

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования**  
**«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума Ученого совета ННГУ  
протокол от  
«20» апреля 2021 г. № 1

**Рабочая программа дисциплины**

**Культура делового общения**

---

*(наименование дисциплины (модуля))*

Уровень высшего образования

**Специалитет**

---

*(бакалавриат / магистратура / специалитет)*

Направление подготовки / специальность

**37.05.02 Психология служебной деятельности**

---

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Специализация

**Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности**

---

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Квалификация (степень)

специалист

---

*(бакалавр / магистр / специалист)*

Форма обучения

очная

---

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Арзамас  
2021 год

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума ученого совета ННГУ  
(протокол от 14.12 2021 г. № 4)

**ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
НА 2022-2023 уч.г.**

**Рабочая программа учебной дисциплины и приложение  
к ней (фонд оценочных средств дисциплины) одобрены без изменений**

Решение кафедры  
социальной работы, сервиса и туризма  
(протокол от 16.11.2021 №18)  
заведующий кафедрой д.п.н., доцент С.П. Акутина

Решение методической комиссии Арзамасского филиала ННГУ  
(протокол от 05.12.2021 №4)  
председатель методической комиссии к.п.н., доцент Т.А. Полякова

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Культура делового общения» относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, специализация Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности и изучается в 4 семестре 2-го курса. Данная дисциплина читается (при условии ее выбора обучающимся) параллельно с такими курсами как: «Психология личности», «Педагогическая психология», «Психологическое обеспечение служебной деятельности». По итогам изучения курса студенты сдают зачет.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

**Цель** дисциплины – формирование и развитие компетенций профессиональной деятельности специалиста, направленных на развитие навыков делового общения, профессиональной коммуникации, разработку и использование средств воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром.

<b>Формируемые компетенции (Код/ Формулировка)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) (компонентный состав компетенции)</b>
способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков (ОК-11)	З1 (ОК-11) Знать особенности делового общения; У1 (ОК-11) Уметь осуществлять деловое общение; В1 (ОК-11) Владеть навыками делового общения, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков.
способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром (ПК-10)	З1 (ПК-10) Знать особенности воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; У1 (ПК-10) Уметь разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; В1 (ПК-10) Владеть навыками использования средств воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром.

### 3. Структура и содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	2 з.е.
часов по учебному плану, из них	72
<b>Контактная работа</b> , в том числе: аудиторные занятия:	
– занятия лекционного типа	0
– занятия семинарского типа	16
контроль самостоятельной работы	1
<b>Промежуточная аттестация</b> Зачет	
<b>Самостоятельная работа</b>	55

Содержание дисциплины (модуля) структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий

Наименование разделов (Р) / тем (Т) дисциплины (модуля),  Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них								Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)				Контроль самостоятельной работы		промежуточной аттестации (контроля)		теоретического обучения	
					семинары, практические занятия	лабораторные работы								
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Значение культуры делового общения в системе деловой активности	5				2								3	
Тема 2. Общение как социальный процесс	10				2								8	
Тема 3. Средства делового общения	10				2								8	
Тема 4. Формы делового общения	10				2								8	
Тема 5. Барьеры делового общения	10				2								8	

Тема 6. Техника делового общения	12				4								8	
Тема 7. Этика делового общения	11				4								7	
<b>В т.ч. текущий контроль</b>	<b>1</b>								<b>1</b>					
<b>Зачет</b>														
<b>Итого</b>	<b>72</b>				<b>16</b>				<b>1</b>				<b>55</b>	

**Тема 1. Значение культуры делового общения в системе деловой активности.**

Культура делового общения как элемент организационной культуры и как условие делового успеха. Психологические, социальные, этические, правовые, экономические, организационные, физиологические факторы делового общения. Взаимосвязь имиджа, репутации и делового общения. Деловое общение и карьера. Субъекты делового общения. Предмет и цель делового общения.

**Тема 2. Общение как социальный процесс.** Стороны общения. Перцептивная сторона общения. Восприятие на уровне межличностного и межгруппового общения. Рефлексивное общение. Понимание и принятие партнера в процессе общения. Каузальная атрибуция. Ошибка атрибуции в общении. Проекция и индентификации, стереотипы, предрассудки и дискриминация. Возможности самоподачи. Имидж и репутация делового человека. Коммуникативная сторона общения. Основные барьеры коммуникации. Интерактивная сторона общения. Типы взаимодействий по К.Томасу, М. Веберу, Э. Берну и др.

**Тема 3. Средства делового общения.** Вербальные средства. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Невербальные средства общения. Жесты, мимика и пантомимика, их значение в деловом общении. Пространство и время как скрытые средства. Технические средства общения. Роль новых средств передачи информации в деловом общении. Внешние атрибуты как средство общения. Ведение делопроизводства. Документооборот. Основные реквизиты в документе. Регулирование деловых отношений через правила внутреннего трудового распорядка.

**Тема 4. Формы делового общения.** Межличностные и служебные уровни делового общения. Деловая беседа. Структура деловой беседы при ориентации на успех. Аргументация и контраргументация. Переговоры. Виды торгов. Альтернативные переговоры. Обсуждение и дискуссия как промежуточные формы делового общения. Деловой спор. Достоинства спора и основные недостатки. Типология участников дискуссий. Конфликты в работе и формы их проявления. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров. Забастовка как крайняя форма деловых отношений.

**Тема 5. Барьеры делового общения.** Пространственные барьеры. Временные барьеры. Эргономические барьеры. Физиологические барьеры. Психологические барьеры. Социальные барьеры. Правовые барьеры. Лингвистические барьеры. Этнокультурные барьеры. Атрибутивные барьеры.

**Тема 6. Техника делового общения.** Техника публичного выступления. Техника ведения переговоров. Техника ведения спора. Методы аргументации в споре. Спор без правил.

Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений. Психологическое и позиционное давление в конфликте. «Запрещенные приемы» для участников конфликта. Способы манипуляции в деловом общении. Многоходовые комбинации.

**Тема 7. Этика делового общения.** Этические нормы в деловом общении. Сложности этического ведения бизнеса. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении. Взяточничество и коммерческий подкуп. Коррупция. Обман и мошенничество. Правила этикета.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

#### **4. Образовательные технологии**

**Образовательные технологии, способствующие развитию компетенций, формируемых дисциплиной:**

– **технология проблемного обучения** – стимулирование проявления активности, инициативы, самостоятельности, творчества, решения теоретических и практических задач, развития интеллектуальных способностей: обобщения, систематизации, анализа, синтеза и др. Методы проблемного обучения: проблемное изложение, частично-поисковый метод, исследовательский метод.

– **технология контекстного обучения** – использование системы дидактических форм, методов и средств для моделирования предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

– **технология обучения в сотрудничестве** – формирование умений работать сообща во временных командах и группах, добиваться качественных образовательных результатов на основе межличностной коммуникации, принятия оптимальных решений, развития лидерских качеств. Технология основана на эмоциональных переживаниях, связанных со стремлением к общему успеху и коллективным достижениям, и формировании личностных качеств, необходимых для эффективной работы в команде или в коллективе. Технология предполагает использование метода групповой работы.

– **информационные образовательные технологии** направлены на овладение средствами поиска, применения и переработки учебной или научной информации средствами компьютерной техники, Интернета, аудио- и видеотехники.

Учебная дисциплина «Культура делового общения» в качестве обязательного минимума включает семь тем, интегрирующих тематику теоретической, практической и контрольной составляющих её содержания.

Теоретическая составляющая формирует систему теоретических основ по определению роли и значению культуры общения в деловых взаимоотношениях.

Практическая составляющая способствует формированию профессиональных навыков по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения;

Контрольная составляющая определяет дифференцированный объективный учет процесса и результатов учебной деятельности студентов.

Профессионально-прикладная направленность образовательного процесса объединяет все три составляющих содержания программы, выполняя связующую, координирующую и активизирующую функцию.

Интерактивные образовательные технологии используются в учебном процессе с целью:

- формирования системы теоретических основ по определению роли и значения культуры общения в деловых взаимоотношениях;
- освоения профессиональных навыков по применению эффективных средств общения, а также по устранению потенциальных и реальных барьеров общения;

## **5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Культура делового общения, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10148>

Самостоятельная внеаудиторная работа студентов осуществляется в следующих формах: подготовка учебно-исследовательских реферативных работ, мультимедийных презентаций, выполнение тестовых заданий, подготовка к зачету по дисциплине.

6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

6.1 перечень компетенций дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), характеризующих этапы их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Формируемые компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости/ промежуточной аттестации
Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций		
<b>ОК-11</b> <b>способностью к деловому общению, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков</b>		
<i>З1 (ОК-11) Знать</i> особенности делового общения; <i>У1 (ОК-11) Уметь</i> осуществлять деловое общение; <i>В1 (ОК-11) Владеть</i> навыками делового общения, профессиональной коммуникации на одном из иностранных языков.	Темы 1-7	Тестирование  Устный и письменный опросы  Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины  Защита презентаций, составленных по темам  Учебно-исследовательские реферативные работы  <b>зачет</b>
<b>ПК-10</b> <b>способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром</b>		
<i>З1 (ПК-10) Знать</i> особенности воздействия на межличностные и межгрупповые отношения субъекта с реальным миром; <i>У1 (ПК-10) Уметь</i> разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; <i>В1 (ПК-10) Владеть</i> навыками использования средств воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром.		Тестирование  Устный и письменный опросы  Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины  Защита презентаций, составленных по темам  Учебно-исследовательские реферативные работы  <b>зачет</b>

## Шкала оценивания сформированности компетенции

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенции			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<b><u>Знания</u></b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<b><u>Умения</u></b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b><u>Навыки</u></b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

### 6.2 Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не



		ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

Конкретизированные с учетом специфики дисциплины шкалы оценки для проведения зачета, критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций, представлены ниже.

Для проведения контроля сформированности компетенции используются: устный и письменный опрос, выполнение контрольных заданий, защита презентаций, подготовка учебно-исследовательских реферативных работ.

### **6.3 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций**

*Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:*

- тестирование;
- устный и письменный опросы;
- Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины;
- Защита презентаций, составленных по темам;
- Учебно-исследовательские реферативные работы.

*Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:*

- практические контрольные задания на установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия), на нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).

### **6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и для контроля сформированности компетенции**

#### **Устный и письменный опросы для оценки сформированности компетенций ОК-11**

1. Цели и задачи делового общения, его содержание.
2. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.
3. Виды делового общения по содержательной направленности.
4. Типология видов делового общения по цели общения.
5. Типология конфликтов.
6. Управление конфликтами.
7. Содержание понятия «публичное выступление». Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки.
8. Основы ораторского искусства.
9. Характеристика понятия «спор».
10. Классификация споров.

11. Деловое общение в становлении имиджа руководителя.
12. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю.
13. Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам.
14. Служебный этикет, манеры поведения в создании привлекательного образа сотрудника
15. Правила ведения беседы по телефону.
16. Этнокультурные особенности участников делового общения.
17. Проблемы межкультурной деловой коммуникации.
18. Национальная специфика делового общения представителей разных стран и россиян.
19. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении.
20. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

### **Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенций ПК-10**

- Задание 1.** Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
- Задание 2.** Охарактеризуйте основные функции общения. Какая из них чаще других используется вами на практике?
- Задание 3.** Что включает в себя понятие «культура делового общения»?
- Задание 4.** Каковы основные причины неэффективного общения деловых партнеров?
- Задание 5.** Какую позицию может занимать коммуникатор в общении? Какая из них самая эффективная?
- Задание 6.** Какие факторы улучшают коммуникацию, а какие препятствуют коммуникативному процессу?
- Задание 7.** По каким признакам можно распознать психологическую позицию партнера?
- Задание 8.** Какие позиции в общении позволяют избежать конфликта?
- Задание 9.** Каковы причины неэффективного взаимодействия людей?
- Задание 10.** Что мешает и что в большей степени обуславливает успешность понимания вами окружающих людей?
- Задание 11.** Что нужно учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?
- Задание 12.** Почему иногда впечатление о человеке расходится с предварительным представлением о нем?
- Задание 13.** Что вызывает раздражение или неприятие, когда партнер использует манипулятивный стиль общения?
- Задание 14.** Каждый ли человек готов к гуманистическому стилю общения?
- Задание 15.** Как знание стилей общения и умение ими пользоваться в различных ситуациях может способствовать успешной карьере?
- Задание 16.** В чем сходство и различие между заражением, внушением, убеждением?
- Задание 17.** Как соотносятся между собой понятия «отношения», «общение», «действие», «взаимодействие»?
- Задание 18.** Что предпочтительнее в деловом взаимодействии – естественность или маскировка? Лучше «быть» или «казаться»? Почему?
- Задание 19.** Почему нелегко взглянуть на ситуацию глазами партнера?
- Задание 20.** Как нужно настроить себя, чтобы добиться успеха в деловом контакте?

### **Защита презентаций, составленных по темам для оценки сформированности компетенций ОК-11**

- Тема 1.** Виды потребностей в общении.
- Тема 2.** Функции делового общения.

- Тема 3.** Стили общения.
- Тема 4.** Культура речи делового человека: понятие и слагаемые.
- Тема 5.** Психологические механизмы влияния на партнера.
- Тема 6.** Приемы формирования аттракции.
- Тема 7.** Барьеры в общении и способы их преодоления.
- Тема 8.** Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение.
- Тема 9.** Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов.
- Тема 10.** Особенности общения с иностранными партнерами.
- Тема 11.** Особенности служебного этикета.
- Тема 12.** Особенности этикета телефонных разговоров.
- Тема 13.** Виды официальных приемов и правила поведения на них.
- Тема 14.** Модели поведения делового человека.
- Тема 15.** Признаки стрессового напряжения и его причины.
- Тема 16.** Профессиональное выгорание и его профилактика. Симптомы профессионального выгорания.
- Тема 17.** Общение в коллективе «по горизонтали».
- Тема 18.** Особенности общения «по вертикали».
- Тема 19.** Кинесические особенности общения.
- Тема 20.** Проксемические особенности общения.

#### **Требования к созданию мультимедийных презентаций:**

- В презентация не должно быть меньше 10 слайдов.
- Первый лист – это титульный, на котором о должны быть представлены:
  - название проекта;
  - название выпускающей организации;
  - фамилия, имя, отчество автора;
  - место учебы автора, специальность, курс и форма обучения (очная или заочная).
- Следующий слайд - содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации.

**Дизайн-эргономические требования:** сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста.

- последними слайдами презентации должны быть заключение и список использованной литературы.

#### **Требования к оформлению презентаций**

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

#### **Оформление слайдов:**

Стиль	Соблюдайте единый стиль оформления Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).
Фон	Для фона предпочтительны холодные тона
Использование цвета	На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Для фона и текста используйте контрастные цвета. Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после

	использования). Таблица сочетаемости цветов в приложении.
Анимационные эффекты	Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.
Содержание информации	Используйте короткие слова и предложения Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных Заголовки должны привлекать внимание аудитории.
Расположение информации на странице	Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.
Шрифты	Для заголовков – не менее 24. Для информации не менее 18. Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).
Способы выделения информации	Следует использовать: рамки; границы, заливку; штриховку, стрелки; рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

**Примерная тематика учебно-исследовательских реферативных работ  
для оценки сформированности компетенций ПК-10**

1. Исторические предпосылки становления делового общения.
2. Управленческая этика: духовная культура и нравственные качества руководителя.
3. Психологические типы личности по Юнгу.
4. Бизнес-аргументация: техника аргументации и риторические приемы в деловом общении.
5. Спор и дискуссия как вид делового общения: основные понятия, общая характеристика, цели спора.
6. Деловой разговор и деловая беседа в структуре современного делового общения.
7. Пресс-релиз как форма деловой коммуникации.
8. Причины возникновения конфликтных ситуаций в деловом общении.
9. Письменная коммуникация в структуре делового общения: функции деловой переписки и правила делового письменного стиля.
10. Типы деловых писем. Структура делового письма.
11. Классификация деловой корреспонденции.
12. Кросс-культурная концепция Р. Льюиса.
13. Факторы успеха в проведении делового совещания.
14. Анализ исследовательских подходов к проблеме лидерства.

15. Речевая коммуникация: подходы к анализу.
16. Типология слушателей: исследовательские подходы.
17. Критика в споре: значение и рекомендации критикующему и критикуемому.
18. Репрезентативные системы человека.
19. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
20. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.

### **Методические рекомендации по написанию учебно-исследовательских реферативных работ**

**Реферат** – вид самостоятельной научно-исследовательской работы студента. Это письменное изложение имеющихся в научной литературе концепций; содержания научного труда; содержания литературы по заданной теме. Студент должен раскрыть суть исследуемой проблемы. Изложение материала должно иметь проблемно-тематический характер.

#### Этапы работы над рефератом:

1. подбор изучения основных источников, опираясь на предложенный список литературы (5 – 10 источников). Возможно написание по одному источнику (монография).
2. составление библиографии;
3. обработка и систематизация информации;
4. разработка плана реферата;
5. написание реферата.

#### Структура реферата.

- Титульный лист;
- Оглавление, в котором излагаются пункты плана с указанием страницы, с которой начинается пункт.
- Реферат состоит из трех частей: введения, основной части и заключения. Во введении обосновывается актуальность темы, формулируется суть проблемы, цель и задачи реферата, дается краткая характеристика используемой литературы.
- В основной части реферата реализуются задачи исследования: в соответствии с планом последовательно и доказательно. В основной части могут быть представлены таблицы, схемы и графики.
- В заключительной части автор делает выводы, исходя из цели и задач работы.

#### Требования к оформлению реферата.

Объем реферата – 10-15 печатных страниц. Стиль изложения – аналитический (анализ источников, сравнение и сопоставление ведущих положений, обобщение), стиль должен быть литературным. Обязательны построчные ссылки на использованную литературу. Список литературы по правилам библиографического описания должен завершать работу.

#### Критерии оценки реферата.

1. Соответствие содержания теме и оглавлению.
2. Глубина проработки материала.
3. Логичность изложения.
4. Полнота использования источников.
5. Наличие ссылок на источники.
6. Культура письменной речи.
7. Соответствие оформления реферата ГОСТу.

### **Критерии оценивания учебно-исследовательских реферативных работ**

«отлично» - реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на

дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе).

«хорошо» - реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

«удовлетворительно» - реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

### **Примерные тестовые задания для оценки сформированности компетенций ОК-11**

#### **1. Общение это-**

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

#### **2. Стили общения бывают:**

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

#### **3. Структура делового общения состоит из:**

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

#### **4. Стил ь общения это:**

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

#### **5. Речь в деловом общении направлена на:**

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

### **Примерные вопросы к зачету для оценки сформированности компетенций ОК-11, ПК-10**

Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1. Культура делового общения как элемент организационной культуры и как условие делового успеха.	ОК-11
2. Психологические, социальные, этические, правовые, экономические, организационные, физиологические факторы делового общения.	ПК-10
3. Взаимосвязь имиджа, репутации и делового общения.	ОК-11
4. Деловое общение и карьера.	ПК-10

5. Субъекты делового общения.	ОК-11
6. Предмет и цель делового общения.	ПК-10
7. Перцептивная сторона общения.	ОК-11
8. Восприятие на уровне межличностного и межгруппового общения.	ПК-10
9. Рефлексивное общение.	ОК-11
10. Понимание и принятие партнера в процессе общения.	ПК-10
11. Каузальная атрибуция.	ОК-11
12. Ошибка атрибуции в общении.	ПК-10
13. Проекция и индентификации, стереотипы, предрассудки и дискриминация.	ОК-11
14. Возможности самоподачи.	ПК-10
15. Имидж и репутация делового человека.	ОК-11
16. Коммуникативная сторона общения.	ПК-10
17. Основные барьеры коммуникации.	ОК-11
18. Интерактивная сторона общения.	ПК-10
19. Типы взаимодействий по К.Томасу, М. Веберу, Э. Берну и др.	ОК-11
20. Вербальные средства.	ПК-10
21. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения.	ОК-11
22. Невербальные средства общения.	ПК-10
23. Жесты, мимика и пантомимика, их значение в деловом общении.	ОК-11
24. Пространство и время как скрытые средства.	ПК-10
25. Технические средства общения.	ОК-11
26. Роль новых средств передачи информации в деловом общении.	ПК-10
27. Внешние атрибуты как средство общения.	ОК-11
28. Ведение делопроизводства.	ПК-10
29. Документооборот. Основные реквизиты в документе.	ОК-11
30. Регулирование деловых отношений через правила внутреннего трудового распорядка.	ПК-10
31. Межличностные и служебные уровни делового общения.	ОК-11
32. Деловая беседа. Структура деловой беседы при ориентации на успех.	ПК-10
33. Аргументация и контраргументация.	ОК-11
34. Альтернативные переговоры.	ПК-10
35. Обсуждение и дискуссия как промежуточные формы делового общения.	ОК-11
36. Деловой спор. Достоинства спора и основные недостатки.	ПК-10
37. Типология участников дискуссий.	ОК-11
38. Конфликты в работе и формы их проявления.	ПК-10
39. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.	ОК-11
40. Забастовка как крайняя форма деловых отношений.	ПК-10
41. Барьеры делового общения	ОК-11
42. Техника публичного выступления.	ПК-10
43. Техника ведения переговоров.	ОК-11
44. Техника ведения спора.	ПК-10
45. Методы аргументации в споре.	ОК-11
46. Спор без правил.	ПК-10
47. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений.	ОК-11
48. Психологическое и позиционное давление в конфликте.	ПК-10
49. «Запрещенные приемы» для участников конфликта.	ОК-11
50. Способы манипуляции в деловом общении.	ПК-10
51. Многоходовые комбинации.	ОК-11

52. Этические нормы в деловом общении.	ПК-10
53. Сложности этического ведения бизнеса.	ОК-11
54. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях.	ПК-10
55. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении.	ОК-11
56. Взятничество и коммерческий подкуп.	ПК-10
57. Коррупция. Обман и мошенничество.	ОК-11
58. Правила этикета.	ПК-10

## 6.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

*адреса доступа к документам*

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

[https://arz.unn.ru/pdf/Metod\\_all\\_all.pdf](https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf)

Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при реализации образовательных программ высшего образования в ННГУ (Приказ от 13.05.2021 №241-ОД);

Положение о фонде оценочных средств, (Приказ от 10.06.2015 №247-ОД);

Положение об электронной информационно-образовательной среде ННГУ (Приказ от 25.01.2018 №41-ОД);

Положение о порядке организации и освоения факультативных и элективных дисциплин (модулей) в ННГУ (Приказ от 19.09.2017 № 427-ОД);

Регламент проведения компьютерного тестирования студентов с использованием системы «Прометей» (Приказ от 14.02.2018 №АФ 14-ОД);

Регламент проведения межсессионной аттестации студентов (Приказ от 14.02.2018 №АФ 14-ОД);

Положение о курсовой работе (Приказ от 11.02.2019 №АФ-3)

Типовое положение о реферате (Приложение к приказу от 14.02.2018 №АФ 14-ОД);

Типовое положение о контрольной работе студентов заочной формы обучения (Приказ от 14.02.2018 №АФ 14-ОД).

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Войтик Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 125 с. — (Серия : Высшее образование). // ЭБС «Юрайт» - Адрес доступа: <https://urait.ru/bcode/415169>

2. Психология делового общения: Учебник для студентов вузов / Аминов И.И., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028555>

б) дополнительная литература:

1. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. – 320 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=451312>

2. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. // ЭБС Znanium.com –Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>



3. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519225>

4. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 431 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028716>

5. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=254643>

6. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 415 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028559>

7. Сарычев, С. В. Социальная психология : учебное пособие для вузов / С. В. Сарычев, О. В. Чернышова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 127 с. — (Серия : Высшее образование). // ЭБС «Юрайт» - Адрес доступа: <https://urait.ru/bcode/415563>

8. Чеховских М. И. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=254643>

#### в) Программное обеспечение

- Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.
- Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

#### Интернет-ресурсы:

Название	Гиперссылка
Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского	<a href="http://www.lib.unn.ru/">http://www.lib.unn.ru/</a>
Электронная библиотечная система "Znanium"	<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
Электронная библиотечная система "Лань"	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
Электронная библиотечная система "Консультант студента"	<a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
Электронная библиотечная система "Юрайт"	<a href="http://www.urait.ru/">http://www.urait.ru/</a>
Каталог периодических изданий "East View"	<a href="http://www.ivis.ru/">http://www.ivis.ru/</a>
Подписка Elibrary на коллекцию 129 российских журналов в полнотекстовом электронном виде	<a href="http://biblio.tsutmb.ru">http://biblio.tsutmb.ru</a>

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

#### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Культура делового общения»

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран); помещения для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; помещения для самостоятельной

работы обучающихся, оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины **Культура делового общения** составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования (ОС ВО ННГУ) по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (приказ ННГУ от 13.05.2020 №256-ОД).

Автор(ы):

к.ист.н., доцент

Бодрин А.В.

Рецензент (ы):

д.п.н., доцент

Акутина С.П.

Программа одобрена на заседании кафедры социальной работы, сервиса и туризма  
от 26.02.21года, протокол № 4

зав. кафедрой

д.п.н., доцент

Акутина С.П.

Председатель МК

психолого-педагогического факультета

к.пс.н., доцент

Ганичева И.А.

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.

