КОНТРОЛЬНЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ А.И. Жук
«18» 04 2025 г.

Регистрационный № УД-23-3/116 / уч.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИИ

Учебная программа учреждения образования по учебной дисциплине для специальности:

6-05-0921-01 Социальная работа и консультирование

2025 г.

2025 г.

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта высшего образования, утвержденного 01.09.2023г. рег.№ 298, учебного плана по специальности 6-05-0921-01 «Социальная работа и консультирование», утвержденного 18.10.2023, рег. № 122-2023/У

СОСТАВИТЕЛЬ:
А.А.Островская, доцент кафедры социальной работы учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат педагогических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:
Н.В. Кухтова, доцент кафедры инклюзивного образования педагогического факультета учреждения образования «Витебский государственный университет им. П.М. Машерова», кандидат психологических наук, доцент;
Е.В. Бондарчук, заведующий кафедрой возрастной и педагогической психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:
Кафедрой социальной работы БГПУ
(протокол № 8 от 20.03.2025)
Заведующий кафедрой _____ Ю.В.Врублевский

Научно-методическим советом БГПУ
(протокол № 4 от 15.04.2025 г.)

Оформление учебной программы и сопровождающих ее материалов действующим требованиям Министерства образования Республики Беларусь соответствует.

Методист учебно-методического отдела _____ Е.А.Кравченко

Директор библиотеки _____ Н.П.Сятковская

2

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Деловое общение и коммуникации» предусмотрена образовательным стандартом и учебным планом подготовки студентов по специальности 6-05-0921-01 «Социальная работа и консультирование». Раскрывает актуальные проблемы теории и практики социальной работы в направлении оптимизации процесса вступления молодежи в самостоятельную жизнь.

Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины «Деловое общение и коммуникации» заключается в формировании у будущих специалистов комплекса профессиональных компетенций и личностных качеств, необходимых для эффективного решения различных социальных проблем населения при согласованности действий со всеми заинтересованными сторонами при успешном встривании коммуникации.

Задачи учебной дисциплины:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения для предотвращения и регулирования конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения;
- воспитывать ценностные профессиональные установки и профессионально значимые качества личности.

Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста по социальной работе, связи с другими учебными дисциплинами

Учебная дисциплина относится к модулю «Инновационные практики в социальной работе» компонента учреждения образования.

Содержание учебной дисциплины «Деловое общение и коммуникации» обеспечивает углубление профессиональной подготовки, полученной студентами при изучении модулей государственного компонента «Теоретические и профессионально-этические основы социальной работы» с учетом междисциплинарных связей с другими дисциплинами модуля «Инновационные практики в социальной работе» компонента учреждения образования: «Практикум по кейс-менеджменту», «Технологии саморегуляции и профессионального развития».

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;

- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы,
- убеждения;
- этические принципы общения;

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- применять методы эффективного коллетивного обсуждения вопросов.

владеть:

- методами эффективной вербальной и невербальной ситуации;
- методами определения и преодоления барьеров в коммуникации;
- методами ведения переговоров;
- методами презентации и самопрезентации, ведения деловой переписки

Требования к осовению учебной дисциплины

Освоение учебной дисциплины «Деловое общение и коммуникации» должно обеспечить формирование у обучающихся следующих компетенций:

БПК-2. Обладать социально-психологическим мышлением для выработки системного, целостного взгляда на проблемы личности и социальных групп

СК-11. Использовать в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе эффективные психологические технологии

Общее количество часов, отводимых на изучение учебной дисциплины в соответствии с учебным планом по специальности

Всего на изучение учебной дисциплины «Деловое общение и коммуникации» отведено:

- для очной (дневной) формы получения высшего образования 120 часов, из них 54 аудиторных часа. Распределение часов по видам занятий: лекции – 24 часа, практические занятия – 20 часов, семинарские занятия – 10 часов, из них управляемая самостоятельна работа – 8 часов (4 часа лекций, 4 часа практических занятий), самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов – 66 часов.
- для заочной формы получения высшего образования отводится 12 аудиторных часов, из них 12 аудиторных: лекции – 6 часов, семинасткие занятия – 6 часов.

Трудоемкость учебной дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом по специальности в форме экзамена в 5 семестре в очной (дневной) форме получения высшего образования, на 4 курсе – заочной форме получения образования.

Распределение аудиторного времени по видам занятий, курсам и семестрам

Для студентов дневной формы получения образования:

Курс / семестр	**Всего часов по учебной дисциплине**	**Аудиторные занятия**						**Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов**	**Форма промежуточной аттестации**
		Всего	Лекции		Семинарские	Практические			
			Всего	из них УСР	Всего	Всего	из них УСР		
3 курс / 5 семестр	120	54	24	4	10	20	4	66	**экзамен**
Всего часов	**120**	**54**	**24**	**4**	**10**	**20**	**4**	**66**	

Для студентов ***заочной*** формы получения образования:

Курс/ семестр	**Всего часов по учебной дисциплине**	**Аудиторные занятия**				**Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов**	**Форма промежуточной аттестации**
		Всего	Лекции	Семинарские	Практические		
3 курс / 5-6 семестр	120	12	6	6		108	
4 курс							**экзамен**
Всего часов	**120**	**12**	**6**	**6**		**108**	

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Коммуникация как объект научного знания

Коммуникация как объект исследования в науке Развитие теории коммуникации. Структура коммуникативного знания. Проблематика коммуникации как единой взаимосвязанной системы. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление.

Коммуникация и деловое общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С. Выготский, В.И. Курбатов, А.А. Леонтьев), разделение понятий (М.С. Каган, Г.М. Андреева, А.В. Соколов). Понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

Тема 2. Общение как коммуникация

Общение, его сущность, структура. Виды и функции общения: познавательное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.

Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э.Берна или/и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, социально-ролевое общение.

Характеристики делового общения. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

Тема 3. Этические регуляторы коммуникации и делового общения

Этика как наука и явление духовной жизни. Круг этических регуляторов поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики.

Противоречия между этикой и бизнесом. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Профессиональный кодекс социального работника.

Тема 4. Виды и средства деловой коммуникации

Определение деловой коммуникации, структура и специфика. Понятие «деловой контекст». Цели деловой коммуникации. Факторы, оказывающие влияние на деловую коммуникацию. Деловая коммуникация и профессиональная деятельность.

Повседневная деловая коммуникация. Виды повседневной деловой коммуникации. Деловая беседа как вид повседневной деловой коммуникации. Основные разновидности деловых бесед. Особенности проблемной деловой беседы. Телефонная деловая беседа: виды, особенности, ограничения.

Тема 5. Вербальная деловая коммуникация

Вербальные средства деловой коммуникации. Виды вербальных средств. Создание делового текста. Принцип коммуникация пирамиды Минто в мышлении, деловом письме и устных выступлениях.

Вербальная деловая коммуникация: проблемы манипуляции. Сущность и статус нейролингвистического программирования в деловой коммуникации. Эффективность делового вербального взаимодействия. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания

Конструирование эффективных вопросов. Проблемы понимания содержания делового сообщения. Специфика слушания в деловой коммуникации. Активное рефлексивное и направленное критическое слушание как основа деловой коммуникации. Дискуссионные формы делового общения: спор, дискуссия, дебаты, полемика, прения, симпозиум. Техники проведения деловых дискуссий.

Тема 6. Невербальная деловая коммуникация

Невербальные средства деловой коммуникации. Основные сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, коммуникация кинестетический. Виды невербальных средств коммуникации. Кинестетическая и проксемическая составляющие делового взаимодействия. Паралингвистические и экстралингвистические приемы в деловой коммуникации.

Невербальный репертуар лидера. Приемы «подстройки» к партнеру в деловой коммуникации. Дресс-код как способ формализации внешнего вида в деловой среде. Понятие «дресс-код». Виды делового дресс-кода. Гендерная и межкультурная специфика невербальной деловой коммуникации.

Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language. Проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Внешние дистанции в деловом общении.

Тема 7. Деловое совещание как вид деловой коммуникации

Особенности коммуникации в рамках совещания. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мыследеятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и

стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения.

Перцептивная функция общения в управлении. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания.

Тема 8. Деловая переписка

Стандарт деловой переписки. Внутриорганизационная и внешняя электронная деловая переписка. Имиджевая функция внешней деловой переписки. Общие требования к деловому письму. Структура электронного делового письма.

Тема 9. Деловая презентация и самопрезентация

Публичные выступления в деловой коммуникации. Виды публичных выступлений: речь, доклад, выступление, Классификация публичной деловой коммуникации в зависимости от задач: информационная, побуждающая, убеждающая, протокольная, торжественная. Психологические особенности публичной коммуникации. Деловая риторика: основные приемы и механизмы завоевания внимания аудитории в публичной коммуникации.

Презентация как форма деловой коммуникации. Виды презентации. Классификация презентаций в зависимости от задач. Эффективность презентации. Цели, средства, технологии эффективной Элементы информационной структуры презентации.

Конструирование презентации. Послайдовая презентации. Структура слайдов презентации. Эффективная самопрезентация. Значение самопрезентации в деловой коммуникации. Цели, средства, формы, ситуации самопрезентации в деловом.

Технологии личного PR в деловой коммуникации. Понятие личного PR. Значение личного PR в деловой коммуникации. Средства личного PR. Понятие «личный бренд». Личный бренд в профессионально-деловой сфере.

Тема 10. Деловые переговоры

Средства, технологии, приемы и стратегии эффективных переговоров. Жесткие переговоры. Понятие твердой цели. Технологии жестких переговоров. Виды гибких стратегий переговоров. Деловая культура и деловые переговоры. Понятие деловой культуры. Европейская, американская, латиноамериканская, арабская, японская и китайская деловые культуры: сходства и различия. Вербальные и невербальные особенности межкультурных деловых взаимодействий.

Тема 11. Деловая коммуникация и корпоративная культура

Общее представление о корпоративной культуре. Влияние организационной культуры на формальную и неформальную деловую коммуникацию. Корпоративная культура и внешняя среда организации.

Общая характеристика поведения и деловых качеств е особенности представителей различных культур. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока

Фактор корпоративной культуры в HR-брендинге. Специфика «офисной коммуникации». Типы офисов, зоны формальной и неформальной коммуникации в офисе. Корпоративная культура и особенности организации офисного пространства.

.

Тема 12. Официальные мероприятия в системе делового общения

Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный приемов. Застолье, этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания

Тема 13. Деловой Интернет

Сетевые ресурсы и деловая информация. Обзор основных профильных ресурсов делового содержания. Блоги на деловую тематику. Деловые интернет-сообщества. Корпоративные интернет-ресурсы как источники деловой информации. Белорусские профильные деловые ресурсы.

Тема 14. Личность как субъект деловых коммуникаций

Понятие личности как субъекта деятельности и коммуникаций. Взаимодействие биологических, социальных, психических и духовных факторов. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Экстраверты и интроверты в коммуникации. Влияние волевых и интеллектуальных черт личности на коммуникацию и деловое общение.

Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации согласно К.Г. Юнгу. Акцентуация характера. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы.

Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общении в управлении. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия:

социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.

Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов». Средства нейтрализации агрессии. Конструктивные аксиомы поведения в деловом общении.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИИ»
Дневная форма получения образования

	Название раздела, темы, занятия; перчень изучаемых вопроссов	Количество аудиторных часов			управляемая самостоятельная работа студентов	Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов	Методические пособтия,средства обучения, оборудоание	литература	Форма контроля знаий
		лекции	практические занятия	Семинарские занятия					
1	2		4	5	6	7	8	9	10
3 курс 5 семестр									
Деловое и общение и коммуникация		**20**	**16**	**10**	**8**	**66**			
1	**Коммуникация как объект научного знания**	**2**		**2**		**4**			
1.1	1. Коммуникация как объект исследования в науке 2. Развитие теории коммуникации. 3. Структура коммуникативного знания. Проблематика коммуникации как единой взаимосвязанной системы. 4. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологи, биологии. 5. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. 6. Коммуникация как социальное и природное явление.	2				2	Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [3] Дополнительная: [4], [5]	Состав-ление струк-турной схемы коммуни кации

1.2	1. Коммуникация и деловое общение как ключевые категории теории коммуникации. 2. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. 3. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С. Выготский, В.И. Курбатов, А.А. Леонтьев), разделение понятий (М.С. Каган, Г.М. Андреева, А.В. Соколов). 4. Понятие коммуникации как информационного обмена. 5. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.			2		2	Публикации по теме	Основная: [1], [3] Дополнительная: [4], [5]	Дискус-сия
2	**Общение как коммуникация**	**2**		**2**		**4**			
2.1	1. Общение, его сущность, структура 2. Виды и функции общения: познавательное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. 3. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. 4. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. 5. Типология общения (классификации Э.Берна или/и др.). 6. Цели и функции общения. 7. Интимно-личностное, социально-ролевое общение.	2				2	Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [3] Дополнительная: [1], [3], [4]	Выполне ние тесто-вых заданий
2.2	1. Характеристика делового общения. 2. Барьеры в общении. 3. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. 4. Барьеры восприятия и понимания 5. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. 6. Пути преодоления барьеров в общении.			2		2	Раздаточный материал с проблем-ными ситуациями	Основная: [1], [3] Дополнительная: [4], [5]	Состав-ление опорных схем
3	**Этические регуляторы коммуникации и делового**	**2**				**4**			

	общения								
3.1	1. Этика как наука и явление духовной жизни. Этическая осмысленность коммуникаций. 2. Круг этических регуляторов поведения и профессиональных взаимоотношений. 3. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. 4. Воспитание этики ответственности как условия продуктивных каналов коммуникации. 5. Взаимосвязь этики коммуникации и этики ответственности. 6. Профессиональный кодекс социального работника	2				4	Мульти-медийная презентация	Основная: [1] Дополнительная: [4], [5]	Выде-ление тезисов по проб-леме
4	**Виды и средства деловой коммуникации**	**2**	**2**			**4**			
4.1	1. Определение деловой коммуникации, структура и специфика. 2. Понятие «деловой контекст». 3. Факторы, оказывающие влияние на деловую коммуникацию. 4. Деловая коммуникация и профессиональная деятельность.	2				2	Мульти-медийная презентация	Основная: [2], [3] Дополнительная: [3], [4], [5]	Экспресс-опрос
4.2	1. Повседневная деловая коммуникация. 2. Виды повседневной деловой коммуникации. 3. Деловая беседа как вид повседневной деловой коммуникации. 4. Основные разновидности деловых бесед. 5. Особенности проблемной деловой беседы. 6. Телефонная деловая беседа: виды, особенности, ограничения.		2			2	Мульти-медийная презентация, книги	Основная: [2], [3] Дополнительная: [2], [4], [5]	Выпол-нение тесто-вых заданий
5	**Вербальная деловая коммуникация**	**2**	**2**			**6**			

5.1	1. Вербальные средства деловой коммуникации. 2. Создание делового текста. 3. Принцип коммуникация пирамиды Минто в мышлении, деловом письме и устных выступлениях. 4. Вербальная деловая коммуникация: проблемы манипуляции. 4. Эффективность делового вербального взаимодействия.	2				2	Мульти-медийная презентация, публикации по теме	Основная: [1], [3] Дополнительная: [1], [4], [5]	Состав-ление опорных схемы
5.2	1. Конструирование эффективных вопросов. 2. Проблемы понимания содержания делового сообщения. 3. Специфика слушания в деловой коммуникации. 4. Активное рефлексивное и направленное критическое слушание как основа деловой коммуникации. 5. Дискуссионные формы делового общения: спор, дискуссия, дебаты, полемика, прения, симпозиум. 6. Техники проведения деловых дискуссий.		2			4	Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [3] Дополнительная: [3], [4], [7]	***Выполнение контрольной работы по рейтинговой системе***
6	**Невербальная деловая коммуникация**	**2**		**2**	**2 (лк.)**	**6**			
6.1	1. Невербальные средства деловой коммуникации. 2. Виды невербальных средств коммуникации. 3. Кинестетическая и проксемическая составляющие делового взаимодействия. 4. Паралингвистические и экстралингвистические приемы в деловой коммуникации.	2				2	Мульти-медийная презентация	Основная: [2] Дополнительная: [3], [4], [5]	Экспресс-опрос

6.2	1. Невербальный репертуар лидера. 2. Приемы «подстройки» к партнеру в деловой коммуникации. 3. Дресс-код как способ формализации внешнего вида в деловой среде. 4. Понятие «дресс-код». 5. Виды делового дресс-кода. 6. Гендерная и межкультурная специфика невербальной деловой коммуникации.			2		2	Мульти-медийная презентация	Основная: [2] Дополнительная: [1], [2], [3]	Анализ проб-лемных ситу-аций
6.3	1. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. 2. Body language. 3. Проявления эмоциональных состояний. 4. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. 5. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.Внешние дистанции в деловом общении.				2 (лк.)	2			Защита учебных заданий
7	**Деловое совещание как вид деловой коммуникации**	**2**			**2 (пр.)**	**4**			
7.1	1. Особенности коммуникации в рамках совещания. 2. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. 3. Принципы эффективного взаимодействия. 4. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи 5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. 6. Методы активации мыследеятельности. 7. Факторы привлечения и поддержки внимания. 8. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. 9. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения.	2				2	Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [2], [3] Дополнительная: [1], [2], [3]	Дискус-сия

7.2	1. Перцептивная функция общения в управлении. 2. Контакт, приемы его установления. 3. Установки и их влияние на контакт. 4. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. 5. Тренировка и правила сообщения обратной связи. 6. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. 7. Проблемы нахождения взаимопонимания. 8. Круги общения и уровни понимания.				2 (пр.)	2	Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [2], [3] Дополнительная: [3], [5]	Защита учебных заданий
8	**Деловая переписка**			**2**		**4**			
8.1	1. Стандарт деловой переписки. 2. Внутриорганизационная и внешняя электронная деловая переписка. 3. Имиджевая функция внешней деловой переписки. 4. Общие требования к деловому письму. 5. Структура электронного делового письма.			2		4	Мульти-медийная презентация	Основная: [2], [3] Дополнительная: [3], [4], [5]	Анализ примеров делового письма
9	**Деловая презентация и самопрезентация**	**2**	**2**	**2**	**2 (пр.)**	**6**			
9.1	1. Публичные выступления в деловой коммуникации. 2. Виды публичных выступлений: речь, доклад, выступление. 3. Классификация публичной деловой коммуникации в зависимости от задач: информационная, побуждающая, убеждающая, протокольная, торжественная. 4. Психологические особенности публичной коммуникации. 5. Деловая риторика: основные приемы и механизмы завоевания внимания аудитории в публичной коммуникации.	2				2	Мульти-медийная презентация	Основная: [6] Дополнительная: [8], [10], [11], [12]	Подготовка тезисов
9.2	1. Презентация как форма деловой коммуникации. 2. Виды презентации. Классификация презентаций в зависимости от задач. 3. Эффективность презентации.				2 (пр.)		Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [2], [3] Дополнительная: [3], [4], [5]	Защита учебных заданий

	4. Цели, средства, технологии эффективной 5. Элементы информационной структуры презентации.								
9.3	1. Конструирование презентации. 2. Послайдовая презентации. Структура слайдов презентации. 3. Эффективная самопрезентация. 4. Значение самопрезентации в деловой коммуникации. 5. Цели, средства, формы, ситуации самопрезентации в деловом.		2			2		Основная: [1], [2], [3] Дополнительная: [3], [4], [5]	Анализ само-презен-таций
9.4	1. Технологии личного PR в деловой коммуникации. 2. Понятие личного PR. 3. Значение личного PR в деловой коммуникации. 4. Средства личного PR. 5. Понятие «личный бренд». 6. Личный бренд в профессионально-деловой сфере.			2		2	Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [2], [3] Дополнительная: [3], [4], [5]	***Выпол-нение конт-рольной работы по рейтинг овой системе***
10.	**Деловые переговоры**		**2**			**4**			
10.1	1. Средства, технологии, приемы и стратегии эффективных переговоров. 2. Жесткие переговоры. Понятие твердой цели. Виды гибких стратегий переговоров. 3. Деловая культура и деловые переговоры. 4. Европейская, американская, латиноамериканская, арабская, японская и китайская деловые культуры.		2			4		Основная: [1], [2], [3] Дополнительная: [3], [5], [7]	Деловые игры
11	**Деловая коммуникация и корпоративная культура**	**2**	**2**			**6**			
11.1	1. Общее представление о корпоративной культуре. 2. Влияние организационной культуры на формальную и неформальную деловую коммуникацию.	2				2	Раздаточный материал	Основная: [1], [2] Дополнительная: [3], [4]	Экс-пресс-опрос

	3. Корпоративная культура и внешняя среда организации.								
11.2	1. Общая характеристика поведения и деловых качеств е особенности представителей различных культур. 2. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. 3. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. 4. Фактор корпоративной культуры в HR-брендинге. 5. Специфика «офисной коммуникации». 6. Типы офисов, зоны формальной и неформальной коммуникации в офисе.		2			4	Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [2] Дополнительная: [3], [4]	Фокус-группа
12	**Официальные мероприятия в системе делового общения**		**2**			**4**			
12.1	1. Этикет приветствия и представления. 2. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. 3. Деловой подарок. 4. Деловые приемы, их коммуникативный приемов. 5. Застолье, этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания		2			4	Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [2] Дополнительная: [1], [3]	Защиту учебных заданий
13	**Деловой Интернет**		**2**			**4**			
13.1	1. Сетевые ресурсы и деловая информация. 2. Обзор основных профильных ресурсов делового содержания. 3. Блоги на деловую тематику. 4. Деловые интернет-сообщества. 5. Корпоративные интернет-ресурсы как источники		2			4	Мульти-медийная презентация	Основная [1], [2] Дополнительная: [4], [5]	Тест

	деловой информации. 6. Белорусские профильные деловые ресурсы.								
14	**Личность как субъект деловых коммуникаций**	**2**	**2**		**2 (лк.)**	**6**			
14.1	1. Понятие личности как субъекта деятельности и коммуникаций. 2. Взаимодействие биологических, социальных, психических и духовных факторов. 3. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. 4. Экстраверты и интроверты в коммуникации. 5. Влияние волевых и интеллектуальных черт личности на коммуникацию и деловое общение.				2 (лк.)	2	Мульти-медийная презентация	Основная [1], [2], [3] Дополнительная: [3], [4]	Защита учеб-ных заданий
14.2	1. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации согласно К.Г. Юнгу. 2. Акцентуация характера. 3. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. 4. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение	2				2	Мульти-медийная презентация	Основная [1], [2], [3] Дополнительная: [3], [4]	Опрос
14.3	1. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. 2. Интерактивная функция общении в управлении. 3. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. 4. Ситуации и стратегии взаимодействия: социальные, целевые, психологические. 5. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. 6. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. 7. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов».		2			2	Раздаточный материал	Основная [1], [2], [3] Дополнительная: [4], [5]	Выпол-нение тесто-вых заданий Дело-вые игры
Итого		**20**	**16**	**10**	**8**	**66**			**экзамен**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИИ»
Заочная форма получения образования

	Название раздела, темы, занятия; перчень изучаемых вопроссов	Количество аудиторных часов			управляемая самостоятельная работа студентов	Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов	Методические пособтия,средства обучения, оборудоание	литература	Форма контроля знаий
		лекции	практические занятия	Семинарские занятия					
1	2		4	5	6	7	8	9	10
Деловое и общение и коммуникация		**6**		**5**					
1	**Коммуникация как объект научного знания**	**2**							
1.1	1. Коммуникация как объект исследования в науке 2. Развитие теории коммуникации. 3. Структура коммуникативного знания. Проблематика коммуникации как единой взаимосвязанной системы. 4. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологи, биологии. 5. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. 6. Коммуникация как социальное и природное явление.	2					Мульти-медийная презен-тация	Основная: [1], [3] Дополнительная: [4], [5]	Состав-ление струк-турной схемы коммуника ции
3	**Этические регуляторы коммуникации и делового общения**	**2**							
3.1	1. Этика как наука и явление духовной жизни. 2. Этическая осмысленность коммуникаций.	2					Мульти-медийная	Основная: [1]	Выде-ление

	2. Круг этических регуляторов поведения и профессиональных взаимоотношений. 3. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. 5. Воспитание этики ответственности как условия продуктивных каналов коммуникации. 4. Взаимосвязь этики коммуникации и этики ответственности.						презен-тация	Дополнительная: [4], [5]	тезисов по проб-леме
5	**Вербальная деловая коммуникация**			**2**					
5.2	1. Конструирование эффективных вопросов. 2. Проблемы понимания содержания делового сообщения. 3. Специфика слушания в деловой коммуникации. 4. Активное рефлексивное и направленное критическое слушание как основа деловой коммуникации. 5. Дискуссионные формы делового общения: спор, дискуссия, дебаты, полемика, прения, симпозиум. 6. Техники проведения деловых дискуссий.			2			Мульти-медийная презен-тация	Основная: [1], [3] Дополнительная: [3], [4], [7]	Тест
7	**Деловое совещание как вид деловой коммуникации**	**2**							
7.1	1. Особенности коммуникации в рамках совещания. 2. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. 3. Принципы эффективного взаимодействия. 4. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. 5. Методы активации мыследеятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. 6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. 7. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения.	2					Мульти-медийная презентация	Основная: [1], [2], [3] Дополнительная: [1], [2], [3]	Дискуссия

8	**Деловая переписка**			**2**					
8.1	1. Стандарт деловой переписки. 2. Внутриорганизационная и внешняя электронная деловая переписка. 3. Имиджевая функция внешней деловой переписки. 4. Общие требования к деловому письму. 5. Структура электронного делового письма.			2			Мульти-медийная презентация	Основная: [2], [3] Дополнительная: [3], [4], [5]	Анализ приме-ров делово-го письма
14	**Личность как субъект деловых коммуникаций**			**2**					
14.3	1. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. 2. Интерактивная функция общении в управлении. 3. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. 4. Коммуникативные роли. 5. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. 6. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. 7. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.			2			Раздаточный материал	Основная: [2], [3] Дополнительная: [3], [4], [5]	Анализ кейс-стади
Итого		**6**		**6**					**экзамен 4 курс**

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Психология делового общения для специальности 1-21 05 02-03 «Русская филология (деловая коммуникация). Языкознание» : учебно-методический комплекс по учебной дисциплине / сост. Е.П. Милашевич. – Витебск : ВГУ имени П.М. Машерова, 2017 – 91 с.

2. Островская, А. А. Менеджмент и маркетинг в социальной сфере [Электронный ресурс] : интерактив. электрон. учеб.-метод. комплекс для специальности 1-86 01 01 «Социальная работа (социально-педагогическая деятельность)» / А. А. Островская // СДО Moodle / Белорус. гос. пед. ун-т. – Режим доступа: https://bspu.by/moodle/course/view.php?id=2923. – Дата доступа: 15.06.2023.

3. Деловое общение = Business Communication : учеб.-метод. пособие [Электронный ресурс] / Э. В Рунцова [и др.] ; под общ. ред. Л. В. Хведчени. – Минск : БГУ, 2018. – Режим доступа: http://elib.bsu.by/handle/123456789/207238. – Режим доступа: – Дата доступа: 15.06.2023.

Дополнительная литература

1. Володько, В. Ф. Деловые переговоры: [для студентов, преподавательей и практических менеджеров] / В. Ф. Володько. – Минск : БелИСА, 2018. – 193 с.

2. Корнелюк, Н. Н. Принятие решений в условиях риска и недостатка информации : пособие / Н. Н. Корнелюк. – Минск : Колорград, 2018. – 56 с.

3. Петрович, М. В. Переговорный процесс: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по специальности "Маркетинг" / М. В. Петрович, С. П. Мармашова. – Минск : Амалфея, 2021. – 403 с.

4. Стариченок, В. Д. Деловое общение и речевая культура современного преподавателя : пособие / В. Д. Стариченок. – Минск : БГПУ, 2010. – 260 с.;

5. Стариченок, В. Д. Культура речи и деловое общение : словарь-справочник / В. Д. Стариченок, Л. Г. Рудь. – 2-е изд. – Минск : БГПУ, 2008. – 117 с.

6. Шестаков, Ю. Н. Управленческие аспекты в деятельности руководителя ТЦСОН : пособие для слушателей повышения квалификации и специалистов соц. сферы / Ю. Н. Шестаков, О. М. Минько. – Минск : Мин. гос. ПТК полиграфии, 2017. – 63 с.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ (УСР) по учебной дисциплине «Деловое общение и коммуникации»

4 часа лекционных занятий, 4 часа практических

Тема 6.3. Невербальная деловая коммуникация (лекционное занятие).

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
2. Body language.
3. Проявления эмоциональных состояний.
4. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
5. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
6. Внешние дистанции в деловом общении.

Учебные задания

Модуль 1. Учебные задания по теме управляемой самостоятельной работы (далее УСР), формирующие компетенции на уровне узнавания:

1. Изучить и законспектировать литературу по теме.
2. Описать проявление эмоциональных состояний.

Модуль 2. Учебные задания по теме УСРС, формирующие компетенции на уровне воспроизведения:

Определить роль зон и дистанций в деловой коммуникации.

Модуль 3. Учебные задания по теме УСРС, формирующие компетенции на уровне применения полученных знаний:

1. Проанализировать деятельность кризисных и реабилитационных центров по организация пространственной среды для деловой коммуникации.
2. Смоделировать информационный и демонстративный материал по теме.
3. Реферат по изученной теме.

Практическое задание: реферат.

Форма контроля: дискуссия, рецензирование рефератов, взаимный контроль.

Тема 7.2. Деловое совещание как вид деловой коммуникации (практическое занятие).

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Перцептивная функция общения в управлении.
2. Контакт, приемы его установления.
3. Установки и их влияние на контакт.
4. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.
5. Тренировка и правила сообщения обратной связи.

6. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре.

7. Проблемы нахождения взаимопонимания.

8. Круги общения и уровни понимания.

Учебные задания

Модуль 1. Учебные задания по теме УСР, формирующие компетенции на уровне узнавания:

1. Дать характеристику перцептивной функции общения в управлении.

Модуль 2. Учебные задания по теме УСР, формирующие компетенции на уровне воспроизведения:

1. Выделить приемы управление контактом в диалоге, в дискуссии.
2. Определить правила сообщения обратной связи.

Модуль 3. Учебные задания по теме УСРС, формирующие компетенции на уровне применения полученных знаний:

1. Проанализировать проблемы нахождения взаимопонимания.
2. Создать компьютерную презентацию «Круги общения и уровни понимания».

Практическое задание: мультимедийная презентация.

Форма контроля: рецензирование презентаций, взаимный контроль.

Тема 9.2. Деловая презентация и самопрезентация (практическое занятие).

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Презентация как форма деловой коммуникации.

2. Виды презентации. Классификация презентаций в зависимости от задач.

3. Эффективность презентации.

4. Цели, средства, технологии эффективной презентации.

5. Элементы информационной структуры презентации.

Учебные задания по теме УСРС

Модуль 1. Учебные задания по теме УСРС, формирующие компетенции на уровне узнавания:

1. Определить формы деловой коммуникации в виде презентации.

Модуль 2. Учебные задания по теме УСРС, формирующие компетенции на уровне воспроизведения:

1. Объяснить проблему эффективности презентаций.
2. Определить средства эффективной презнетации.

Модуль 3. Учебные задания по теме УСРС, формирующие компетенции на уровне применения полученных знаний:

1. Проанализировать опыт подготовки презентаций в группе.
2. Реферат по изученной теме.

Практическое задание: реферат.

Форма контроля: дискуссия, рецензирование рефератов.

Тема 14.1. Личность как субъект деловых коммуникаций (лекционное занятие).

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Понятие личности как субъекта деятельности и коммуникаций.
2. Взаимодействие биологических, социальных, психических и духовных факторов.
3. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
4. Экстраверты и интроверты в коммуникации.
5. Влияние волевых и интеллектуальных черт личности на коммуникацию и деловое общение.

Учебные задания по теме УСРС

Модуль 1. Учебные задания по теме УСРС, формирующие компетенции на уровне узнавания:

1. Определить понятие личности как субъекта коммуникаций.

Модуль 2. Учебные задания по теме УСРС, формирующие компетенции на уровне воспроизведения:

1. Объяснить проблему взаимодействия биологических, социальных, психических и духовных факторов в коммуникации.
2. Определить средства эффективной презентации.

Модуль 3. Учебные задания по теме УСРС, формирующие компетенции на уровне применения полученных знаний:

2. Проанализировать влияние волевых и интеллектуальных черт личности на коммуникацию и деловое общение.
3. Реферат по изученной теме.

Практическое задание: реферат.

Форма контроля: дискуссия, рецензирование рефератов.

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
по учебной дисциплине «Деловое общение и коммуникации»

Для диагностики компетенций используются следующие формы:

1. Устная форма: устный опрос студентов; решение кейсов.
2. Письменная форма: тестирование; написание аналитических эссе; рейтинговые контрольные работы.
3. Устно-письменная форма: составление коллажа; создание и решение «кейсов»; разработка мультимедийных презентаций, экзамен.

Для текущего контроля качества усвоения знаний студентами используется следующий диагностический инструментарий:

- Устный опрос.

При оцениквании устного опроса учитываются: 1. Полнота ответа. 2. Аргументация 3. Ясность и четкость изложения.

- Защита подготовленного студентом реферата.

При оценивании защиты реферата учитываются: 1. Степень раскрытия темы. 2. Достоверность информации доклада (точность, обоснованность, наличие ссылок на источники информации) 3. Необходимость и достаточность информации

Примерная тематика рефератов

1. Общение как коммуникативная деятельность.
2. Коммуникативная компетентность личности как основа профессиональной успешности.
3. Невербальные средства общения в деятельности специалиста по социальной работе.
4. Конфликты в деловом общении: их виды и пути разрешения.
5. Психологические особенности деловой коммуникации.
6. Спор в деловом общении.
7. Массовая коммуникация как общение в больших социальных группах.
8. Имидж в деловом общении.
9. Деловой этикет современного специалиста по социальной работе.
10. Барьеры общения и способы их преодоления.
11. Межличностное пространство и его использование в ситуации общения.
12. Технология организации и проведения дискуссии.
13. Психологические методы и приемы эффективного общения с клиентами.

14. Современные деловые коммуникации: правила, приемы, технологии.
15. Общение как коммуникация. Структура общения.
16. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
17. Особенности манипулятивного общения.
18. Способы развития компетентности в общении.
19. Виды общения в деятельности современного специалиста по социальной работе.
20. Эмоциональная сторона процесса делового общения.
21. Стандарт обслуживания и деловое общение.

- Защита мультимедийной презентации.

При оценке защиты мультимедийной презенации учитываются: 1. Раскрытие темы 2. Подача материала (наличие, достаточность и обснованность графического оформения: схем, рисунков, диаграмм, фотографий). 3. Научность излагаемого материала

Примерная тематика мультимедийных презентаций:

1. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
2. Невербальные особенности делового общения.
3. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
4. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
5. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
6. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
7. Детерминация поведения личности в деловом общении.
8. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
9. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
10. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
11. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения. 1
12. Проблема лидерства и деловые отношения.
13. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
14. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
15. Этикет и культура делового общения.
16. Правила общения по телефону.
17. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.

18. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.

19. Презентация как вид делового общения.

- Составление опорных схем

При оценивании опорных схем учитываютс:1. Понимание выполненной схемы и изученного материала 2. Соответствие содержания схемы содержанию материала 3. Умение находить и представить необходимую информацию в схеме 4. Знание изученного материала по схеме, пересказ, расшифровка схемы устно. Умение ответить на вопросы 5. Аккуратность изображения схемы 6. Использование дополнительных источников информации 7. Объём выполненной схемы

Примерный перечень тем учебной дисциплины для составления опороных схем:

1. Структура коммуникативного знания.
2. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение.
3. Общение, его сущность, структура, виды и функции.
4. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения.
5. Типология общения (классификации Э.Берна или/и др.).
6. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики.
7. Факторы, оказывающие влияние на деловую коммуникацию.
8. Вербальные средства деловой коммуникации.
9. Создание делового текста.
10. Конструирование эффективных вопросов.
11. Специфика слушания в деловой коммуникации.
12. Невербальные средства деловой коммуникации.
13. Круги общения и уровни понимания.
14. Конструктивные аксиомы поведения в деловом общении.

- Тесты (https://bspu.by/moodle/course/view.php?id=9171)

- Кейс-стади

При оценивании решения кейсов учитываются: 1. Соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам (адекватность проблеме и ситуации). 2. Оригинальность подхода (новаторство, креативность). 3. Применимость решения на практике. 4. Глубина проработки проблемы (обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения).

Примерный перечень кейсов

Кейс 1. Опоздание

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

Кейс 2. Накануне

Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Кейс 3. Вернуть самоуважение

Недавно, став руководителем отдела продаж, Лидия попала в неприятную ситуацию. Ее непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Лидия его поправила, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как кого зовут, главное, чтобы специалист выполнял свою работу на отлично.

Лидия очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у не осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день она пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был внутренний конфликт Лидии. Ее задачей было вернуть самоуважение. Однако она осталась недовольна собой. Помогите ей решить задачу: наладить спокойное и уверенное общение с начальником.

Кейс 4. Три бумажки

Директор фирмы Виктор Васильевич вихрем промчался в свой кабинет, крикнув на ходу секретарше Вере: «Зайди ко мне!»

Он очень спешил – опаздывал на важную встречу. Сделав несколько срочных распоряжений, передал Вере письма для отправки по электронной почте. Затем выложил из кейса на стол пачку денег, назвал сумму, велел убрать их в сейф. И умчался.

На следующее утро Виктор Васильевич вызвал Веру к себе и заявил, что денег в сейфе не хватает. Вера была обескуражена. Она пыталась объяснить, что вчера первым делом убрала деньги в сейф, а пересчитать, сколько их было, ей даже не пришло в голову. И уж конечно, она ничего не взяла.

Но директор не хотел ее слушать и требовал, чтобы она вернула недостающую сумму.

Через какое-то время Вера положила на стол Виктору Васильевичу три бумажки: две злополучные купюры и еще одну – заявление об увольнении.

Кто и в чем не прав?

Кейс 5. Планерка

Утро. Остается несколько минут до начала рабочего дня. Почти все участники планерки собрались в кабинете генерального директора.

За минуту до начала совещания заходит молодая сотрудница, недавно принятая по конкурсу на новую должность. На ней легкомысленная блузка, открывающая взорам окружающих часть великолепно сложенного тела, украшенного татуировкой.

Реакция присутствующих на ее появление неоднозначная и с трудом поддается описанию. На одном полюсе восторг: восхищенные междометия молодых мужчин вкупе с недвусмысленными выражениями лиц. На другом – возмущение: суровые взгляды наиболее солидных сотрудников в сопровождении неопределенных, но явно осуждающих звуков. Где-то посредине – любопытство, удивление, смех остальных. Безразличных нет. Но вся эта сложная симфония длится очень недолго. Наступает мертвая тишина, и все взгляды устремляются на генерального директора.

Как ему поступить?

- Защита учебных заданий

При оценке защиты учебных заданий уситываются : 1 Интересность, красота, новизна, практическая значимость 2 Четкость постановки и обоснования цели и задач выпонения заданий. 3 Методическая корректность получения данных. 4 Объем полученных данных. 5 Корректность представления полученных данных. 6 Логичность, четкость, точность, последовательность изложения информации, владение научным стилем.

Примерный перечень учебных заданий

1. Назовите основные различия делового и бытового общения, составьте таблицу различий и сходств.

2. Какие сигналы иерархических отношений между преподавателем и студентом используются в нашем вузе? Проведите экспересс-опрос своих однокурсников и преподавателей.

3. Какие частные требования делового общения существуют в педагогической коммуникации? Приведите примеры.

4. Люди театра говорят: «Короля играет свита». Как Вы понимаете это выражение? Можно ли сказать, что топ- менеджера играет окружение? Обоснуйте.

5. Постарайтесь сократить фразы с неумеренным использованием канцелярских оборотов: *1. Путем проведения субботников и воскресников была проведена определенная работа по наведению чистоты и порядка в благоустройстве нашего учреждения. 2. Необходимо последовательно добиваться отсутствия случаев нарушения норм санитарного состояния на рабочих местах. 3. Со стороны начальника отдела было проявлено халатное отношение к делу контроля*.

6. Какими словами можно было бы заменить следующие выражения: «негативно отразится на эмоционально-волевой сфере личности», «быть в аудиоконтакте», «младший родственник по боковой линии», «бедствия, проистекающие вследствие недостатка финансовых ресурсов»?

7. Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах. Почему писатель Корней Чуковский считал, что эти фразы – признак *канцелярита* – тяжелой болезни русского языка? Трансформируйте эти фразы таким образом, чтобы они понравились писателю. 1. *Представьте себе, что ваша жена, беседуя с супругом о домашних делах, заговорит вот таким языком. – Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназначенном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров... 2. Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки: – А теперь заострим вопрос на мясе. И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил у жены: — Тебя не лимитирует плащ? Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости: – Мы с женой никогда не конфликтуем. 3. В поезде молодая женщина, разговорившись со мною, расхваливала свой дом в подмосковном колхозе: – Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив! – В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод! И видно было, что она очень гордится собою: у нее такая «культурная» речь. Та же гордость послышалась мне в голосе одного незнакомца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в*

соседнем пруду, и спросил: – Какие мероприятия предпринимаете вы для активизации клева?

8. Охарактеризуйте задачи основных этапов редактирования служебного документа. Пиведите примеры для каждого этапа.

4. Какие задачи имеет визирование служебных документов? Почему руководитель, как правило, требует, чтобы перед подписанием документ был завизирован? Обснуйте.

7. Подготовьте памятку по формированию текста делового письма в сфере социальной защиты.

8. Подготовьте памятку по общению специалистов с руководством органиазции в сфере социальной защиты.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по организации и выполнению самостоятельной (внеаудиторной) работы студента по учебной дисциплине «Деловое общение и коммуникации»

Самостоятельная работа – это форма организации учебного процесса, направленная на активизацию учебно-познавательной деятельности, формирование у студентов умений и навыков самостоятельного приобретения, обобщения и применения знаний при методическом руководстве и контроле преподавателя.

Время, отведенное на самостоятельную работу, может использоваться на: подготовку к лекциям и практическим занятиям;

- подготовку к экзамену по учебной дисциплине;
- проработку тем (вопросов), вынесенных на самостоятельное изучение;
- выполнение творческих заданий;
- подготовка тематических докладов, рефератов, презентаций;
- выполнение практических заданий;
- конспектирование учебной литературы
- составление тематической подборки литературных источников, интернет-источников;
- подготовка к промежуточным формам контроля знаний;
- оформление информационных и демонстрационных материалов.

1. Преподаватель:

- отвечает за планирование, организацию и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов;
- доводит до сведения студентов выделенные на самостоятельное изучение темы дисциплины;
- разрабатывает контрольные вопросы и задания, подбирает источники литературы;
- знакомит с требованиями по форме и срокам выполнения заданий;
- проводит индивидуальные консультации;
- осуществляет контроль выполнения самостоятельной работы.

2. Студент должен:

- ознакомиться с темой, перечнем вопросов (заданий), подлежащих изучению (выполнению) и планом изложения материала;
- ознакомиться с требованиями по форме и срокам выполнения заданий, а также по форме их контроля;
- изучить рекомендованные источники литературы, проанализировать, обобщить и законспектировать материал согласно плану

(выполнить задание);

- подготовить и представить выполненную работу согласно срокам и форме контроля.

3. Требования к форме и срокам выполнения самостоятельной работы студентов:

- все контрольные вопросы по теме дисциплины должны быть раскрыты согласно предложенному плану;
- задание должно быть выполнено в предложенной форме по предложенной тематике;
- обучающийся обязан выполнить все установленные учебной программой задания по самостоятельной работе.

Невыполнение заданий расценивается как невыполнение учебной программы – студенты не допускаются к текущей форме контроля по учебной дисциплине (экзамен).

Контроль самостоятелной работы осуществляется в виде:

- устного опроса;
- письменных работ;
- понятийного диктанта;
- тестирования;
- составления коллажа;
- решения проблемных ситуаций;
- создания и решения «кейсов»;
- написания аналитических эссе;
- разработки мультимедийных презентаций;
- рейтинговых контрольных работ;
- экзамена.

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ (ВНЕАУДИТОРНОЙ) РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

по учебной дисциплине «Деловое общение и коммуникации»

№ п/п	Название темы, раздела	Количество часов д/о	Количество часов з/о	Задание	Форма выполнения
1	Коммуникация как объект научного знания	4	6	Подготовить мультимедийные презентации; видеоматериалы	Самостоятельный информационный поиск материалов для разработки мультимедийных презентаций; составление текстового сопровождения и отбор видеоконтента из интернет-источников
2	Общение как коммуникация	4	6	Подготовить реферат	Изучение и анализ основной и дополнительной литературы по теме.
3	Этические регуляторы коммуникации и делового общения	4	8	Подготовить памятку по теме «Этика коммуникаций в бизнесе»	Самостоятельный информационный поиск материалов для разработки памятки
4	Виды и средства деловой коммуникации	4	6	Подготовить проблемные ситуации в деловой беседе	Самостоятельная индивидуальная работа по освоению вопроса
5	Вербальная деловая коммуникация	6	10	Подготовить реферат Разработать список вопросов к клиенту для беседы Подготовить деловой текст (образец)	Самостоятельная индивидуальная работа по освоению вопроса. Работа в парах или группах

6	Невербальная деловая коммуникация	6	10	Изучить опыт работы социально-педагогических учреждений и территориальных центров социального обслуживания населения по используемым видам невербальной деловой коммуникации Подготовить мультимедийные презентации, видеоматериалы	Самостоятельный информационный поиск материалов для разработки мультимедийных презентаций
7	Деловое совещание как вид деловой коммуникации	4	6	Подготовить реферат	Самостоятельный информационный поиск материалов для написания рефератов
8	Деловая переписка	4	6	Составить рекомендации по имиджу деловой переписки	Самостоятельная работа с интернет-источниками для написания докладов
9	Деловая презентация и самопрезентация	6	8	Подготовить мультимедийные самопрезентацию Составить памятки по подготовке презентации и самопрезентации	Самостоятельная работа с интернет-источниками для подготовки самопрезентации, памяток
10	Деловые переговоры	4	8	Подготовить тезисы «Европейская, американская, латиноамериканская, арабская, японская и китайская деловые культуры: сходства и различия.	Самостоятельный информационный поиск материалов
11	Деловая коммуникация и корпоративная культура	6	10	Собраткаталог корпоративных игр и тренингов по развитию коммуникации	Самостоятельный информационный поиск материалов для подготовки доклада Работа в парах
12	Официальные мероприятия в системе делового общения	4	8	Разработать алгоритм поведения на официальном мероприятии (по выбору)	Изучение и анализ основной и дополнительной литературы для представления алгоритма

13	Деловой Интернет	4	6	Подготовить мультимедийные презентации и видеоматериалы по теме: «Мобильная работа с актуальными ресурсами Интернета)	Самостоятельная работа с интернет-источниками для подготовки презентаций
14	Личность как субъект деловых коммуникаций	6	10	Разработать список тезисов для коммуникации в стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество концепцию социального проекта по проблемам молодежи	Самостоятельная работа с информационно-аналитическими материалами и интернет-источниками, предполагающая аналитический, репродуктивный и творческий компоненты
Всего часов		**66**	**106**		

ПРИМЕРЫ КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫХ ЗАДАНИЙ

1. Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует белорусским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке… Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести… К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником…». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не 9 приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?» Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

2. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

- *Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.*
- *В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.*
- *Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.*
- *Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.*
- *Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.*
- *В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.*
- *Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.*

- *Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.*
- *Микрофоны надо перенести взад.*

3. Определите, речь какой профессиональной группы пародирует в своем юмористическом рассказе Б. Диксон.

— Папа, я не хочу сегодня идти в школу! — Несколькими исследователями было независимо показано, что недостаток школьного образования может впоследствии отрицательно сказаться на способности индивидуума обеспечивать свое материальное благосостояние. Кроме того, другие папы сообщали, что, в частности и в особенности, та школа, которую мы субсидируем, является оптимальной. Другим важным фактором, который необходимо принять во внимание, является относительная свобода, которой мама пользуется в твое отсутствие, в силу чего имеет возможность уделять внимание твоему младшему родственнику по боковой линии. — Но зачем же ходить каждый день? — Предыдущее мое выступление в прениях по данному вопросу было полностью проигнорировано. Создается впечатление, что ты не была со мной в аудиоконтакте. Доводы оратора сводятся к следующему: при отсутствии преимуществ в образовании, которые обеспечиваются регулярным посещением школы, могут наблюдаться интервалы в знаниях. а это, в свою очередь, может привести к бедствиям, проистекающим вследствие недостатка финансовых ресурсов. Это может также негативно отразиться на эмоционально-волевой сфере твоей личности.

4. Познакомьтесь с текстом близкого к буквальному перевода делового письма, созданного в США (использованы материалы учебника Л. А. Введенской, Л. Г. Павловой и Е. Ю. Кашаевой «Русский язык. Культура речи. Деловое общение»). Выделите в тексте письма особенности, нетипичные для деловой переписки в нашей стране.

Уважаемый мистер Браун, год назад Вы приобрели велосипед для Вашего сына Джона ко дню его рождения 13.04.2012. Так как день его рождения вновь приближается, Вы, может быть, вновь захотите удивить его новой покупкой, сделанной в нашем магазине. Кстати, мы предлагаем Вам скидку. И, конечно, были бы счастливы хранить приобретенный для Вашего сына подарок у нас, чтобы покупка оставалась тайной до этого особенного дня. Подумайте над нашим предложением. Если Вы сочтете, что Джон был бы рад подарку, купленному в нашем магазине, заходите к нам в удобное для Вас время, и мы продемонстрируем Вам свой ассортимент. У нас Вы всегда найдете богатый выбор всевозможных товаров. Загляните. Я буду счастлив предложить Вам новые товары, которые могли бы заинтересовать Вашего сына. 33 В ожидании ответа. С уважением, Алекс Старк, старший продавец.

P. S. Для постоянных покупателей специальная (15 %) скидка действует в течение последующих 30 дней.

5. Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.

Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции.

- *Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.*
- *Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.*
- *После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.*
- *Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.*

6. Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах. Почему писатель Корней Чуковский считал, что эти фразы — признак КАНЦЕЛЯРИТА — тяжелой болезни русского языка? Трансформируйте эти фразы таким образом, чтобы они понравились писателю.

- *Представьте себе, что ваша жена, беседуя с вами о домашних делах, заговорит вот таким языком. — Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназначенном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров...*
- *Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки: — А теперь заострим вопрос на мясе. И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил у жены: — Тебя не лимитирует плащ? Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости: — Мы с женой никогда не конфликтуем.*
- *В поезде молодая женщина, разговорившись со мною, расхваливала свой дом в подмосковном колхозе: — Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив! — В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод! И видно было, что она очень гордится собою: у нее такая «культурная» речь. Та же гордость послышалась мне в голосе одного незнакомца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в соседнем пруду, и спросил: — Какие мероприятия предпринимаете вы для активизации клева?*

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

15. Развитие теории коммуникации. Структура коммуникативного знания.
16. Коммуникация и деловое общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение.
17. Понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.
18. Общение, его сущность, структура, виды и функции.
19. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения.
20. Типология общения (классификации Э.Берна или/и др.).
21. Цели и функции общения. Интимно-личностное, социально-ролевое общение. Деловое общение.
22. Круг этических регуляторов поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики.
23. Противоречия между этикой и бизнесом. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Профессиональный кодекс социального работника.
24. Определение деловой коммуникации, структура и специфика. Понятие «деловой контекст».
25. Цели деловой коммуникации. Факторы, оказывающие влияние на деловую коммуникацию. Деловая коммуникация и профессиональная деятельность.
26. Повседневная деловая коммуникация. Деловая беседа как вид повседневной деловой коммуникации.
27. Особенности проблемной деловой беседы.
28. Телефонная деловая беседа: виды, особенности, ограничения.
29. Вербальные средства деловой коммуникации.
30. Создание делового текста.
31. Принцип коммуникация пирамиды Минто в мышлении, деловом письме и устных выступлениях.
32. Эффективность делового вербального взаимодействия.
33. Конструирование эффективных вопросов.
34. Специфика слушания в деловой коммуникации.
35. Дискуссионные формы делового общения: спор, дискуссия, дебаты, полемика, прения, симпозиум. Техники проведения деловых дискуссий.
36. Невербальные средства деловой коммуникации.
37. Невербальный репертуар лидера.
38. Приемы «подстройки» к партнеру в деловой коммуникации.
39. Дресс-код как способ формализации внешнего вида в деловой среде.

40. Гендерная и межкультурная специфика невербальной деловой коммуникации.

41. Особенности коммуникации в рамках совещания.

42. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия.

43. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.

44. Методы активации мыследеятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания.

45. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения.

46. Перцептивная функция общения в управлении.

47. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.

48. Тренировка и правила сообщения обратной связи.

49. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания.

50. Стандарт деловой переписки. Внутриорганизационная и внешняя электронная деловая переписка.

51. Общие требования к деловому письму. Структура электронного делового письма.

52. Публичные выступления в деловой коммуникации. Виды публичных выступлений: речь, доклад, выступление. Классификация публичной деловой коммуникации в зависимости от задач: информационная, побуждающая, убеждающая, протокольная, торжественная.

53. Деловая риторика: основные приемы и механизмы завоевания внимания аудитории в публичной коммуникации.

54. Презентация как форма деловой коммуникации. Классификация презентаций в зависимости от задач.

55. Эффективность презентации. Цели, средства, технологии эффективной. Элементы информационной структуры презентации.

56. Конструирование презентации.

57. Эффективная самопрезентация.

58. Технологии личного PR в деловой коммуникации.

59. Личный бренд в профессионально-деловой сфере.

60. Средства, технологии, приемы и стратегии эффективных переговоров.

61. Деловая культура и деловые переговоры. Понятие деловой культуры.

62. Европейская, американская, латиноамериканская, арабская, японская и китайская деловые культуры: сходства и различия. Вербальные и невербальные особенности межкультурных деловых взаимодействий.

63. Общее представление о корпоративной культуре. Влияние организационной культуры на формальную и неформальную деловую коммуникацию.

64. Общая характеристика поведения и деловых качеств е особенности представителей различных культур. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.

65. Фактор корпоративной культуры в HR-брендинге. Специфика «офисной коммуникации».

66. Официальные мероприятия и их правила в системе делового общения.

67. Сетевые ресурсы и деловая информация. Обзор основных профильных ресурсов делового содержания.

68. Блоги на деловую тематику. Деловые интернет-сообщества. Корпоративные интернет-ресурсы как источники деловой информации. Белорусские профильные деловые ресурсы.

69. Личность как субъект деловых коммуникаций.

70. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общении в управлении.

71. Позиции в общении. Коммуникативные роли.

72. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов». Средства нейтрализации агрессии.

73. Конструктивные аксиомы поведения в деловом общении. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении.

Критерии оценки результатов учебной деятельности

№ п/п	Отметка	Критерии
1	10 (десять) баллов	систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы УВО по учебной дисциплине, модулю, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы; выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации; творческая самостоятельная работа на практических, занятиях, активное творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
2	9 (девять) баллов	систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы УВО по учебной дисциплине; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы УВО по учебной дисциплине, модулю; систематическая, активная самостоятельная работа на практических, занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
3	8 (восемь) баллов	систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы УВО по учебной дисциплине в объеме учебной программы УВО по учебной дисциплине; умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; активная самостоятельная работа на практических занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
4	7 (семь) баллов	систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы УВО по учебной дисциплине, модулю; свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы УВО по учебной дисциплине; самостоятельная работа на практических занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
5	6 (шесть) баллов	достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы УВО по учебной дисциплине, модулю; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках, учебной программы УВО по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине,

		модулю и давать им сравнительную оценку; активная самостоятельная работа на практических занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
6	5 (пять) баллов	достаточные знания в объеме учебной программы УВО по учебной дисциплине; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы УВО по учебной дисциплине; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой УВО по учебной дисциплине, модулю; самостоятельная работа на практических занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий
7	4 (четыре) балла	достаточный объем знаний в объеме учебной программы по учебной дисциплине; умение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине, и давать им оценку; работа под руководством преподавателя на практических, занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий
8	3 (три) балла	недостаточно полный объем знаний в объеме учебной программы УВО по учебной дисциплине, модулю; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины, модуля; пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий
9	2 (два) балла	фрагментарные знания в объеме учебной программы УВО по учебной дисциплине; неумение использовать научную терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых, логических ошибок; пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий
10	1 (один) балл	отсутствие знаний и компетенций в объеме учебной программы УВО по учебной дисциплине, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ раздела	Название раздела, темы	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские
1	Коммуникация как объект научного знания	4	2		2
2	Общение как коммуникация	4	2		2
3	Этические регуляторы коммуникации и делового общения	2	2		
4	Виды и средства деловой коммуникации	4	2	2	
5	Вербальная деловая коммуникация	4	2	2	
6	Невербальная деловая коммуникация	6	4 (из них2 УСР)		2
7	Деловое совещание как вид деловой коммуникации	4	2	2(УСР)	
8	Деловая переписка	2			2
9	Деловая презентация и самопрезентация	8	2	4(из них 2 УСР)	2
10	Деловые переговоры	2		2	
11	Деловая коммуникация и корпоративная культура	4	2	2	
12	Официальные мероприятия в системе делового общения	2		2	
13	Деловой Интернет	2		2	
14	Личность как субъект деловых коммуникаций	6	4 (из них 2 УСР)	2	
	Всего аудиторных занятий	**54**	**24**	**20**	**10**

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПО ИЗУЧАЕМОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу
«Теория социальной работы»	Кафедра социальной работы	Тему «Этические регуляторы коммуникации и делового общения» рассмотреть с учетом содержания учебной дисциплины «Теория социальной работы»	Программу принять, (протокол № 8 от 20.03.2025)