

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет журналистики

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования – первый
проректор

Иванов Г.А.

2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.14.01 Деловое общение

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность 42.03.03 Издательское дело

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) / специализация

Редакционно-издательская деятельность

(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки академическая

(академическая /прикладная)

Форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2016

1. Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Целью изучения дисциплины является овладение студентами знаний о различных формах делового общения, позволяющих достигать конструктивного результата при деловом взаимодействии.

1.2 Задачи дисциплины предполагают:

- усвоение сведений о культуре делового общения, ее основных понятиях, нормах и принципах;
- овладение знаниями о практической реализации норм и ценностей делового общения в деловых отношениях;
- приобретение способности ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения;
- усвоение норм нравственных отношений между коллегами, между сотрудниками и клиентами в процессе делового общения;
- формирование понятия этичности служебного поведения и поступков;
- усвоение требований делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Деловое общение» относится к вариативной части Блока 1 Б1.В.ДВ «Дисциплины по выбору» учебного плана.

Для изучения данной дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате изучения дисциплин «Иностранный язык», «Современный русский язык».

Дисциплина «Деловое общение» в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 42.03.03 Издательское дело является промежуточным этапом в формировании и развитии компетенций, осваиваемых при изучении дисциплин: «Менеджмент в издательском деле», «Маркетинг в издательском деле», «Основы теории и практики распространения издательской продукции», «Основы публичной речи», «Управление издательскими проектами», прохождении преддипломной практики, государственной итоговой аттестации.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных и профессиональных компетенций (ОК\ ПК)

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны | | |
|--------|--------------------|---|---|---|---|
| | | | знать | Уметь | владеть |
| 1. | ОК-5 | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | особенности вербальной и невербальной коммуникации; определение, функции и виды коммуникации; особенности деловой коммуникации; формы | учитывать психологические аспекты при представлении информации; вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по | навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций; навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным |

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны | | |
|--------|--------------------|---|--|---|--|
| | | | знать | Уметь | владеть |
| | | | делового общения, основные психологические особенности приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений; | невербальном у поведению; | признакам. |
| 2. | ОК-6 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | основы коллективной психологии; особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива; основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества; процессы групповой динамики и принципы формирования команды; | организовывать работу малого коллектива, рабочей группы; управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий; налаживать конструктивный диалог; | навыками коммуникации и организации коллективной работы; управления эмоциями; методами управления конфликтами и командообразования, навыками анализа групповой динамики. |
| 3. | ПК-32 | способностью осуществлять обслуживание оптовых и розничных покупателей | особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях; психологические приемы влияния на партнера и | распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе | методами и техниками аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения. |

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны | | |
|--------|--------------------|---|--|---|---|
| | | | знать | Уметь | владеть |
| | | | способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций; | коммуникации | |
| 4. | ПК-35 | способностью организовывать работу с авторами | формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий; | организовывать проведение консультаций с авторами с целью оказания им помощи в работе над рукописями; | основами редакционно-издательской этики; |
| 5. | ПК-36 | способностью подготавливать издательские (лицензионные) договоры, вести их реестр | правила и порядок подготовки издательских (лицензионных) договоров; | юридически грамотно взаимодействовать с авторами в процессе издательской деятельности; | навыками составления и использования издательских лицензионных договоров. |

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице
(для студентов ОФО)

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры (часы) | | | |
|--|-------------|-----------------|--|--|--|
| | | 2 | | | |
| Контактная работа, в том числе | | | | | |
| Аудиторные занятия (всего): | 32 | 32 | | | |
| Занятия лекционного типа | 16 | 16 | | | |
| Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия) | 16 | 16 | | | |
| Лабораторные занятия | - | - | | | |
| | | | | | |
| Иная контактная работа: | | | | | |
| Контроль самостоятельной работы (КСР) | 4 | 4 | | | |
| Промежуточная аттестация (ИКР) | 0,2 | 0,2 | | | |

| | | | | | |
|--|--------------------------------------|-------------|-------------|--|--|
| Самостоятельная работа, в том числе: | | | | | |
| <i>Курсовая работа</i> | | | | | |
| | - | - | | | |
| <i>Проработка учебного (теоретического) материала</i> | | | | | |
| | 16 | 16 | | | |
| <i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i> | | | | | |
| | 14 | 14 | | | |
| <i>Реферат</i> | | | | | |
| | | | | | |
| Подготовка к текущему контролю | | | | | |
| | 5,8 | 5,8 | | | |
| Контроль: | | | | | |
| Подготовка к экзамену | | | | | |
| | - | - | | | |
| Общая трудоемкость | час | 72 | 72 | | |
| | в том числе контактная работа | 36,2 | 36,2 | | |
| | зач.ед. | 2 | 2 | | |

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре (*очная форма*)

| № | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|----|---|----------------------------------|-------------------|----|----|----------------------|
| | | Всего | Аудиторная Работа | | | Внеаудиторная работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Введение в деловое общение. Основные характеристики общения | 14 | 4 | 4 | - | 6 |
| 2. | Речевая культура делового человека | 14 | 4 | 4 | - | 6 |
| 3. | Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения | 10 | 2 | 2 | - | 6 |
| 4. | Этикет в деловом общении | 12 | 4 | 2 | - | 6 |
| 5. | Споры и конфликты в деловом общении | 10 | 2 | 2 | - | 6 |
| 6. | Обзор пройденного материала. Прием зачета | 7,8 | - | 2 | - | 5,8 |
| | <i>Итого по дисциплине:</i> | 67,8 +0,2 ИКР +4К СР | 16 | 16 | - | 35,8 |

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

| № | Наименование раздела | Содержание раздела | Форма текущего контроля |
|----|--------------------------------------|---|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Введение в деловое общение. Основные | Деловое общение: содержание, структура, Деловая коммуникация. | Конспект лекции |

| | | | |
|----|--|--|------------------------|
| | <p>характеристики общения</p> | <p>коммуникация. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения. Анализ структуры делового общения. Структура акта общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны. Социально-психологические механизмы общения, условия их реализации. Взаимосвязь целей и функций общения. Средства общения и их классификация. Специфические особенности различных средств общения. Основные формы делового общения. Классификация стилей общения. Их основные характеристики, целевую направленность, проявления. Предпосылки возникновения барьеров общения, виды барьеров. Коммуникативная компетентность как одна из ключевых компетентностей делового человека.</p> | |
| 2. | <p>Речевая культура в деловом общении</p> | <p>Психологические особенности речевого общения. Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стил и качества речи. Речевые средства общения. Речевая культура и ее типы. Речевой этикет в деловом общении. Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. Документы деловой переписки, используемые в различных формах делового общения: совещаниях, собраниях, переговорах и пр. Виды деловой переписки, их классификации по различным основаниям. Требования к содержанию, структуре и оформлению деловых документов.</p> | <p>Конспект лекции</p> |
| 3. | <p>Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения</p> | <p>Этика делового общения: соотношение понятий «мораль», «этика», «этикет». Этика бизнеса и социальная ответственность организаций. Принципы этики делового общения «сверху - вниз» (между руководителем и подчиненными) Принципы этики делового общения «снизу – вверх» (между подчиненным и руководителем) Принципы этики делового общения между коллегами. Принципы этики делового общения с клиентами. Профессиональный этический кодекс: структура, содержание. Мероприятия по повышению этики организации. Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых</p> | <p>Конспект лекции</p> |

| | | | |
|----|-------------------------------------|---|-----------------|
| | | успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль 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. Деловое общение в издательском деле. | |
| 4. | Этикет в деловом общении | Методика установления контакта и законы первого впечатления. Деловой этикет. Этикетные требования к деловой переписке. Новые этикетные требования: телефон, мобильная связь, Интернет. Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации телефонного общения. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы-обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Compliment как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Compliments для делового взаимодействия. Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Основные особенности русского коммуникативного поведения. | Конспект лекции |
| 5. | Споры и конфликты в деловом общении | Конфликт, его структура, типологии. Причины конфликта. Стадии конфликта. Стили поведения в конфликт. Этические принципы поведения в | Конспект лекции |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>конфликте Конфликты в организациях и способы выхода из них. Из истории происхождения спора. Определение понятий "спор", "дискуссия", "полемика". Классификация видов спора. Культура спора. Предмет спора. Позиции полемистов. Употребление понятий. Поведение участников спора. Индивидуальные особенности участников спора. Национальные и культурные традиции. Уважительное отношение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре. Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы. Позволяющие и не позволяющие.</p> | |
|--|--|--|--|

2.3.2 Занятия семинарского типа.

| № | Наименование раздела | Тематика практических занятий (семинаров) | Форма текущего контроля |
|----|---|--|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Введение в деловое общение. Основные характеристики общения | <p>1. Понятие коммуникации, общения. Сходства и различия.</p> <p>2. Структура акта общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.</p> <p>3. Цели, функции, механизмы общения.</p> <p>4. Средства общения и их классификация. Специфические особенности различных средств общения.</p> <p>5. Классификация стилей общения. Их основные характеристики, целевая направленность, проявления.</p> | Доклад |
| | | <p>1. Сущность и признаки делового общения.</p> <p>2. Цели, содержание, виды делового общения.</p> <p>3. Принципы делового общения.</p> <p>4. Специфические функции делового общения.</p> <p>5. Правила делового общения.</p> | Доклад |
| 2. | Речевая культура делового человека | <p>1. Понятия «речь», «речевая деятельность».</p> <p>Функции речи.</p> <p>2. Стил и качества речи.</p> <p>3. Речевая культура и ее типы.</p> <p>4. Беседа как форма делового общения. Подготовка, разработка, проведение, анализ.</p> <p>5. Совещание как форма делового общения.</p> | Доклад |
| | | <p>1. Деловая переписка как вид делового общения.</p> <p>2. Официально-деловой стиль. Функции официального документа.</p> <p>3. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов.</p> <p>4. Требования к составлению служебных документов различных типов.</p> <p>5. Новые тенденции в практике русского</p> | Доклад |

| | | | |
|----|---|---|---------------------|
| | | делового письма. | |
| 3. | Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения | 1. Этика делового общения: соотношение понятий «мораль», «этика», «этикет». 2. Этика бизнеса и социальная ответственность организаций. 3. Мероприятия по повышению этики организации. 4. Имидж организации и руководителя. 5. Специфические особенности издательской области и их учет в деловых взаимоотношениях. Проблемы профессионального общения редактора. | Доклад |
| 4. | Этикет в деловом общении | 1. Приемы установления контакта с людьми в начале делового общения. Способы актуализации и поддержания деловых контактов. Этикет представления, приветствия и прощания в деловой сфере. 2. Этикет деловых приемов. 3. Ведение делового телефонного разговора. 4. Этикет делового подарка. 5. Национальные особенности делового общения. | Доклад |
| 5. | Споры и конфликты в деловом общении | 1. Конфликт: понятие, виды, структура и динамика. 2. Типы конфликтных личностей. 3. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. 5. Способы разрешения конфликтов, снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации. | Доклад |
| 6. | Обзор пройденного материала | Прием зачета | Контрольные вопросы |

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| № | Вид СРС | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы |
|---|---------|---|
|---|---------|---|

| 1 | 2 | 3 |
|---|--|--|
| 1 | Подготовка к практическим занятиям | <p>1. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853.</p> |
| 2 | Проработка учебного (теоретического) материала | <p>1. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение : учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2016.</p> <p>2. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853.</p> <p>3. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций) | <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="655 147 1484 369">1. Васильева, С.А. Психология делового общения: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Васильева, Е.А. Родионова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. — 124 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63785. — Загл. с экрана. <li data-bbox="655 369 1484 728">2. Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сеньюгина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584 <li data-bbox="655 728 1484 996">3. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118 <li data-bbox="655 996 1484 1064">4. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами : учебное пособие / В.Е. Храмченко. - |
|---|---|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. - 110 с. - ISBN 978-5-8353-1520-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400</p> <p>5. Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ГроссМедиа, 2008. — 136 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/9102. — Загл. с экрана.</p> |
|--|--|--|

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

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии.

В ходе освоения дисциплины «Деловое общение» используются актуальные образовательные технологии с использованием современного технического оснащения и программного обеспечения учебного процесса.

Применяются активные и интерактивные формы проведения занятий: тестирование, выступления с докладами.

Формой контроля знаний является зачет, который содержит следующие формы работы:

- самостоятельная работа (доклад) для контроля освоения теоретического курса дисциплины;
- практические задания (тестовые задания, практические задания) для выявления степени овладения базовыми практическими навыками;

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

4.1.1 Примерные темы докладов

1. Понятие коммуникации, общения. Сходства и различия.
2. Структура акта общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.
3. Цели, функции, механизмы общения.
4. Средства общения и их классификация. Специфические особенности различных средств общения.

5. Классификация стилей общения. Их основные характеристики, целевая направленность, проявления.
6. Сущность и признаки делового общения.
7. Цели, содержание, виды делового общения.
8. Принципы делового общения.
9. Специфические функции делового общения.
10. Правила делового общения.
11. Понятия «речь», «речевая деятельность». Функции речи.
12. Стилль и качества речи.
13. Речевая культура и ее типы.
14. Беседа как форма делового общения. Подготовка, разработка, проведение, анализ.
15. Сопещание как форма делового общения.
16. Деловая переписка как вид делового общения.
17. Официально-деловой стилль. Функции официального документа.
18. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов.
19. Требования к составлению служебных документов различных типов.
20. Новые тенденции в практике русского делового письма.
21. Этика делового общения: соотношение понятий «мораль», «этика», «этикет».
22. Этика бизнеса и социальная ответственность организаций.
23. Мероприятия по повышению этики организации.
24. Имидж организации и руководителя.
25. Специфические особенности издательской области и их учет в деловых взаимоотношениях. Проблемы профессионального общения редактора.
26. Приемы установления контакта с людьми в начале делового общения. Способы актуализации и поддержания деловых контактов. Этикет представления, приветствия и прощания в деловой сфере.
27. Этикет деловых приемов.
28. Ведение делового телефонного разговора.
29. Этикет делового подарка.
30. Национальные особенности делового общения.
31. Собеседование при приеме на работу: подготовка, прохождение собеседования, этапы собеседования.
32. Отношения руководителя с подчиненными: правила делегирования полномочий (устные и письменные приказы), поощрение сотрудников и их порицание.
33. Служебный этикет: отношение подчиненных к своему руководителю.
34. «Горизонтальная» коммуникация. Корпоративные нормы и их соблюдение.
35. Критика и комплементы в деловой коммуникации.
36. Конфликт: понятие, виды, структура и динамика.
37. Типы конфликтных личностей.
38. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
39. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
40. Способы разрешения конфликтов, снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала. Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и

семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – зачет.

4.2.1 Вопросы для зачета по дисциплине «Деловое общение»:

1. Понятия «коммуникация», «общение».
2. Акт общения. Структура.
3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны акта общения.
4. Цели и функции общения.
5. Мотивы общения.
6. Средства общения и их классификация.
7. Специфические особенности различных средств общения.
8. Классификация стилей общения. Основные характеристики.
9. Барьеры общения.
10. Коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество.
11. Сущность и признаки делового общения.
12. Цели делового общения.
13. Основные виды делового общения.
14. Принципы делового общения.
15. Функции делового общения.
16. Понятия «речь», «речевая деятельность». Функции речи.
17. Виды речи. Их особенности.
18. Стил и качества речи.
19. Речевая культура и ее типы.
20. Речевой этикет в деловом общении.
21. Беседа как форма делового общения.
22. Совещание как форма делового общения.
23. Деловая переписка как вид делового общения.
24. Официально-деловой стил. Функции официального документа.
25. Типы официальных документов. Структура и содержание служебных документов.
26. Требования к составлению служебных документов различных типов.
27. Требования к стилю и оформлению служебных документов различных типов.
28. Новые тенденции в практике русского делового письма.
29. Этика делового общения: соотношение понятий «мораль», «этика», «этикет».
30. Этика бизнеса и социальная ответственность организаций.
31. Профессиональная этика.
32. Этика личности и корпоративная этика.
33. Деловое общение в рабочей группе.
34. Проблема лидерства.
35. Понятие имиджа.
36. Функции имиджа.
37. Формирование имиджа делового человека.
38. Специфические особенности издательской области и их учет в деловых взаимоотношениях.
39. Проблемы профессионального общения редактора.
40. Редактор и автор: основы профессионального общения.
41. Приемы установления контакта с людьми в начале делового общения. Способы актуализации и поддержания деловых контактов.
42. Этикет представления, приветствия и прощания в деловой сфере.

43. Этикет деловых приемов.
44. Ведение делового телефонного разговора.
45. Приемы рационализации телефонного общения.
46. Этикет делового подарка.
47. Требования национального этикета.
48. Правила международной вежливости.
49. Собеседование при приеме на работу. Подготовка, прохождение собеседования, этапы собеседования.
50. Отношения руководителя с подчиненными: правила делегирования полномочий (устные и письменные приказы), поощрение сотрудников и их порицание.
51. Служебный этикет: отношение подчиненных к своему руководителю.
52. «Горизонтальная» коммуникация. Корпоративные нормы и их соблюдение.
53. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики.
54. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.
55. Конфликт: понятие, виды, структура и динамика.
56. Типы конфликтных личностей.
57. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
58. Стадии конфликта.
59. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
60. Способы разрешения конфликтов, снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации.
61. Определение понятий "спор", "дискуссия", "полемика". Классификация видов спора.
62. Культура спора. Поведение участников спора.
63. Уважительное отношение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.
64. Психологические приемы убеждения в споре. Приемы воздействия на участников спора.
65. Вопросы в споре и виды ответов.

4.2.2 Критерии оценивания

Оценка «зачтено». Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций.

Оценка «не зачтено». Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:

1. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение : учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2016.
2. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>.
3. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

6. Васильева, С.А. Психология делового общения: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Васильева, Е.А. Родионова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. — 124 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63785>. — Загл. с экрана.
7. Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>
8. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. -

- (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>
9. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами : учебное пособие / В.Е. Храмченко. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. - 110 с. - ISBN 978-5-8353-1520-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>
 10. Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ГроссМедиа, 2008. — 136 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/9102>. — Загл. с экрана.

5.3 Периодические издания.

6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. Коноплева Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44292>.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Важнейшей составной частью освоения курса является посещение лекций (обязательное) и их конспектирование. Глубокому освоению лекционного материала способствует предварительная подготовка, включающая чтение предыдущей лекции, работу со словарями, энциклопедиями, учебниками.

Необходимо систематически готовиться к практическим (семинарским) занятиям, изучать рекомендованные к прочтению статьи и другие материалы. Методический материал обеспечивает рациональную организацию самостоятельной работы студентов на основе систематизированной информации по темам практических занятий курса.

Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины и овладения методологией применительно к особенностям изучаемой отрасли науки. При подготовке к семинарским занятиям следует использовать основную литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке. На семинарских занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике семинарских занятий.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию:

1. Проработать конспект лекций.
2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу.
3. Ответить на вопросы плана семинарского занятия.
4. Выполнить домашнее задание.
5. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения текущих и промежуточных контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

- самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы;
- регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы;

- согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.

Самостоятельность в учебной работе способствует развитию заинтересованности студента в изучаемом материале, вырабатывает у него умение и потребность самостоятельно получать знания, что весьма важно для специалиста с высшим образованием. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студента включает следующие виды, выполняемые в соответствии с ФГОС ВО и рабочим учебным планом:

- аудиторная самостоятельная работа студента под руководством и контролем преподавателя на лекции;

- внеаудиторная самостоятельная работа студента под руководством и контролем преподавателя: изучение теоретического материала, подготовка к аудиторным занятиям (подготовка к практическому занятию, тестированию, подготовка доклада).

Индивидуальное сообщение (доклад) – вид самостоятельной работы, предполагающий устное выступление. При подготовке индивидуального сообщения по заданной теме на первом этапе необходимо составить план, подобрать основные источники, затем в процессе работы с научной литературой систематизировать полученную информацию, сделать выводы и обобщения. Устное выступление должно хорошо восприниматься на слух, поэтому необходимо контролировать темп речи. Текст сообщения должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления. Выводы должны быть максимально четкими и краткими, для этого рекомендуется их пронумеровать или изложить тезисно. После выступления докладчик должен ответить на вопросы слушателей. Индивидуальное сообщение не может быть оценено положительно, если в нем поверхностно раскрыты вопросы, допущены принципиальные ошибки, докладчик не смог уложиться в регламент или ответить на вопросы, речевое оформление сообщения не соответствует нормам и правилам русского литературного языка, а также при условии механического копирования материала из учебников или другой литературы.

Промежуточный контроль (зачет) предназначен для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Зачет проводится в виде собеседования на основе приведенных в п.4.2 вопросов.

При оценке ответа студента на вопрос преподаватель руководствуется следующими критериями:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного;
- языковое и речевое оформление ответа.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Использование информационных технологий не предусмотрено.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

Программное обеспечение не предусмотрено.

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. <http://www.elibrary.ru> - ЭБС eLIBRARY.RU.
2. <http://biblioclub.ru/> - Электронные книги для образования, бизнеса, досуга.

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

| № | Вид работ | Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность |
|----|--|--|
| 1. | Лекционные занятия | Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением. |
| 2. | Семинарские занятия | Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением. |
| 3. | Групповые (индивидуальные) консультации | Аудитория |
| 4. | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Аудитория |
| 5. | Самостоятельная работа | Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. |

