

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

Факультет филологический

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор



Т.А. Хагуров

*подпись*

«31» мая 2019 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ДВ.01.01 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки **45.03.01 «Филология»**

Направленность (профиль) **«Отечественная филология»**

Программа подготовки **академический бакалавриат**

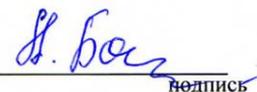
Форма обучения **очная**

Квалификация (степень) выпускника **бакалавр**

Краснодар 2019

Рабочая программа дисциплины «Б1.В.ДВ.01.01 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 45.03.01 Филология, Направленность «Отечественная филология» (бакалавриат)

Программу составил(и):  
Большова А.Ю., к.ф.н., доц.

  
Подпись

Рабочая программа дисциплины «Б1.В.ДВ.01.01 Деловое общение» утверждена на заседании кафедры (разработчика) общего и славяно-русского языкознания

Протокол № 9 «17» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Лучинская Е.Н.  
фамилия, инициалы

  
\_\_\_\_\_

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры общего и славяно-русского языкознания (выпускающей)

Протокол № 9 «17» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Лучинская Е.Н.  
фамилия, инициалы

  
\_\_\_\_\_

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филологического факультета

Протокол № 11 «24» мая 2019 г.

Председатель УМК факультета Буянова Л.Ю.  
фамилия, инициалы

  
\_\_\_\_\_

Рецензенты

Павловская О.Е., д.ф.н., профессор, заведующий кафедрой русского языка и речевой коммуникации Кубанского государственного аграрного университета (КубГАУ)

Исаева Л.А., д.ф.н., профессор, зав. кафедрой современного русского языка КубГУ

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).**

### **1.1 Цель освоения дисциплины.**

Формирование способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; владения навыками участия в научных дискуссиях, выступления с сообщениями и докладами, устного, письменного и виртуального (размещение в информационных сетях) представления материалов собственных исследований; в рамках указанных компетенций дать системное представление о деловой коммуникации с учетом навыков прагматического мышления на русском языке.

### **1.2 Задачи дисциплины.**

- 1) теоретическое определение ключевых положений деловой коммуникации, обобщение и систематизация знаний по основным разделам курса;
- 2) формирование понятийно-терминологического аппарата дисциплины;
- 3) обучение элементарным навыкам эффективного делового общения;
- 4) повышение общей и психологической культуры общения;
- 5) изучение диалога как организационного принципа коммуникативной деятельности в управлении и овладение коммуникативными средствами и технологиями социально-психологического влияния на собеседника;
- 6) закрепление полученных знаний и навыков при помощи тренинговых интерактивных заданий.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.**

Дисциплина «Деловое общение» входит в цикл дисциплин по выбору (индекс Б1.В.ДВ.01.01) и изучается студентами 4 курса в 8-ом учебном семестре. «Входным» является знание базовых принципов грамматически и стилистически правильного выражения мыслей и навыки использования языковых средств с учетом потребностей коммуникации. Данная дисциплина логически продолжает курс «Стилистика и культура речи» и дополняет курс «Риторика». Все три предмета дают системный взгляд на понимание принципов прагматики современной коммуникации на русском языке

### **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 (ОК) и профессиональных компетенций (ПК)*

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально - психологические особенности участников	соблюдать важнейшие требования делового этикета в наиболее распространенных речевых ситуациях (приветствия, знакомства, благодарности, извинения,	навыками определения стратегии в ситуации делового общения и выбора соответствующей речевой тактики.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			деловой коммуникации	прощания и др.);	
2.	ПК-4	владением навыками участия в научных дискуссиях, выступления с сообщениями и докладами, устного, письменного и виртуального (размещение в информационных сетях) представления материалов собственных исследований	характерные универсальные особенности профессионально-деловой коммуникации, ее типы и виды;	определять основные цели проектируемого делового общения, отбирать и обрабатывать деловую информацию с учетом поставленных коммуникативных целей	основными приемами аргументации и правилами созидательной критики.
3.	ПК-11	владением навыками участия в разработке и реализации различного типа проектов в образовательных, научных и культурно-просветительских организациях, в социально-педагогической, гуманитарно-организационной, книгоиздательской, массмедийной и коммуникативной сферах	типы проектов в образовательных, научных и культурно-просветительских организациях, в социально-педагогической, гуманитарно-организационной, книгоиздательской, массмедийной и коммуникативной сферах	принимать участие в разработке и реализации различного типа проектов в образовательных, научных и культурно-просветительских организациях, в социально-педагогической, гуманитарно-организационной, книгоиздательской, массмедийной и коммуникативной сферах	навыками участия в разработке и реализации различного типа проектов в образовательных, научных и культурно-просветительских организациях, в социально-педагогической, гуманитарно-организационной, книгоиздательской, массмедийной и коммуникативной сферах

## 2. Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)		
		—	8	

<b>Контактная работа, в том числе:</b>						
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		<b>48</b>	<b>-</b>	<b>48</b>		
Занятия лекционного типа		24	-	24	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		24	-	24	-	-
		-	-	-	-	-
<b>Иная контактная работа:</b>						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		6	-	6	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	-	0,2	-	-
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>						
<i>Курсовая работа</i>		-	-	-	-	-
<i>Проработка учебного (теоретического) материала</i>		21,8	-	21,8	-	-
<i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i>		10	-	10	-	-
<i>Реферат</i>		16	-	16	-	-
Подготовка к текущему контролю		6	-	6	-	-
<b>Контроль:</b>						
Подготовка к экзамену		-	-	-	-	-
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	<b>-</b>	<b>108</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>54,2</b>		<b>54,2</b>		
	<b>зач. ед</b>	<b>3</b>		<b>3</b>		

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре (*очная форма*)

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Тема 1 Понятие и специфика деловой коммуникации.	7	2	-	-	5
2.	Тема 2 Психология коммуникативного процесса.	13	2	4	-	7
3.	Тема 3 Коммуникативная компетентность: функциональный аспект.	12	2	4	-	6
4.	Тема 4 Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	15,8	4	4	-	7,8
5.	Тема 5 Деловые переговоры как базовая форма делового общения.	15	4	4	-	7
6.	Тема 6 Формы деловой коммуникации.	15	4	4	-	7
7.	Тема 7 Коммуникативные барьеры.	15	4	4	-	
8.	Тема 8 Особые сферы делового общения.	9	2	-	-	7
	Всего:	101,8	24	24	-	53,8

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.	Понятие и специфика деловой коммуникации.	Деловое общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Роль общения в современном деловом взаимодействии. Место и роль делового общения в системе организационного управления. Коммуникативный ресурс в управлении и его свойства. Понятие, специфика и задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Многообразие форм деловых коммуникаций, их краткая характеристика.	Р
2.	Психология коммуникативного процесса.	Понятие общения как единства коммуникации, перцепции, интеракции. Функции коммуникации: экспрессивная, эвристическая, нормирования, регулятивная, идентификации. Теоретические и прикладные модели коммуникации. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Перцептивная сторона общения, ошибки восприятия. Вербальная коммуникация и психологическая лупа анализа высказывания. Особенности невербальной коммуникации. Репрезентативная система в деловой коммуникации.	Р
3.	Коммуникативная компетентность: функциональный аспект.	Понятие коммуникативной компетентности. Вклад речевых актов в понятие коммуникативной компетентности. Типология речевых действий. Социальные нормы и коммуникативные схемы. Коммуникативный принцип организации психики. Содержание аспекта отношений. Диалогическая модальность. Полярность отношений коммуникации.	Р,Э
4.	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	Основы психодиагностики. Психометрические характеристики личности. Типы посетителей коммерческих мероприятий. Ролевые и манипулятивные классификации. Универсальность типологии К.Г.Юнга и ее интерпретации в психологии деловой коммуникации. Вербальные характеристики психотипов.	Р
5.	Деловые переговоры как базовая форма	Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Условия проведения деловых переговоров. Базовые	Р

	делового общения.	принципы и навыки ведения переговоров. Основные положения современной переговорной практики. Факторы, влияющие на эффективность переговоров. Структура переговорного процесса и содержание этапов. Технология подготовки к переговорам. Предположения и допущения как важная часть переговоров. Методы (стратегии) ведения переговоров.	
6.	Формы деловой коммуникации.	<p>Деловая беседа. Структура деловой беседы. Приемы воздействия в деловой беседе. Психологические аспекты убеждения.</p> <p>Деловая беседа по телефону: организация и основные правила поведения. Этапы телефонной деловой беседы. Типичные ошибки телефонной коммуникации.</p> <p>Деловые совещания. Типология и подготовка совещаний. Правила поведения на совещаниях.</p> <p>Публичное выступление. Особенности устной публичной речи. Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Подготовка к выступлению. Структура выступления. Аттракция, эффект первого впечатления, установление контакта с аудиторией. Управление вниманием аудитории. Приемы интерактивного взаимодействия с аудиторией.</p> <p>Деловая переписка как специфическая форма коммуникации. Современные формы вербального делового общения на основе информационных технологий. Психологические аспекты ведения деловой переписки.</p>	Р
7.	Коммуникативные барьеры.	<p>Барьеры общения. Нарушение постулатов и принципов общения. Неумение слушать. Причины затруднений при слушании. Эмоциональные блоки: состояние стресса, аффекта, фрустрации, тревоги и страха.</p> <p>Барьер непонимания. Условия понимания. Три вида контрсуггестии: избегание, авторитет, непонимание. Условия эффективности внушения. Свойства суггестора.</p> <p>Барьеры восприятия: иллюзии контрастности и смежности установок. Механизмы, искажающие восприятие. Помехи межкультурных стереотипов.</p> <p>Помехи личностного фактора: барьеры характера, темперамента и психологической установки, разность «тоннелей реальности», доминирующих каналов обработки</p>	Э

		информации. Типология коммуникантов. Особенности общения мужчин и женщин.	
8.	Особые сферы делового общения.	Паблик рилейшнз. Область деятельности PR. Типы PR. Методы PR. Реклама. Стратегия рекламной деятельности. Психология рекламы: психология намерений, психология восприятия. Речевые и психологические особенности рекламных сообщений.	Р

### 2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Психология коммуникативного процесса.	Понятие и функции коммуникации. Типы и виды коммуникаций: внутриличностная, межличностная, массовая, межкультурная, визуальная, вербальная, эстетическая, перформанская, мифологическая. Модели коммуникативных сетей в организациях: централизованные и децентрализованные. Виды коммуникативных ролей: сторож, лидер мнений, связной, пограничник. Типы коммуникативных климатов. Перцептивная сторона общения. Механизмы межличностной перцепции: 1)познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция); 2)познание себя (рефлексия); 3)прогнозирование поведения партнера (каузальная атрибуция). Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание. Понятие конформизма, нонконформизма, референтной группы. Ошибки восприятия. Понятие стереотипизации и проекции. Вербальная коммуникация и психологическая лупа анализа высказывания. Виды общения по А.Добровичу. Невербальная коммуникация. Тренинг «Развернутый ответ да»	Э
2.	Коммуникативная компетентность: функциональный аспект.	Понятие постулатов общения. Принципы нормальной коммуникации Г.П.Грайса. Типология речевых действий. Социальные нормы и коммуникативные схемы. Коммуникативный принцип организации психики. Понятие диалогической модальности. Типология дискурсивной	Р

		<p>модальности.</p> <p>Тренинг «Развернутый ответ <i>нет</i>»</p>	
3.	<p>Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.</p>	<p>Психодиагностика, проблемы и методы. Психометрические характеристики личности: квадратный тип человека, треугольный тип человека, круговой тип человека, зигзаговый тип человека, прямоугольный тип человека. Типологизация партнеров в деловой сфере.</p> <p>Работа «речевого сценария» при дифференцированном общении с деловыми партнерами. Программирование делового контакта и прогнозирование его эффективности.</p> <p>Тренинг «Смягченный ответ <i>не знаю</i>»</p>	Р,Э
4.	<p>Деловые переговоры как базовая форма делового общения.</p>	<p>Деловые переговоры. Базовые принципы и навыки ведения переговоров. Помехи, связанные с пониманием поведения других на переговорах. Факторы, влияющие на эффективность переговоров. Подготовка к переговорам. Предположения и допущения как важная часть переговоров. Теория потребностей в переговорах на трех уровнях: межличностном, межорганизационном, межнациональном. Методы ведения переговоров. Методы рассуждений и процесс ведения переговоров. Индуктивные заключения. Понятие социальной причинности. Национальные стили ведения переговоров.</p> <p>Тренинг «Вежливый отказ»</p>	Р,Э
5.	<p>Формы деловой коммуникации.</p>	<p>Критерии вычленения форм деловой коммуникации. Деловой разговор, особенности когнитивной и аффективной сферы.</p> <p>Деловая беседа. Структура деловой беседы. Эффективные приемы начала беседы. Приемы воздействия в деловой беседе. Психологические аспекты убеждения.</p> <p>Деловая беседа по телефону: организация и основные правила проведения. Этапы телефонной деловой беседы. Голос как инструмент воздействия. Типичные ошибки телефонной коммуникации.</p> <p>Деловые совещания, их типы. Подготовка совещания. Правила поведения на совещании. Основы и навыки модерации группового общения. Технологии ведения групповой дискуссии.</p> <p>Публичная речь, требования к публичной речи. Создание текста речи. Классификация видов речи: информационная речь,</p>	Р

		убеждающая речь, призывающая к действию речь, речь по специальному поводу, протокольная (рамочная) речь, торжественная речь. Тренинг «Предъявление претензии»	
6.	Коммуникативные барьеры.	Специфика коммуникативного барьера в деловой сфере. Причины появления коммуникативных барьеров как причины непонимания деловых партнеров. Логический барьер. Стилистический барьер. Семантический барьер. Фонетический барьер. Правила успешной вербальной коммуникации. Тренинг «Нейтрализация агрессии собеседника»	Р,Э

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

### 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	Реферат (Р)	Методические рекомендации по написанию рефератов, утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол № _ от ___ г.
2	Эссе (Э)	Методические рекомендации по написанию эссе, утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол № _ от ___ г.
3	Самостоятельное изучение разделов	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловое общение», утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол № _ от ___ г.
4	Самоподготовка	Методические рекомендации по самоподготовке, утвержденные кафедрой общего и славяно-русского языкознания, протокол № _ от ___ г.

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,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

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,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### **3. Образовательные технологии.**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: работа в команде, игра, проблемное обучение, контекстное обучение, обучение на основе опыта, индивидуальное обучение, междисциплинарное обучение, опережающая самостоятельная работа.

Основой образовательных технологий, используемых в данной дисциплине, является системный подход, который отличается личностной ориентированностью, диагностичностью, интенсивностью, диалогичностью, моделированием профессиональных ситуаций, проектированием дидактических функций в единстве с коммуникативными и личностными смыслами, модульностью, межпредметностью, креативностью. Отчасти использована и теоретическая концепция метода свернутых информационных структур.

#### **Интерактивные образовательные технологии**

<b>Семе стр</b>	<b>Вид занятия</b>	<b>Используемые интерактивные образовательные технологии</b>	<b>Количес тво часов</b>
8	Л №1. Понятие и специфика деловой коммуникации.	Проблемная лекция	1 ч.
	Л №2. Психология коммуникативного процесса.	Лекция-беседа.	1 ч.
	Л № 3. Коммуникативная компетентность: функциональный аспект.	Лекция с заранее запланированными ошибками.	1 ч.
	Л № 4. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	Лекция-дискуссия.	1 ч.
	Л № 5. Деловые переговоры как базовая форма делового общения.	Лекция-пресс-конференция	1 ч.
	Л № 6. Формы деловой коммуникации.	Лекция-консультация.	1 ч.
	Л № 7. Коммуникативные барьеры.	Проблемная лекция	1 ч.
	Л № 8. Особые сферы делового общения.	Занятие с применением затрудняющих условий.	1,4 ч.
	ПР № 1. Психология коммуникативного процесса.	Элементы психологического тренинга	1 ч.

ПР № 2. Коммуникативная компетентность: функциональный аспект.	Развернутая беседа на основании плана.	1 ч.
ПР № 3. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	Метод развивающейся кооперации для решения творческих задач.	1 ч.
ПР № 4. Деловые переговоры как базовая форма делового общения.	Метод малых полемических групп.	1 ч.
ПР № 5. Формы деловой коммуникации.	Активизация творческой деятельности.	1 ч.
ПР № 6. Коммуникативные барьеры.	Разбор конкретных ситуаций	1 ч.
<i>Итого:</i>		<i>14,4 (30%)</i>

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.**

Оценочным средством для текущего контроля успеваемости является устный и письменный опрос бакалавров на занятиях.

**Пример вопросов** по теме «Деловые переговоры как базовая форма делового общения»:

1. Деловые переговоры: определение понятия.
2. Базовые принципы и навыки ведения переговоров.
3. Помехи, связанные с пониманием поведения других на переговорах.
4. Факторы, влияющие на эффективность переговоров.
5. Подготовка к переговорам.
6. Предположения и допущения как важная часть переговоров.
7. Теория потребностей в переговорах на трех уровнях: межличностном, межорганизационном, межнациональном.
8. Методы ведения переговоров.
9. Методы рассуждений и процесс ведения переговоров. Индуктивные заключения. Понятие социальной причинности.

#### **Темы рефератов**

##### **Блок 1**

1. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам.
2. Этапы подготовки к переговорам.
3. Структура переговоров.
4. Некорректные тактические приемы деловых партнеров.
5. Варианты поведения деловых партнеров.
6. Национальные стили ведения переговоров.

##### **Блок 2**

1. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.
2. Этапы телефонной деловой беседы.
3. Особенности устной публичной речи.
4. Подготовка деловых совещаний.
5. Специфика проведения пресс-конференции.

## Темы эссе

### Блок 1

1. Алгоритм формирования имиджа.
2. Зачем нужна самопрезентация?
3. Характеристики позитивного типа делового партнера.
4. Респектабельный деловой партнер – каков он?
5. Типы знакомства в деловой среде.
6. Приемы установления контакта.
7. Можно ли превратить провал переговоров в успех?

### Блок 2

1. Понятие коммуникативной компетентности.
2. Кинесика как метод диагностики человеческого поведения.
3. Значение жестикуляции.
4. Проксемика: зоны дистанций, территория, собственность.
5. Особенности визуального общения.
6. Такесика. Правила прикосновения.

## 4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

### Контрольные вопросы к зачету

1. Деловое общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Понятие, специфика и задачи деловой коммуникации.
3. Многообразие форм деловых коммуникаций, их краткая характеристика.
4. Роль общения в современном деловом взаимодействии.
5. Понятие общения как единства коммуникации, перцепции, интеракции.
6. Функции коммуникации: экспрессивная, эвристическая, нормирования, регулятивная, идентификации.
7. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.
8. Перцептивная сторона общения. Функции социальной перцепции: познание себя, познание партнера, организация совместной деятельности, установление эмоциональных контактов.
9. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
10. Ошибки восприятия.
11. Вербальная коммуникация и психологическая лупа анализа высказывания: аспект самопрезентации, ты-отношения, предметный и апеллятивный аспекты.
12. Особенности невербальной коммуникации.
13. Репрезентативная система в деловой коммуникации.
14. Понятие и структура коммуникативной компетентности.
15. Виды коммуникации. Реализация в коммуникации аспекта отношения.
16. Диалогическая модальность.
17. Психогометрические характеристики личности.
18. Ролевые и манипулятивные классификации.
19. Три компонента взаимодействия в межличностных отношениях.
20. Феномен проницательности как профессионально важное качество. Методы, развивающие проницательность.
21. Стили и стратегии общения.
22. Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Условия проведения деловых переговоров.
23. Технология подготовки к переговорам.

24. Методы ведения переговоров.
25. Деловая беседа. Структура деловой беседы. Приемы воздействия в деловой беседе.
26. Деловая беседа по телефону: организация и основные правила поведения. Этапы телефонной деловой беседы. Типичные ошибки телефонной коммуникации.
27. Деловые совещания. Типология и подготовка совещаний. Правила поведения на совещаниях.
28. Публичное выступление. Особенности устной публичной речи. Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Подготовка к выступлению. Структура выступления. Аттракция, эффект первого впечатления, установление контакта с аудиторией. Управление вниманием аудитории. Приемы интерактивного взаимодействия с аудиторией.
29. Деловая переписка как специфическая форма коммуникации. Психологические аспекты ведения деловой переписки.
30. Барьеры общения: психологическая характеристика и технологии преодоления.
31. Барьер непонимания.
32. Барьеры восприятия.
33. Помехи межкультурных стереотипов.
34. Помехи личностного фактора. Типология коммуникантов.
35. Гендерные характеристики коммуникации.
36. Особые сферы делового общения.

#### **Критерии оценки по дисциплине «Деловое общение»**

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если уровень его знаний соответствует оценке «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» настоящих рекомендаций.

- **оценка «не зачтено»** выставляется студенту, если в работе обнаруживаются существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

- **оценка «отлично»** выставляется студенту, если ответы на поставленные в билете вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания базовых терминов и понятий курса; соблюдаются нормы литературной речи;

- оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам, отсутствия активного участия на семинарских занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

- **оценка «хорошо»** выставляется студенту, если ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; материал излагается уверенно; демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; соблюдаются нормы литературной речи;

- оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

- **оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса; имеются затруднения с выводами; допускаются нарушения норм литературной речи; отмечается слабое владение концептуально-понятийным аппаратом курса.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; имеются заметные нарушения норм литературной речи.

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. Титова Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>

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:**

Тимченко, Н.М. Искусство делового общения / Н.М. Тимченко ; авт. вступ. ст. А.В. Стешов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - 224 с. : схем., табл. - ISBN 978-5-4475-6920-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443657>

Васильева, С.А. Психология делового общения: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Васильева, Е.А. Родионова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. — 124 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63785>

Климов, С.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Н. Климов, Г.Н. Орлова, Н.В. Орлова. — Электрон. дан. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2005. — 150 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/60882>

### 5.3. Периодические издания:

1. Журнал «Вопросы управления»
2. Журнал «Филологические науки»
3. Журнал «Русская речь»

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

1. Открытые лекции РГГУ // <http://ikrlvtch.podfm.ru/RSUH/>
2. Электронные ресурсы КубГУ
3. Психологические исследования: эл. ресурс [www.psystudy.ru](http://www.psystudy.ru)
4. Менеджмент в России и за рубежом: эл. ресурс [www.mevriz.ru](http://www.mevriz.ru)
5. Business mania: эл. ресурс <http://b-mania.ru/online>

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

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал, практических занятий. Распределение занятий по часам представлено в РПД.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа с использованием научной литературы.

#### Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Наименование раздела	№	Форма самостоятельной работы	Трудоемкость, часов
1	1	Самоподготовка	3
	2	Реферат по теме «Место и роль делового общения в системе организационного управления»	2
2	3	Самоподготовка	3
	4	Эссе-анализ по темам блока 2	2
	5	Реферат по теме «Особенности невербальной коммуникации»	2
3	6	Реферат на тему «Социальные нормы и коммуникативные схемы»	2
	7	Самостоятельное изучение темы «Коммуникативная компетентность личности в общении»	2
	8	Эссе-анализ по проблематике «Функциональный аспект коммуникативной компетентности»	2
4	9	Реферат по теме «Использование знания психотипов в работе с клиентами»	2
	10	Самоподготовка	3,8
	11	Эссе на тему «Психотип как модель поведенческой структуры личности»	2
5	12	Самоподготовка	3
	13	Эссе-анализ по темам блока 1	2

	14	Реферат по темам из блока 1	2
6	15	Реферат по темам из блока 2	2
	16	Самоподготовка	3
	17	Самостоятельное изучение темы «Деловая переписка как специфическая форма коммуникации»	2
7	18	Самоподготовка	3
	19	Эссе по проблематике «Коммуникативные барьеры»	2
	20	Реферат на тему «Причины появления коммуникативных барьеров»	2
8	21	Самоподготовка	3
	22	Самостоятельное изучение темы «Психология рекламы»	2
	23	Реферат по теме «Стратегия рекламной деятельности»	2
Итого:			53,8

Самостоятельная работа предполагает написание реферата. Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

- достижение поставленной цели и задач исследования;
- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, степень использования в работе результатов исследований);
- личные заслуги автора реферата (новые знания, которые получены помимо образовательной программы, новизна материала и рассмотренной проблемы, научное значение исследуемого вопроса);
- культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора)
- культура оформления материалов работы (соответствие реферата всем стандартным требованиям);
- степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);
- использование литературных источников.

Объективность оценки работы преподавателем заключается в определении ее положительных и отрицательных сторон, по совокупности которых он окончательно оценивает представленную работу. При отрицательной рецензии работа возвращается на доработку с последующим представлением на повторную проверку с приложением замечаний, сделанных преподавателем.

Ряд тем предполагает также написание эссе. Подготовленное эссе оценивается преподавателем по следующим критериям:

- достижение поставленной цели и задач исследования;
- уровень эрудированности автора по изученной теме;
- самостоятельность выводов и наблюдений;
- культура письменного изложения материала (логичность подачи материала, грамотность автора);
- знания и умения на уровне требований стандарта данной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих понятий и идей.

Объективность оценки работы преподавателем заключается в определении ее положительных и отрицательных сторон, по совокупности которых он окончательно оценивает представленную работу.

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) (при необходимости)**

### **8.1 Перечень информационных технологий**

- проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты;
- использование электронных презентаций при проведении лекционных и практических занятий.

### **8.2 Перечень необходимого программного обеспечения**

- Программное обеспечение в рамках программы компании Microsoft “Enrollment for Education Solutions” DsktpEdu ALNG LicSAPk MVL
- Desktop Education ALNG LicSAPk MVL Pre2017EES A Faculty EES
- Предоставление неисключительных имущественных прав на использование программного обеспечения «Антиплагиат»
- Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal License

### **8.3 Перечень информационных справочных систем**

ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>

ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 335 (Учебная мебель, проектор-1шт., экран-1шт., Wi-Fi, переносной ноутбук- 3 шт)
2.	Семинарские занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского

		<p>типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 336, 337, 331 (Учебная мебель, Wi-Fi, проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт)</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 327, 328А, 329,340,340А,308,311,319</p> <p>(Учебная мебель, Wi-Fi, переносной проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт)</p>
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	<p>Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № (Учебная мебель, компьютер с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации -1 шт.)</p> <p>Кафедра общего и славяно-русского языкознания</p>
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 308, 311</p> <p>(Учебная мебель, Wi-Fi, переносной проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт)</p>
5.	Самостоятельная работа	<p>Аудитория для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением неограниченного доступа в электронную информационно-образовательную среду организации для каждого обучающегося, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 332 (Учебная мебель, проектор-1 шт., экран-1 шт., моноблок- 16 шт. с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, переносной ноутбук- 3 шт., интерактивная доска -1шт.)</p>



**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу учебной дисциплины**  
**Б1.В.ДВ.01.01 «Деловое общение»**  
**по направлению подготовки 45.03.01 Филология,**  
**направленность «Отечественная филология»,**  
**разработанную д.ф.н., доц.**  
**кафедры общего и славяно-русского языкознания филологического факультета**  
**Федерального государственного бюджетного образовательного**  
**учреждения высшего образования**  
**«Кубанский государственный университет»**  
**Большовой А.Ю.**

Рабочая программа дисциплины «Деловое общение» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 45.03.01 Филология (бакалавриат), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации и в полной мере соответствует заданным требованиям.

Программа тщательно продумана, профессионально выстроена, имеет логическую последовательность, грамотный язык изложения, что позволяет обеспечить высокий уровень усвоения знаний и умений, а также активизацию креативной и познавательной деятельности и расширение профессиональной эрудиции студентов. Указаны различные формы учебной работы, а также виды самостоятельной работы студента с расчетом часов по каждому виду учебной деятельности. Рабочая программа предусматривает аудиторное и внеаудиторное самостоятельное изучение дисциплины. В программе приведены различные темы и формы выполнения самостоятельной внеаудиторной работы студентов, что позволяет развивать творческую активность студентов, стремление к углублению знаний.

В учебной программе дается тематика практических занятий, имеются материалы для самостоятельной работы студентов, вопросы и задания для самопроверки по разделам дисциплины, перечень основной и дополнительной литературы. Даны координаты интернет-источников по дисциплине. Все эти материалы и методические рекомендации способствуют глубокому и всестороннему изучению студентами представленного курса как одной из необходимых дисциплин, формирующих необходимые профессиональные компетенции студента-бакалавра.

Фонд оценочных средств позволяет в полной мере осуществить контроль и оценку результатов обучения, освоенных знаний, умений и навыков в объеме компетенций, предусмотренных ФГОС ВО.

В целом, рабочая программа дисциплины «Деловое общение» может быть использована для методического обеспечения учебного процесса в рамках основной образовательной программы ФГБОУ ВО КубГУ по направлению 45.03.01 Филология, направленность «Отечественная филология».

Доктор филологических наук,  
профессор, заведующий кафедрой современного  
русского языка КубГУ

  
Л.А.Исаева