ  
от 31.08. 2023 № 111/а

**Рабочая программа дисциплины  
Деловое общение**

**Кафедра:** управления, информатики и общенаучных дисциплин

**Основная образовательная программа:** 38.03.02 Менеджмент, направленности (профиля) Производственный менеджмент

**1. Общая характеристика**

**1.1 Наименование**

Данная учебная дисциплина называется «Деловое общение», включена в Реестр автономных дидактических компонентов Академии ВЭГУ и реализуется в рамках ООП Академии ВЭГУ: 38.03.02 Менеджмент (профиль: производственный менеджмент) по заочной форме обучения, в т.ч. с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

**1.2 Цели реализации**

1.2.1 В результате освоения данной дисциплины обучающийся должны овладеть знаниями, умениями и навыками в рамках формирования следующих компетенций:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК – 4);
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК – 4);
- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК – 1).

1.2.2 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен знать:

- основные методы сбора и анализа информации, способы формализации цели и методы ее достижения;

- особенности делового общения как вида профессиональной деятельности;
  - основные законы, принципы и правила эффективного общения;
  - базовые аспекты культуры речи и основные нормы русского языка;
  - языковые нормы официально-деловой письменной речи;
  - теоретические основы культуры речи и функциональной стилистики;
  - характеристики, условия успешности и правила организации эффективной коммуникации;
  - правила речевого этикета делового человека;
  - роль, функции и задачи менеджера в современной организации;
  - основы делового общения, принципы и методы деловых коммуникаций;
- 1.2.3 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен уметь:
- анализировать, обобщать и воспринимать информацию, ставить цель и формулировать задачи по её достижению;
  - правильно использовать различные формы мышления; выбирать виды и разрабатывать варианты аргументации, соответствующие коммуникативной ситуации;
  - использовать возможности дискусивно-полемиических разновидностей диалога для повышения эффективности научно-педагогической коммуникации;
  - строить свою монологическую и диалогическую речь, руководствуясь правилами эффективного общения;
  - составлять деловые бумаги: документы личного характера и некоторые виды коммерческих писем с соблюдением норм деловой стилистики и этикета;
  - использовать полученные знания о культуре речи при разработке текста;
  - корректировать свое поведение в соответствии с речевой ситуацией профессионального общения и коммуникативным намерением;
  - выбирать стратегию и тактики речевого общения, соответствующие коммуникативной ситуации и коммуникативному намерению;
  - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
  - анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
  - преодолевать барьеры общения;
- 1.2.4 Обучающийся, освоивший данную дисциплину, должен владеть:
- навыками целостного подхода к анализу проблем в обществе;
  - современными технологиями общения и видами убеждения;
  - современными методиками организации и ведения дискуссионного диалога;
  - техникой подготовки и произнесения устного публичного выступления, которая может быть использована в различных областях современной общественно-речевой практики;
  - и письменного делового общения в различных коммуникативных ситуациях;

- навыками использования средств выразительности речи;
- навыками построения правильной, точной и выразительной речи;
- навыками использования культурных речевых форм устной и письменной речи;
- навыками правильного применения этикетных речевых форм;
- основными навыками взаимодействия с клиентами и коллегами;
- навыками преодоления коммуникативных барьеров;
- навыками осознания собственных коммуникативных намерений и строить в соответствии с ними эффективную деловую коммуникацию;
- навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач;
- навыками организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

### **1.3 Место в структуре ООП**

1.3.1 Данная дисциплина относится к блоку Вариативная часть, является дисциплиной по выбору Б1.В.ДВ.02.01 и изучается по заочной форме с применением ЭО и ДОТ - во 2 семестре (на 1 курсе) обучения.

1.3.2 Логически и содержательно-методически данная дисциплина связана с такими автономными дидактическими компонентами данной ООП как: риторика, этика, деловые коммуникации, управление человеческими ресурсами, корпоративная социальная ответственность, деловые коммуникации, организационное поведение.

1.3.3 Изучению данной дисциплины должно предшествовать освоение обучающимся программы: этика.

1.3.4 Освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее для прохождения обучения по программам: риторика, деловые коммуникации, управление человеческими ресурсами, корпоративная социальная ответственность, деловые коммуникации, организационное поведение.

### **1.4 Объем**

1.4.1 Общий объем данной дисциплины (трудоемкость учебной нагрузки обучающегося при освоении программы, включающая в себя все виды его учебной деятельности, предусмотренные учебным планом для достижения планируемых результатов обучения) составляет 5 зачетных единиц или 180 академических часов вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации с использованием сетевой формы, реализации по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении.

1.4.2 Объемы учебной нагрузки обучающегося при освоении программы дисциплины по видам учебной деятельности составляют:

Виды учебной деятельности	Объем, в академических часах		
	по очной форме	по заочной форме	по заочной форме с

	<b>обучения</b>	<b>ме обучения</b>	<b>применением ЭО и ДОТ</b>
Занятия лекционного типа	-	-	4
Занятия семинарского типа	-	-	-
Проектирование	-	-	-
Групповые консультации	-	-	-
Индивидуальная работа с обучающимся	-	-	4
Самостоятельная работа обучающегося	-	-	142
Аттестация	-	-	30
Всего	-	-	180

## 2. Структура и содержание

### 2.1 Содержание разделов и тем

<b>Разделы и темы</b>		<b>Содержание (дидактические единицы)</b>	<b>Учебные занятия</b>	
<b>Наименование</b>			<b>Заочная форма с применением ЭО и ДОТ</b>	
			<b>виды</b>	<b>Объем, академических часов</b>
<b>2</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Психология и этика делового общения</b>		Занятия лекционного типа	2
			Индивидуальная работа с обучающимся	2
			Самостоятельная работа обучающегося	62
1.1	Сущность делового общения.	Понятие общения. Цели и потребности общения. Виды общения: контакт масок, светское общение, формально-ролевое, деловое общение, духовное межличностное. Понятие делового общения. Типы и формы делового общения. Функции делового об-	Занятия лекционного типа	0,5

		<p>щения. Структура делового общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Уровни взаимодействия в деловом общении: содержательный, эмоциональный, псевдосодержательный. Понятие социальная перцепция. Эффекты межличностного восприятия. Оценочные эталоны. Стереотипы и восприятие друг друга. Безоценочность в общении. Вербальные и невербальные средства общения. Паралингвистика и экстралингвистика. Проксемика. Влияние организации пространства на особенности делового общения. Визуальный контакт. Кинетические средства общения: мимика, жесты, пантомимика. Конгруэнтность в общении. Барьеры общения и их преодоление. Понятие позиционирования в общении. Доминантность/недоминантность в общении, партнерство. Стратегии общения – открытое общение, закрытое, смешанное. Стили общения.</p>		
		<p>Характеристики делового общения. Вербальные средства общения. Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Слушание в деловом общении. Умение слушать. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Определение «коммуникативной грамотности». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского</p>	Индивидуальная работа с обучающимся	0,5

		поведения. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.		
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц); – подготовка к практическому занятию; – подготовка к дискуссии по определенной проблеме на базе прочитанной литературы и т.д.;	Самостоятельная работа обучающегося	14
1.2	Психология делового общения.	Основные способы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение. Понятие убеждение. Виды убеждающего воздействия. Виды аргументаций. Логические приемы аргументации. Понятие внушение. Факторы внушаемости: личностные и ситуативные. Сила личного обаяния. Обаятельность и ее составляющие. Психотехника аттракции – создание первого благоприятного впечатления. Принуждение как способ психологического воздействия. Понятие манипуляции в общении. Способы манипуляций в деловом общении. Способы защиты от манипуляций.	Занятия лекционного типа	0,5
		Основные способы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Compliments для делового взаимодействия. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров.	Индивидуальная работа с обучающимися	0,5

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц), подготовка рецензий;</li> <li>– подготовка к практическому занятию;</li> <li>– выполнение тестовых заданий;</li> <li>– подготовка к экзамену, зачету;</li> <li>– подготовка к дискуссии по вопросу «Способы защиты от манипуляции в деловом общении»;</li> <li>– подготовка списка литературы (библиографии).</li> </ul>	Самостоятельная работа обучающегося	16
1.3	Деловое общение в группе.	<p>Понятие малой группы. Виды малых групп. Формальные и неформальные группы. Официальное и неофициальное взаимодействие. Психологические характеристики группы. Групповая динамика. Основные этапы развития группы. Групповые процессы. Групповое давление и феномен конформизма. Лидерство и руководство группой. Стили руководства группой. Типы лидерства. Принятие групповых решений. Понятие коллектива и корпорации. Психологический климат. Положение индивида в группе. Социальные роли. Основные психологические роли индивидов в группе. Стресс-менеджмент в деловом общении. Типы взаимоотношений в группе: лидерство, приспособленчество, обособление, коллективизм.</p>	Занятия лекционного типа	0,5
		<p>Виды малых групп. Формальные и неформальные группы. Референтная группа. Психологические характеристики группы. Групповая динамика. Основные этапы развития группы. Групповые процессы. Групповое давление и феномен конформизма. Лидерство и руководство группой. Стили руководства группой. Типы лидерства. Понятие коллектива и корпорации. Психологический климат. Положение индивида в группе. Социальные роли. Социальные экспетации (ожидания). Основные психологические роли индивидов в группе.</p>	Индивидуальная работа с обучающимся	0,5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка конспекта лекции;</li> <li>– анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц), подготовка рецензий;</li> <li>– подготовка к практическому занятию;</li> <li>– выполнение тестовых заданий;</li> <li>– подготовка к экзамену;</li> <li>– подготовка списка литературы (библио-</li> </ul>	Самостоятельная работа обучающегося	16

		графии).		
1.4	Этика делового общения.	<p>Понятие «Этики» как теории морали. Этика – регулятор различных видов человеческой деятельности. Нормативная этика – база нравственных принципов. Соблюдение этических норм – необходимое условие исполнения профессиональных функций. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности. Заповеди профессиональной этики. Деловой этикет. Современные представления об этикете. Понятие «Деловой этикет». Вербальные и невербальные приветствия. Этикет приветствий. Представления и знакомства. Знакомства с помощью третьих лиц. Европейская схема знакомства. Клише и этикетные нормы поведения при приветствии. Функции делового этикета. Общие принципы культуры: приоритет старшего и приоритет женщины. Нормы поведения в деловом общении: вежливость, корректность, скромность, тактичность, обязательность. Учет национальных особенностей участников делового общения. Современная психология делового этикета за рубежом. Приглашение и встреча гостей. Этикетные нормы поведения гостей и хозяев.</p>	Занятия лекционного типа	0,5
		<p>Имидж Делового человека. Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стил ь и имидж. Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка обще-</p>	Индивидуальная работа с обучающимися	0,5



		ния и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка конспекта лекции;</li> <li>– анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц), подготовка рецензий;</li> <li>– подготовка к практическому занятию;</li> <li>– выполнение тестовых заданий;</li> <li>– подготовка к экзамену;</li> <li>– подготовка к дискуссии по вопросу «Имидж делового человека»;</li> <li>– подготовка списка литературы (библиографии).</li> </ul>	Самостоятельная работа обучающегося	16
2	<b>Формы делового общения</b>		<b>Занятия лекционного типа</b>	<b>2</b>
			<b>Индивидуальная работа с обучающимся</b>	<b>2</b>
			<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>	<b>64</b>
2.1	Техника ведения деловой беседы.	Деловая беседа: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: подготовка к беседе, начало беседы, аргументированное и обоснованное выдвижение идей, завершение беседы. Анализ цели, средств и приемов деловой беседы. Приемы начала беседы: прием снятия напряжения, прием «зацепки». Нормы этикета при ведении острого диалога, предъявлении претензий, критики.	Занятия лекционного типа	0,5
		Понятие «Деловая беседа». Культура речи. Функции деловой беседы: взаимное общение работников из одной деловой среды, обмен информацией, совместный поиск решений, овладение идеей, оперативная разработка проектов, поддержка деловых контактов, стимулирование деловой активности, контроль и координация проектов. Основные этапы деловой беседы: подготовка к беседе, начало беседы, аргументированное и обоснованное выдвижение идей, завершение беседы. Анализ цели, средств и приемов деловой беседы. Приемы начала беседы: прием	Индивидуальная работа с обучающимся	0,5

		снятия напряжения, прием «зацепки». Нормы этикета при ведении острого диалога, предъявлении претензий, критики. Момент завершения деловой беседы: беседа направлена к нужной цели; исчерпаны основные аргументы; даны ответы на поставленные в ходе беседы вопросы; установлен хороший контакт между собеседниками. Мотивы поведения при деловом общении. Классификация мотивов. Психологические механизмы мотивации человека при деловом общении. Мотивы и потребности, их соотношение. Осознанные и неосознанные мотивы поведения при деловом общении. Перспективные проблемы и общая характеристика мотивации человека. Основные мотивы делового общения в различных областях деятельности человека.		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- проработка конспекта лекции;</li> <li>- анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме;</li> <li>- подготовка к практическому занятию;</li> <li>- выполнение творческих заданий.</li> </ul>	Самостоятельная работа обучающегося	16
2.2	Деловое общение по телефону.	Телефонный разговор – важная сторона человеческого общения. Правила и приемы общения и деловых переговоров по телефону и переписке. Протокольные сроки ответов. Формы, недопустимые в телефонном разговоре. Предварительная проработка телефонного разговора. Психологические особенности вербального и невербального общения в зависимости от индивидуальных особенностей темперамента человека. Изменчивость темперамента при различных эмоционально значимых темах и проблемах делового общения. Роль темперамента при деловом общении.	Занятия лекционного типа	0,5
		Особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора. Правила и приемы общения и деловых переговоров по телефону и переписке. Протокольные сроки ответов. Формы, недопустимые в телефонном разговоре. Предварительная проработка телефонного разговора.	Индивидуальная работа с обучающимся	0,5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка конспекта лекции;</li> <li>– анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц), подготовка рецензий;</li> <li>– подготовка к практическому занятию;</li> <li>– выполнение тестовых заданий;</li> <li>– подготовка к экзамену;</li> </ul>	Самостоятельная работа обучающегося	16

		– подготовка списка литературы (библиографии).		
2.3	Подготовка и ведение деловых переговоров.	Подготовка к переговорам: организационная часть и содержательная часть. Организационная часть: определение места и времени встречи; возможная продолжительность; формирование состава делегации, исходя из компетенции сотрудников; подготовка помещения. Основные протокольные моменты, соблюдаемые при деловых встречах, переговорах, визитах. Визитные карточки, их оформление и международная символика на них. Содержательная часть: исследование проблемы, определение целей и задач переговорного процесса, подготовка собственных предложений и их обоснование, разработка возможных вариантов решений, составление необходимых документов. Этапы ведения переговорного процесса: взаимное выяснение позиций и интересов, обсуждение их, согласование точек зрения и выработка договоренностей. Методы ведения переговоров: позиционный торг, метод принципиальных переговоров. Тактика и техника переговоров. Учет личностных особенностей в психологии деловых переговоров. Формирование необходимых психологических состояний человека для успешности деловых переговоров. Управление психическими процессами и состояниями личности партнеров по переговорам.	Занятия лекционного типа	0,5
		Подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров. Презентации. Цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.	Индивидуальная работа с обучающимся	0,5
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц), подготовка рецензий; – подготовка к практическому занятию; – выполнение тестовых заданий; – подготовка к экзамену;	Самостоятельная работа обучающегося	16

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовка к дискуссии «Моя тактика ведения переговоров»;</li> <li>– подготовка списка литературы (библиографии).</li> </ul>		
2.4	Конфликты в деловом общении.	<p>Понятие и сущность конфликта. Функции конфликтов. Типология конфликтов. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Конфликт между личностью и группой. Межгрупповой конфликт. Скрытые и открытые конфликты. Деструктивные и конструктивные конфликты. Анатомия конфликта. Динамика конфликта. Типы конфликтных личностей. Условия для развития служебных интриг. Понятие решение конфликта. Понятие управление конфликтом. Методы управления конфликтами. Переговоры как метод разрешения конфликтов. Посредничество в разрешении конфликтов.</p>	Занятия лекционного типа	0,5
		<p>Факты, порождающие конфликты: различные позиции по определенному вопросу, неодинаковость подходов и средств для достижения целей, несовпадение интересов и намерений. Типы конфликтов. Приемы разрешения конфликтов и профилактика их возникновения. Причины, вызывающие конфликты: несовместимость ценностей, различные оценки и подходы к проблеме, нарушение правил деловой этики. Типовая стратегия поведения в конфликте: приспособление, компромисс, игнорирование конфликта, соперничество. Возможные стратегии преодоления конфликта: изменение реального положения дел в соответствии с ожиданиями, изменение отношения людей к ситуации, признание наличия конфликта, попытки создания атмосферы сотрудничества. Особенности деловых компромиссов. Агрессия: сознательная и бессознательная. Гармонизация пространства.</p>	Индивидуальная работа с обучающимся	0,5
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка конспекта лекции;</li> <li>– анализ учебников, учебных пособий, специальной литературы по данной теме (с указанием страниц), подготовка рецензий;</li> <li>– подготовка к практическому занятию;</li> <li>– выполнение тестовых заданий;</li> <li>– подготовка к экзамену;</li> <li>– подготовка к дискуссии «Методы управления конфликтами»;</li> <li>– подготовка списка литературы (библиографии).</li> </ul>	Самостоятельная работа обучающегося	16
3.	Документационное обеспечение делового общения		Занятия лекционного типа	-
			Индивидуальная работа с обучающимся	-

			<b>Самостоя- тельная рабо- та обучающе- гося</b>	<b>16</b>
3.1	Документи- рование до- говорно- правовых отношений.	Сущность документационного обеспечения де- лового общения. Основные понятия документи- рования управленческой деятельности. Доку- ментирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Общие правила оформления документов. Оформление отдель- ных видов документов.	Занятия лекци- онного типа	-
		Понятие документа. Назначение и виды доку- ментов. Структура документа. Общие принци- пы работы с документами, основные требова- ния к их внешнему виду, языку, стилю. Соот- ветствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам. Технология работы над такими видами письменной доку- ментации, как деловая корреспонденция, прото- кол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, дове- ренность. Культура ведения и речевой этикет деловой переписки. Виды деловых писем. Те- матика и технология составления деловой кор- респонденции. Композиция делового письма. Требования к деловому письму.	Индивидуаль- ная работа с обучающимся	-
		– проработка конспекта лекции; – анализ учебников, учебных пособий, специ- альной литературы по данной теме (с указанием страниц), подготовка рецензий; – подготовка к практическому занятию; – выполнение тестовых заданий; – подготовка к экзамену; – подготовка списка литературы (библиогра- фии).	Самостоятель- ная работа обучающегося	16

## 2.2 Перечень обеспечения СРС

При выполнении самостоятельной работы, обучающемуся предоставляется следующее учебно-методическое обеспечение:

- информационные ресурсы, перечисленные в разделе 4: Информационные ресурсы данной программы;
- материалы, размещенные в разделах Диск, Задачи, Обсуждение, Сообщение, Wiki, ПГ Деловое общение Кампуса ВЭГУ 24;
- электронные курсы, размещенные в вертикальном меню Кампуса ВЭГУ;
- материалы лекционных и практических занятий по дисциплинам бакалавриата 38.03.02 Менеджмент.

## 3. Фонд оценочных средств

### 3.1 Этапы формирования компетенций

Компетенция		Этапы формирования		
код	содержание	знать	уметь	владеть навыками
1	2	3	4	5
ОК-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	базовые аспекты культуры речи и основные нормы русского языка;	строить свою монологическую и диалогическую речь, руководствуясь правилами эффективного общения;	техникой подготовки и произнесения устного публичного выступления, которая может быть использована в различных областях современной общественно-речевой практики;
		языковые нормы официально-деловой письменной речи;	составлять деловые бумаги: документы личного характера и некоторые виды коммерческих писем с соблюдением норм деловой стилистики и этикета;	навыками устного и письменного делового общения в различных коммуникативных ситуациях;
		теоретические основы культуры речи и функциональной стилистики;	использовать полученные знания о культуре речи при разработке текста;	навыками использования средств выразительности речи;
				навыками построения правильной, точной и выразительной речи;
	<b>Типовые контрольные задания:</b> – Механизмы воздействия на партнера в процессе общения; – Влияние национальных особенностей на характер взаимодействия деловых партнеров; – Функции этикета в деловом общении; – Нормы поведения в деловом общении;			
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные ком-	характеристики, условия успешности и правила организации эффективной коммуникации;	корректировать свое поведение в соответствии с речевой ситуацией профессионального общения и коммуникативным намерением;	использования культурных речевых форм устной и письменной речи;
		правила речевого	выбирать стратегию и тактики ре-	правильного применения этикетных

	муникации;	этикета делового человека;	чевого общения, соответствующие коммуникативной ситуации и коммуникативному намерению;	речевых форм;
		роль, функции и задачи менеджера в современной организации;	организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;	основными навыками взаимодействия с клиентами и коллегами;
<b>Типовые контрольные задания:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Функции деловой беседы;</li><li>– Основные этапы деловой беседы;</li><li>– Цели, средства, приемы деловой беседы;</li><li>– Возможные стратегии ведения деловой беседы;</li><li>– Вопросы и ответы в процессе деловой беседы;</li><li>– Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения: характеристика и взаимосвязь;</li></ul>				
ПК -1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	базовые аспекты культуры речи и основные нормы русского языка;	осуществлять диагностику организационной культуры;	навыками взаимодействия с клиентами и коллегами;
		основные теории мотиваций;	строить свою монологическую и диалогическую речь, руководствуясь правилами эффективного общения;	навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач;
		процессы групповой динамики и принципы формирования команды;	проводить аудит человеческих ресурсов; корректировать свое поведение в соответствии с речевой ситуацией профессионального общения и коммуникативным намерением;	навыками организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды;

	<b>Типовые контрольные задания:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Место конфликта в деловом общении (с анализом практической ситуации).</li> <li>– Зоны и дистанции в деловом общении (сравнительный анализ).</li> <li>– Письменное общение в деловой сфере (российская специфика).</li> <li>– Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления (с примерами из жизненных ситуаций).</li> <li>– Общение руководителя с подчиненными как обмен информацией (с анализом практической ситуации).</li> <li>– Проблема развития эффективного делового общения в группе и команде (на конкретном практическом примере).</li> </ul>
--	---

### 3.2 Показатели, критерии и шкала оценивания

3.2.1 Для оценивания компетенций обучающегося на этапе их формирования по результатам освоения программы данной дисциплины применяется четырехбалльная шкала оценивания (оценки – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

3.2.2 При применении технологий, использующих иные шкалы измерения (тестирование, балльно-рейтинговой, рейтинговой и т.д.), они для окончательного оформления переводятся в четырехбалльную шкалу по следующим параметрам: 90 и более процентов максимально-возможной суммы – «отлично», 70-89% - «хорошо», 50-69% - «удовлетворительно», менее 50 % - «неудовлетворительно».

3.2.3 При формировании оценки обучающегося используются следующие показатели и критерии оценивания результатов освоения программы данной дисциплины и соответствующего этапа формирования компетенций обучающегося:

Оценка	Критерий	Индикатор (показатель)
«отлично»	усвоение программы в полном объеме	задание выполнено без замечаний, полное и логически стройное изложение содержания при ответе или в отчете, тесное увязывание теории вопроса с практикой, отсутствие затруднений с объяснением всех аспектов выполнения задания, хорошее владение умениями и навыками по программе, знание монографической литературы, наличие умений самостоятельно обобщать и излагать материал
«хорошо»	твердое владение материалом в рамках программы	задание выполнено без существенных замечаний, грамотное изложение ответа (отчета), отсутствие существенных неточностей, правильное применение теоретических положений и владение необходимыми навыками при выполнении практических заданий
«удовлетворительно»	владение только основным материалом программы	задание в основном выполнено, допущение неточностей при правильном в основном ответе, нарушение последовательности в его изложении, неусвоение отдельных существенных деталей, наличие затруднений в выполнении практических заданий



«неудовлетворительно»	невладение значительной (и значимой) частью материала программы	задание не выполнено, допуск обучающимся при ответе принципиальных ошибок, большие затруднения при выполнении практических работ, ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету
-----------------------	---	--

3.2.4 Аттестация по данной дисциплине может осуществляться по балльно-рейтинговой системе (далее - БРС), которая представляет собой строго последовательное<sup>1</sup> прохождение обучающимся контрольных (реперных, рубежных) точек (далее – КТ-1, КТ-2 и т.д.) с получением оценки за качество показанных результатов в виде определенной конечной суммы баллов. При этом используются следующие индикаторы начисления баллов.

3.2.4.1 Общее количество баллов БРС распределяется следующим образом:

- за прохождение предварительного этапа – 20 баллов;
- за прохождение первой контрольной точки – до 20 баллов;
- за прохождение второй контрольной точки – до 20 баллов;
- за прохождение третьей контрольной точки – до 20 баллов.

3.2.4.2 Перевод набранной суммы по итогам всей БРС в двухбалльную или четырехбалльную шкалу оценивания осуществляется по следующим параметрам: 72 и более баллов – «отлично», 56-71 баллов - «хорошо», 40-55 баллов - «удовлетворительно», менее 40 баллов - «неудовлетворительно».

3.2.4.3 За прохождение предварительного этапа начисляется до 20 баллов пропорционально изученным обучающимся разделам лекционного материала и набранным при тестировании в самом представленном для изучения ресурсе количеству баллов.

3.2.4.4 Начисление баллов по рубежной аттестации по первой контрольной точке осуществляется в зависимости от результативности участия на вебинаре.

3.2.4.4.1 При он-лайн участии на вебинаре баллы начисляются по следующим критериям:

1) 5 баллов, если участие ограничилось только присутствием или одним нерезультативным действием (вопрос или выступление не соответствовали теме);

2) 10 баллов, если были два и более нерезультативных действия;

3) 15 баллов, если среди двух или более произведенных обучающимся действий как минимум одно было результативным (правильное изложение материала, точно заданный вопрос, аргументированная и объективная рецензия);

4) 20 баллов, если все произведенные обучающимся два и более действий были результативными.

<sup>1</sup> Без прохождения предыдущей контрольной точки обучающийся не допускается к прохождению следующей контрольной точки.

3.2.4.4.2 При просмотре вебинара в записи и предоставлении обучающимся письменного отзыва о нем, определяются следующие степени и суммы баллов:

1) 5 баллов, если отзыв написан формально, малосодержательно, но свидетельствует о просмотре всего вебинара;

2) 10 баллов, если в отзыве достаточно аргументировано выделены позитивная (что понравилась, было понятно, интересно) и (или) негативная (что не понравилась, было непонятным, неинтересным) стороны вебинара;

3) 15 баллов, если в отзыве есть обоснованное, логичное сопоставление позитивных и негативных итогов занятия;

4) 20 баллов, если отзыв в дополнение к третьему уровню содержит существенные предложения по улучшению организации вебинара или аргументировано описывает проблему, сформировавшуюся по итогам вебинара.

3.2.4.5 При тестировании по второй контрольной точке, если тестовые задания имеют разные степени сложности, каждые 5% максимально-возможной суммы правильных ответов приравнивается одному баллу БРС.

При равной сложности всех тестовых заданий каждый правильный ответ приносит 1 балл БРС.

3.2.4.6 Творческая аттестационная работа оценивается по шестибальной шкале (0 баллов – отсутствует, 1 балл – имеется, но абсолютно не соответствует заданию и (или) дисциплине, 2 балла – в большей части не соответствует заданию (дисциплине), хотя есть определенное приближение к сути задания (дисциплины), 3 балла – суть задания выявлена, но неполно, 4 балла – имеются только отдельные неточности, 5 – нет претензий к исполнению) по следующим направлениям:

- определение и фиксация проблемы;
- формулирование ответа (рабочей гипотезы);
- аргументы и иллюстрации в пользу ответа (рабочей гипотезы);
- использование концептуального и понятийного аппарата дисциплины.

Сумма набранных баллов за все 4 направления является количеством баллов БРС, начисляемых в общий рейтинг за третью контрольную точку

### **3.3 Типовые контрольные задания**

3.3.1 При подготовке обучающегося к аттестации и при оценивании результатов освоения программы данной дисциплины (для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы) используются типовые контрольные задания по:

- истории развития той отрасли знания, изучению которой посвящена данная дисциплина (модуль); объекту, предмету и методам (инструментам), применяемым в данной дисциплине (модуле); месту, значению данной дисциплины (модуля) в деятельности человека и ее связям с другими дисциплинами

(модулями); проблемам и задачам, решаемым в рамках данной дисциплины (модуля) и т.д.;

- существо теорий, концепций, систем описания и объяснения, гипотез, выдвигаемых в рамках данной дисциплины, а также категориям и понятиям (терминам), являющимся существенными для данной дисциплины;

- применению компетенций, сформированных в ходе освоения программы, для решения конкретной задачи, объяснения конкретного факта (явления), разрешения конкретной ситуации и т.д.

3.3.2 Данные типовые задания при проведении конкретных аттестационных испытаний переформатируются в вопросы аттестационных билетов или тестовые задания в соответствии с правилами, установленными для Фонда оценочных средств Академии ВЭГУ. По предметам вопросов типовых заданий могут быть сформулированы несколько различающихся по форме и аспекту рассмотрения вопросов аттестационных билетов, тестовых заданий или тем письменных работ. Комплекты вопросов для аттестационных билетов, тестовых заданий и тем в виде соответствующих баз хранятся в Центре аттестации Академии ВЭГУ в режиме конфиденциальности и предъявляются в виде набора аттестационных билетов, тестов или отдельной темы, формируемых по установленным в Академии ВЭГУ правилам, на каждую конкретную аттестацию.

3.3.3 Типовые контрольные задания для подготовки и проведения промежуточной аттестации:

- Деловое общение: понятие, основные особенности;
- Общение: основные виды, субъекты, цели;
- Формы делового общения и их характеристика: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления;
- Этика делового общения;
- Структура делового общения;
- Особенности делового общения;
- Функции делового общения;
- Практические аспекты делового общения;
- Сущность и социальная технология лидерства;
- Функции и социальные качества лидера;
- Типы и стили лидера;
- Адаптивное лидерство;
- Механизмы воздействия на партнера в процессе общения;
- Влияние национальных особенностей на характер взаимодействия деловых партнеров;
- Функции этикета в деловом общении;
- Нормы поведения в деловом общении;
- Функции деловой беседы;
- Основные этапы деловой беседы;
- Цели, средства, приемы деловой беседы;

- Возможные стратегии ведения деловой беседы;
- Вопросы и ответы в процессе деловой беседы;
- Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения: характеристика и взаимосвязь;
- Перцепция (восприятие): понятие. Психологические механизмы восприятия в деловом общении незнакомых и знакомых людей: стереотипы, идентификация, эмпатия, рефлексия;
- Разновидности рефлексивного общения. Характеристика нерефлексивного общения;
- Стратегии межличностного восприятия и пути их определения;
- Практическое определение эталонов межличностного восприятия;
- Эмпатия как фактор построения и развития межличностных отношений;
- Социальные потребности и их роль в межличностных отношениях;
- Исследования межличностного влияния;
- Человек как источник информации в межличностных отношениях;
- Исследования когнитивного диссонанса;
- Межличностные конфликты и пути управления ими;
- Социальная дистанция;
- Техники эффективного межличностного общения;
- Вербальные средства общения: потеря информации, умение говорить и слушать;
- Невербальные средства общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика;
- Кинесические средства невербального общения: мимика, жесты, позы, походка и их характеристика;
- Проксемические средства невербального общения: дистанция и ориентация;
- Психологические особенности вербального общения;
- Типы конфликтов;
- Стратегии поведения в конфликтах;
- Основы конфликтов;
- Типовая стратегия поведения в конфликтных ситуациях;
- Приемы разрешения конфликтов;
- Понятие психического воздействия;
- Вербальные и невербальные средства воздействия;
- Типы личности и особенности их поведения;
- Основные типы теорий личности;
- Психологические типы личности по темпераменту (сангвиник, холерик, меланхолик, флегматик): характеристика и особенности;
- Установочные типы личности (экстраверты и интроверты);

- Типология личности, ориентированная на соответствующие психические функции: мыслительный, эмоциональный, ощущающий, интуитивный (по К. Юнгу);
- Психология рабочей группы. Классификация типов личностей в рабочей группе;
- Трансактный анализ Э.Берна. Понятие трансакции;
- Типичные состояния сознания (по Э. Берну) и их распознавание;
- Формы трансакций (параллельные (дополнительные), пересекающиеся, скрытые): особенности, примеры;
- Этика делового общения «сверху-вниз»: нормы и основные принципы общения руководителя с подчиненными;
- Этика делового общения «по горизонтали»: нормы и основные принципы общения коллег;
- Этика делового общения «снизу-вверх»: нормы и основные принципы общения подчиненного с руководителем;
- Имидж делового человека;
- Национальные особенности делового общения;
- Организационная и содержательная части деловых переговоров;
- Правила проведения переговоров с деловыми партнёрами;
- Стадии переговоров;
- Этапы переговоров;
- Варианты поведения деловых переговоров;
- Подготовка рекомендаций по проведению переговоров с учётом организационного и содержательного аспектов;
- Приёмы ведения переговоров;
- Разработка рекомендаций по проведению переговоров с учётом организационного и содержательного аспектов;
- Анализ тактики ведения переговоров, обсуждение удачных ходов, исправление ошибок;
- Исследование научных особенностей и их влияние на стиль и ведение переговоров;
- Деловое общение в коллективе;
- Определение потребности в командной работе;
- Особенности деятельности эффективной и неэффективной команды по Д. МакГрегору;
- Характеристики командных ролей по М. Белбину;
- Психодиагностика предпринимательских и организаторских способностей лидера в современных организациях;
- Определение основ документирования управленческой деятельности;
- Деловые переговоры: функции, классификация и стадии;

- Содержательная и организационная подготовка к переговорам. Методы подготовки к переговорам;
- Этапы ведения переговоров. Сущность возможных подходов к переговорам (мягкий, жесткий и принципиальный);
- Тактические приемы на переговорах при мягком подходе;
- Тактические приемы на переговорах при жестком подходе. Способы противодействия грубым приемам и уловкам;
- Тактические приемы на переговорах при принципиальном подходе;
- Элементы создания благоприятной психологической атмосферы на переговорах;
- Перечень вопросов, рассматриваемых во время анализа переговоров после их завершения;
- Документационное обеспечение делового общения как одна из форм делового общения (делопроизводство): понятие, функции, нормативно-правовое регулирование;
- Документ: понятие, функции;
- Виды управленческих документов;
- Реквизиты документа: наименование организации, справочные данные об организации, наименование вида документа, дата документа, регистрационный номер документа, ссылка на регистрационный номер и дату документа, место составления или издания документа;
- Реквизиты документа: адресат, гриф утверждения, резолюция, заголовок к тексту, отметка о контроле;
- Текст документа. Формы текста. Общие требования к текстам служебных документов. Формы изложения текста;
- Реквизиты документа: подпись, гриф согласования документа, визы согласования документа, оттиск печати;
- Реквизиты документа: отметка о заверении копии, отметка об исполнителе, отметка об исполнении документа и направлении его в дело, отметка о поступлении документа в организацию, идентификатор электронной копии документа;
- Бланки документов: виды, требования к оформлению;
- Организационные документы: виды, состав реквизитов, требования к составлению текста;
- Распорядительные документы: виды, состав реквизитов, требования к составлению текста;
- Информационно-справочные документы: виды, состав реквизитов, требования к составлению текста;
- Договор: виды, состав реквизитов, требования к составлению текста;
- Основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации группо-

вой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

#### 3.3.4 Типовые (примерные) темы для письменных работ:

- Общения как социопсихологический механизм, на который опирается функционально-ролевая деятельность;
- Специфика коммуникативной, перцептивной, интерактивной сторон общения;
- Изучение и анализ основных механизмов взаимодействия в процессе общения;
- Составление рекомендаций по эффективному использованию вербальных и невербальных средств общения;
- Определение индивидуального стиля общения и особенностей взаимодействия с другими людьми;
- Исследование факторов, определяющих человеческое поведение в деловом общении;
- Выявление и анализ факторов макро- и микросреды, обуславливающих поведение индивида;
- Характеристика особенностей социальных стереотипов и определение их роли в общении;
- Анализ приёмов манипулирования социальными стереотипами в деловом общении;
- Анализ общих этических принципов и их влияние на характер делового общения;
- Исследование этики делового общения своей учебной группы;
- Составление кодекса речевого поведения руководителя;
- Правила общения по телефону (значение для менеджеров, подготовка к деловой беседе по телефону; как необходимо вести себя во время телефонной беседы, как действовать, если звонят тебе?);
- Невербальные средства выразительности: жесты, мимика, поза;
- Разработка рекомендаций по ведению телефонного разговора;
- Место конфликта в деловых коммуникациях (с анализом практической ситуации);
- Зоны и дистанции в коммуникации (сравнительный анализ);
- Письменные коммуникации в деловой сфере (российская специфика);
- Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления (с примерами из жизненных ситуаций);
- Общение руководителя с подчиненными как обмен информацией (с анализом практической ситуации);
- Проблема развития эффективных деловых коммуникаций в группе и команде (на конкретном практическом примере);
- Процесс коммуникации и его составляющие. Сравнительный анализ форм и видов коммуникаций;

- Понятие деловых коммуникаций в современной науке и практике: творческий обзор основных подходов;
- Электронный бизнес. Переговоры в электронной среде (российская специфика);
- Коммуникации в организациях и корпоративная культура. Основные атрибуты корпоративной культуры. Виды корпоративного общения.

–

### **3.4 Методические материалы по процедурам оценивания**

3.4.1 Методика (в том числе технологические и организационные аспекты), определяющая процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, установлены положениями об организации образовательной деятельности по программам высшего образования, о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации, о балльно-рейтинговой системе аттестации, о фонде оценочных средств и изданными в соответствии с ними другими локальными нормативными актами, в т.ч. внутривузовскими стандартами, Академии ВЭГУ.

3.4.2 Обеспечение аттестации в Академии ВЭГУ должно удовлетворять, в первую очередь, требованиям нацеленности на результат обучения, системности, унификации и объективности, что на практике означает следующие:

- применение единых критериев оценивания по всем образовательным программам;
- сопряженность всех видов контрольно-измерительных материалов с конечными компетенциями и друг с другом (высокая степень валидности) и их репрезентативность с содержанием программы;
- выведение итоговых оценок по результатам проверки знаний, умений и навыков по всем дидактическим единицам оцениваемой программы;
- применение единых контрольно-измерительных материалов и процедур аттестации к обучающимся всех форм и технологий обучения;
- привлечение к осуществлению аттестации не задействованных в подпроцессе обучения обучающихся, в т.ч. практикующих специалистов необразовательных организаций;
- широкое применение инструментальной среды;
- обязательная экспертиза текстов письменных работ (и других видов оформления результатов проектирования) на авторство (отсутствие заимствований, плагиата, копирования);
- ежегодное обновление тем письменных работ.

Порядок разработки, использования и хранения контрольных измерительных материалов (включая требования к режиму их защиты, порядку и условиям размещения информации, содержащейся в контрольных измерительных материалах, в сети «Интернет») устанавливается в соответствии с федеральными требованиями положением Академии ВЭГУ о фонде оценочных средств.

3.4.3 При организации аттестации обучающихся в Академии ВЭГУ обязательно исполнение следующих положений:



- аттестации подлежат только образовательные программы, назначенные для данного аттестуемого (правилами приема, учебными планами и другими соответствующими документами);
- аттестацию может проводить только тот обучающий (эксперт), который закреплен для данной процедуры по данной группе аттестуемых;
- аттестация проводится только с использованием утвержденных контрольно-измерительных материалов и по утвержденной форме и процедуре;
- аттестация проводится только для тех обучающихся, которые имеют соответствующий допуск;
- результаты аттестации должны быть зафиксированы в утвержденных для этого документах.

## 4. Информационные ресурсы

### 4.1 Основная учебная литература

№ п/п	Выходные данные основной учебной литературы	Адрес доступа к полнотекстовому варианту в Электронно-библиотечной системе Академии ВЭГУ
1	Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/531022">https://urait.ru/bcode/531022</a>
2	Электронный курс по данной дисциплине, специально разработанный в Академии ВЭГУ и размещенный в ЭБС.	<a href="https://moodle.vegu.ru/course/view.php?id=180">https://moodle.vegu.ru/course/view.php?id=180</a>

### 4.2 Дополнительная учебная литература

№ п/п	Выходные данные дополнительной учебной литературы	Адрес доступа к полнотекстовому варианту (в ЭБС Академии ВЭГУ или других ресурсах в сети «Интернет»)
1	Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/512058">https://urait.ru/bcode/512058</a>
2	Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 408 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/510546">https://urait.ru/bcode/510546</a>
3	Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/513466">https://urait.ru/bcode/513466</a>

### 4.3 Ресурсы сети «Интернет»

№ п/п	Наименование ресурса	Адрес доступа к полнотекстовому варианту (в ЭБС Академии ВЭГУ или других ресурсах в сети «Интернет»)
<b>Современные профессиональные базы</b>		
1	Институт научной информации по общественным наукам	<a href="http://inion.ru/">http://inion.ru/</a>
2	Гуманитарные науки: от археологии до этнографии	<a href="http://nauki-online.ru/gumanitarnye/">http://nauki-online.ru/gumanitarnye/</a>
3	Библиотека Гумер – гуманитарные науки	<a href="http://www.gumer.info/">http://www.gumer.info/</a>
<b>Информационные справочные системы</b>		
1.	Ресурс Цифровые учебные материалы	<a href="http://abc.vvsu.ru/">http://abc.vvsu.ru/</a>
2.	Консультант Плюс	<a href="http://www.consultant.ru//">http://www.consultant.ru//</a>
<b>Иные ресурсы Интернет</b>		
1	Электронная гуманитарная библиотека	<a href="http://www.gumfak.ru/kultur.shtml">http://www.gumfak.ru/kultur.shtml</a>
2	Журнал «Работа с персоналом»	<a href="http://www.hr-journal.ru/articles/oc">http://www.hr-journal.ru/articles/oc</a>

### 4.4 Информационные технологии

#### 4.4.1 АСО Академии ВЭГУ

Образовательный процесс по данной дисциплине в Академии ВЭГУ ведется с широким использованием Автоматизированной системы обучения. В частности, применяются следующие составные части (модули) АСО:

№ п/п	Полное наименование	Область применения в образовательной деятельности
1.	«1С-Битрикс: внутренний портал учебного заведения»	<p>Платформа для интеграции всех сервисов и создания виртуальных рабочих кабинетов участников образовательного процесса.</p> <p>1. Создание ЭИОС для обучающегося:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- редактирование индивидуального учебного плана, обучающегося;</li> <li>- изучение материалов по доступным дисциплинам (модулям) (электронный курс, материалы для самоконтроля и прохождения аттестации, расписание трансляций лекций, очных занятий и вебинаров, просмотр видео материалов);</li> <li>- средства электронных коммуникаций (форумы, комментарии, чат) для общения с участниками процесса обучения (в учебной и предметных группах);</li> <li>- просмотр электронной зачетной книжки;</li> <li>- получение информации о набранных кредитах (оценках);</li> <li>- автоматическое зачисление в предметные и учебные группы;</li> <li>- формирование портфолио обучающегося (данные по IMS ePortfolio Specification (<a href="http://www.imsglobal.org/ep/">http://www.imsglobal.org/ep/</a>);</li> <li>- биллинговая система (on-line оплата обучения, просмотр истории оплаты).</li> </ul> <p>2. Создание ЭИОС для обучающего:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации по нагрузке;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование и проведение вебинаров;</li> <li>- разработка и экспертиза контрольно-измерительных материалов (КИМ);</li> <li>- проверка эссе обучающихся;</li> <li>- средства электронных коммуникаций (форумы, комментарии, чат) для общения с участниками процесса обучения (в учебных и предметных группах);</li> <li>- публикация мультимедийного обучающего контента;</li> <li>- формирование персонального портфолио.</li> </ul> <p>3. Для организаторов образовательного процесса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- система мониторинга (получение информации об активности пользователей; организация опросов пользователей);</li> <li>- участие в группах (учебных, предметных, общих);</li> <li>- поддержка основных элементов коммуникаций (форумы, комментарии);</li> <li>- оценивание и организация объектов социальной сети;</li> <li>- отслеживание рейтингов и достижений;</li> <li>- публичное портфолио пользователя;</li> <li>- работа с заявками (отправка, отслеживание выполнения).</li> </ul>
2.	«Компас-В» на платформе «1С: Предприятие 8.2»	<p>Автоматизирует работу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приёмной комиссии (ведение базы абитуриентов, зачисление на обучение, финансовые и маркетинговые отчёты),</li> <li>- деканата (документооборот приказов по движению обучающихся, репозиторий документов обучающихся, оповещение обучающихся по электронной почте, SMS),</li> <li>- учебно-методического управления (ведение базы преподавателей, формирование и учёт учебной нагрузки).</li> </ul>
3.	Программный комплекс «Автоматизированная среда аттестации АСА»	<p>Автоматизирует процедуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработки, экспертизы и публичной экспертизы контрольно-измерительных материалов;</li> <li>- формирования и использования фонда оценочных средств по конкретным программам, дисциплинам (модулям, предметам, видам учебной работы);</li> <li>- проведения обучения с использованием балльно - рейтинговой системы (БРС);</li> <li>- допуска, проведения приема экзаменов, зачетов, письменных аттестационных работ;</li> <li>- видеопротоколирования процесса аттестации;</li> <li>- оформления документации по процессам аттестации (аттестационных ведомостей, заявлений на оплату выполненной обучающими работы, отчетов);</li> <li>- контроля успеваемости обучающихся;</li> <li>- мониторинга удовлетворенности обучающимися качеством контрольно-измерительных материалов и процедурами аттестации.</li> </ul>
4.	Система программных продуктов LMS Moodle	<p>Используется для:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- публикации электронных курсов;</li> <li>- просмотра результата прохождения электронного курса и последующего его учёта в рамках БРС.</li> </ul>

5.	Система автоматизации библиотек ИР-БИС64	Используется для: организации доступа к электронной библиотеке для: просмотра полнотекстовых вариантов основной и дополнительной литературы; просмотра учебно-методических комплексов дисциплин.
6.	Программный продукт Автоматизированная информационная система библиотеки «Электронная библиотека»	Используется для организации процесса разработки и обновления полнотекстовых электронных версий учебных материалов и рабочих программ дисциплин.
7.	Открытое программное обеспечение «BigBlueButton»	Сервис интегрированный в АСО, используется для: - организации и проведения вебинаров, интерактивных занятий, on-line консультаций и лекций; - просмотра записей вебинаров

#### 4.4.2 Специальные информационные технологии

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплине, включает следующий перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Программный продукт	Договор
1) Microsoft Office 2007 2) 7-Zip 16.04 3) Acrobat Reader 4) Антивирус Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows 5) Mozilla Firefox 6) Google Chrome 7) VLC 8) Microsoft Windows 7 Professional Academic Open License 9) Microsoft Windows Server 2008	1) Лицензия Microsoft Open License №43509314 дата выдачи настоящей Лицензии 19.02.2008 «Microsoft® Office 2007 Russian Academic. Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic» 2) лицензия GNU LGPL (Свободное ПО) 3) лицензионное соглашение с компанией Adobe (Свободное ПО) 4) лицензия № 1FB6-170208-101930-190-411 5) лицензия GNU LGPL (Свободное ПО) 6) лицензия LGPL (Свободное ПО) 7) лицензия GNU LGPL (Свободное ПО) 8) лицензия № 62875440 9) лицензия № 47623222

#### 4.5 Материально-техническая база

4.5.1 В процессе обучения данной дисциплины используется специальный виртуальный учебный кабинет – предметная группа модуля «Кампус ВЭГУ 24» (далее – ПГ).

4.5.2 Информационно-предметная среда ПГ размещается в разделах меню ПГ, а так же в разделах и подразделах меню «Кампус ВЭГУ 24».

Размещение материалов (или обеспечение прямого доступа к информационным ресурсам) в разделах меню «Кампус ВЭГУ 24» осуществляется в централизованном порядке структурными подразделениями Академии ВЭГУ (материалы Электронно-библиотечной системы, локальные нормативные акты Академии ВЭГУ, записи проведенных учебных занятий и т.п.).

В разделах меню ПГ размещение материалов организовывается преподавателем, являющимся владельцем данной ПГ (т.е. закрепленным за реализацией данной дисциплины).

4.5.3 Взаимодействие обучающихся в ПГ осуществляется на принципах тьюторинга и интерактива.

Тьюторинг осуществляется посредством постановки преподавателем задач перед обучающимся, консультирования, проверки и оценивания исполнения задач.

Интерактивный метод обучения обеспечивается организацией преподавателем в ПГ взаимодействия обучающихся друг с другом в сфере освоения программы дисциплины в разных формах и способах, в т.ч.:

- обязательных в рамках этапа (контрольных точек) БРС и факультативных занятий в форме дискуссий, групповой (командной) творческой работы, группового проектирования, кейс-метода, «мозгового штурма» или игры;
- широким использованием ПГ для общего обмена мнениями при постоянном контроле со стороны преподавателя и корректировки оценок и поощрения лучших сообщений;
- вовлечения обучающихся в формирование базы знаний.

4.5.4 Для ведения образовательной деятельности в учебных корпусах Академии ВЭГУ имеются: компьютерный класс, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук и т.д.), рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде, пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы и пр.), мультимедийное оборудование, комплекты электронных презентаций/слайдов.

Полный перечень материально-технического обеспечения по дисциплине указан в Справке о материально-техническом обеспечении основной профессиональной образовательной программы высшего образования.

## **5. Методические указания обучающемуся**

Дисциплина Деловое общение решает следующие задачи:

- овладение навыками устного делового общения.
- системное представление: о психологических и этических основах делового общения;
- знание различных видов и форм делового общения;
- знание специфики деловых переговоров, способы отстаивания своей позиции, поддержки и опровержения доводов противника;

- использование различных средств убеждения и воздействия на партнера;

- знание документационного обеспечения делового общения.

Освоение дисциплины Деловое общение предполагает следующие формы работы: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, разбор конкретных ситуаций.

Отбор материала для лекционных занятий, его организацию рекомендуется производить в соответствии со следующими принципами:

1. Содержательные принципы обучения:

- гражданственности;

- научности;

- воспитывающего обучения;

- фундаментальности и прикладной направленности обучения;

2. организационно-методические принципы обучения:

- преемственности, последовательности и систематичности;

- единства группового и индивидуального обучения;

- соответствия обучения возрастным и индивидуальным особенностям обучаемых;

- сознательности и творческой активности;

- доступности при достаточном уровне трудности;

- наглядности;

- продуктивности и надежности.

На практических занятиях рекомендуется использовать следующие виды работы:

- просеминары;

- проблемные семинары;

- тематические семинары;

- спецсеминары и спецпрактикумы;

- практикумы.

Рекомендуется использовать следующие виды самостоятельной работы обучающихся:

- самостоятельная работа во время основных аудиторных занятий (лекций, семинаров, лабораторных работ);

– самостоятельная работа под контролем преподавателя в форме плановых консультаций, творческих контактов и аттестации;

- внеаудиторная самостоятельная работа при выполнении студентом домашних заданий учебного и творческого характера.

Для освоения дисциплины рекомендуется использовать следующие методы обучения: мозговой штурм, решение проблемной ситуации, дискуссия, кейс-стадии (case-study) метод, тренинг, средства обучения: помещения, оборудование, мебель, учебники, раздаточный материал, наглядные пособия, компьютеры, локальные и глобальные компьютерные сети, модели, мультимедийные презентации.

В рамках дисциплины предполагается изучение следующих разделов:

1. Психология и этика делового общения.
2. Формы делового общения.
3. Документационное обеспечение делового общения.

Ключевыми понятиями раздела 1. «Психология и этика делового общения». являются: Характеристика понятия «деловое общение». Функции общения. Общение как социально-психологический механизм воздействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения: идентификация, эмпатия, рефлексия. Структура и средства общения. Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные коммуникации. Интерактивная сторона делового общения. Перцептивная сторона делового общения. Стили общения. Универсальные психологические нормы и принципы. Специфика психологии общения. Личность, психологические типы, архетипы. Поведение личности в деловом общении. Общие этические принципы и характеры делового общения. Этика делового общения и экономический строй общества. Этика общения в деловых конфликтах. Этикет делового общения. Правила вербального этикета: приветствия, обращения, знакомства... Национальные особенности невербальных средств общения.

Изучая раздел 1, студент познакомится с: понятием общения; целями и потребностями общения; видами общения; понятием «деловое общение»; типами и формами делового общения; функциями делового общения; структурой делового общения; уровнями взаимодействия в деловом общении; понятием социальная перцепция; вербальными и невербальными средствами общения; барьерами общения и их преодоление; стратегиями общения; стилями общения. основными способами психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение; понятием манипуляции в общении; способами манипуляций в деловом общении и способами защиты от манипуляций; этическими нормами и принципами профессиональной деятельности; деловым этикетом.

При выполнении практических заданий, предусмотренных разделом 1, следует обратить внимание на: изучение специфики делового общения; приобретение навыков вербальных и невербальных средств в деловом общении; выявление стиля общения в группе; особенностей взаимодействия в группе. Во время практического занятия могут быть затронуты следующие вопросы:

1. Рассмотрение общения как социопсихологического механизма, на который опирается функционально-ролевая деятельность.
2. Выявление специфики коммуникативной, перцептивной, интерактивной сторон общения.
3. Изучение и анализ основных механизмов взаимодействия в процессе общения.
4. Составление рекомендаций по эффективному использованию вербальных и невербальных средств общения.

5. Определение индивидуального стиля общения и особенностей взаимодействия с другими людьми (работа с тестовыми заданиями «Общительный ли вы человек?», «Ваш стиль общения», «Стиль взаимодействия»).

5. Исследование факторов, определяющих человеческое поведение в деловом общении.

6. Выявление и анализ факторов макро- и микросреды, обуславливающих поведение индивида.

7. Характеристика особенностей социальных стереотипов и определение их роли в общении.

8. Анализ приёмов манипулирования социальными стереотипами в деловом общении.

9. Анализ общих этических принципов и их влияние на характер делового общения.

10. Исследование этики делового общения своей учебной группы (выполнение практического упражнения «Нравственный уровень общения в моей учебной группе»).

11. Составление кодекса речевого поведения руководителя.

12. Решение ситуативных задач на владение правилами делового этикета. Анализ и интерпретация полученных результатов.

Ключевыми понятиями раздела 2 «Формы делового общения» являются: Деловые переговоры как разновидность общения. Подготовка и организация переговоров. Определение целей. Методы и навыки ведения деловых переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время ведения переговоров. Способы оценки достижений в процессе переговоров, соглашений и выполнения достигнутых договорённостей. Национальные стили ведения переговоров. Деловая беседа по телефону. Мобильная связь.

Изучая раздел 2, студент познакомится с понятием «Деловая беседа»; функциями деловой беседы; основными этапами деловой беседы; правилами и приемами общения и деловых переговоров по телефону и переписке; деловыми переговорами; подготовкой к переговорам: организационной и содержательной частью; этапами ведения переговорного процесса; методами ведения переговоров; понятием и сущностью конфликтов; причинами конфликтов и путями их разрешения.

При выполнении практических заданий, предусмотренных разделом 2, следует рассмотреть следующие вопросы:

1. Правила общения по телефону (значение для менеджеров, подготовка к деловой беседе по телефону; как необходимо вести себя во время телефонной беседы, как действовать, если звонят тебе?).

2. Разработка рекомендаций по ведению телефонного разговора.

3. Правила проведения переговоров с деловыми партнёрами.

4. Стадии переговоров.

5. Этапы переговоров.

6. Варианты поведения деловых переговоров.



7. Подготовка рекомендаций по проведению переговоров с учётом организационного и содержательного аспектов.

8. Приёмы ведения переговоров.

9 Разработка рекомендаций по проведению переговоров с учётом организационного и содержательного аспектов.

10. Анализ тактики ведения переговоров, обсуждение удачных ходов, исправление ошибок.

11. Исследование научных особенностей и их влияние на стиль и ведение переговоров.

Ключевыми понятиями раздела 3 «Документационное обеспечение делового общения» являются: Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Общие правила оформления документов. Оформление отдельных видов документов. Реквизит. Унификация. Деловая переписка. Изучая раздел 3, студент познакомится с сущностью документационного обеспечения делового общения; основными понятиями документирования управленческой деятельности; документированием договорно-правовых отношений экономической деятельности; общими правилами оформления документов; оформлением отдельных видов документов.

При выполнении практических заданий, предусмотренных разделом 3, следует обратить внимание на следующие вопросы:

1. Определение основ документирования управленческой деятельности.

2. Языковые нормы официальных документов.

3. Исследование сфер функционирования и жанрового разнообразия официально-деловых документов.

4. Анализ языковых форм официальных документов (практические упражнения).

5. Исследование приёмов унификации языка служебных документов.

По всем разделам предусмотрено выполнение студентами различных видов самостоятельной работы:

- самостоятельная работа во время основных аудиторных занятий (лекций, семинаров, лабораторных работ);

- самостоятельная работа под контролем преподавателя в форме плановых консультаций и творческих контактов;

- внеаудиторная самостоятельная работа при выполнении студентом домашних заданий учебного и творческого характера.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды аттестации:

- для направления 38.03.02 Менеджмент (производственный менеджмент)

– промежуточная аттестация в форме экзамена.

Для подготовки к аттестации рекомендуется:

- изучить лекционный и практический материал;

- изучить материалы, представленные по данной дисциплине в библиотеке Академии ВЭГУ или воспользоваться электронной библиотекой;

- использовать самообучающие программы;

- контролировать уровень своих знаний тестами-тренингами.

## **6. Особенности освоения дисциплины (модуля) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

6.1 Выбор методов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определяются исходя из их доступности для данной категории обучающихся, определяется содержанием обучения, исходным уровнем имеющихся знаний, уровнем профессиональной подготовки педагогов, особенностями восприятия информации обучающимися. В образовательном процессе предполагается использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социальной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата.

6.2 В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья кафедра обеспечивает:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
  - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: – надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

6.3 Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

6.4 Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории обучающихся	Формы предоставления
С нарушением слуха	в печатной форме; в форме электронного документа
С нарушением зрения	в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

6.5 Процедура промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2. доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3. доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возмож-

ностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

6.6 Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах, а также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Проректор по учебно-научной и  
воспитательной работе



А.О. Целищев