МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Межличностные и деловые коммуникации***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *42.03.01 Реклама и связи с общественностью* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Дизайн коммуникационного продукта* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.псих.н, Воспитанник Ирина Владимировна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 5 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 64 |
| самостоятельная работа | 44 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 5 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 36 |
| Практические занятия | 28 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **64** |
| Самостоятельная работа | 44 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc182830956)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc182830957)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc182830958)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc182830959)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc182830960)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 6](#_Toc182830961)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 6](#_Toc182830962)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 7](#_Toc182830963)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc182830964)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc182830965)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 10](#_Toc182830966)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 11](#_Toc182830967)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 11](#_Toc182830968)

[**1.2 Темы письменных работ** 12](#_Toc182830969)

[**1.3 Контрольные точки** 12](#_Toc182830970)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 13](#_Toc182830971)

[**Самостоятельная работа обучающегося** 13](#_Toc182830972)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 13](#_Toc182830973)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Развитие навыков обоснованной и всесторонней оценки деловой коммуникации на основе обобщения знаний и практического опыта в области межличностных коммуникаций, менеджмента, социальной психологии и этики делового общения, риторики и бизнес-этикета. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.О Межличностные и деловые коммуникации относится к обязательной части Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 - Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций | Знать: принципы и механизмы социального взаимодействия, особенности работы в команде, специфику межличностных отношений в группе  Уметь: выстраивать межличностные отношения в группе, применять методы командного взаимодействия в межличностных и групповых коммуникациях.  Владеть: навыками эффективной коммуникации в процессе социального взаимодействия. |
| УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.2 - Использует диалог для сотрудничества в социальной и/или профессиональной сферах | Знать: закономерности осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном языке, основные правила ведения диалога в рамках профессиональной деятельности  Уметь: вести устные разговоры на деловые темы на русском и иностранном языке в социальной и профессиональной деятельности .  Владеть: навыками письменной и деловой коммуникации; навыками общения на русском и иностранном языке в целях профессиональной деятельности. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Понятие и основные элементы межличностной и деловой коммуникации. | Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Эффекты деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия. Общение как инструмент деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов. Коммуникативная компетентность специалиста по рекламе и СО. Вербальная и невербальная коммуникация в деловой сфере: основные элементы. Основы межличностного и межкультурного взаимодействия. Я-концепция личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Базовые свойства личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция», их влияние на деловые качества коммуникантов. Специфика межличностных и деловых коммуникаций. | | 6 | | 4 |  | 8 |
| Тема 2. Каналы и средства деловой коммуникации, организация обратной связи. | Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи. Современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии в контексте профессиональной коммуникации. Техническое оборудование и программное обеспечение для межличностной и деловой коммуникации; современные цифровые устройства, платформы и программное обеспечение на всех этапах создания текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов. Восприятие, слушание и убеждение в деловом общении. Социальная перцепция, механизмы перцепции. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере. | | 6 | | 4 |  | 8 |
| Тема 3. Коммуникативный стиль. Специфика межличностной и деловой коммуникации в бизнесе. | Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в межличностной и деловой коммуникации, способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения. Эпизоды деловых коммуникаций с точки зрения наличия в них межличностных факторов, влияющих на их эффективность. | | 6 | | 6 |  | 6 |
| Тема 4. Способы преодоления коммуникативных барьеров. | Психологический настрой в коммуникативном акте. Виды и причины коммуникативных барьеров. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Основы межкультурной коммуникации. Отношения с коллегами, эффективная коммуникация с представителями других этнических, культурных и конфессиональных групп. Роль первого впечатления в межличностной и деловой коммуникации. Управление конфликтами в межличностной и деловой коммуникации. | | 6 | | 6 |  | 6 |
| Тема 5. Эффективность устной и письменной деловой коммуникации. | Эффективное коммуникационное взаимодействие в устной и письменной форме. Основные формы и жанры устной деловой коммуникации. Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор (форма ситуационного контакта), деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация. Сигналы неискренности в деловой коммуникации. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты. Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления. | | 6 | | 4 |  | 8 |
| Тема 6. Этика и эстетика межличностной и деловой коммуникации. | Западные и восточные этические концепции. Особенности национального этикета. Критерии этической оценки коммуникации, интенциональность и содержательность коммуникации. Коммуникативные роли в этическом аспекте. Понятие «дурной тон» в общении. Межличностные отношения в аспекте повышения эффективности деловых коммуникаций. Эстетические критерии в деловой коммуникации: создание благоприятного психологического климата, противодействие проявлению грубости, унижению личного достоинства личности, сквернословию и т.п. Культивирование эстетически значимого общения связано с эффектом сплоченности коллектива и повышением качества труда. | | 6 | | 4 |  | 8 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **36** | | **28** | |  | **44** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Тесленко, И. Б. Деловые коммуникации : учеб. пособие / И. Б. Тесленко ;Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2021. – 87 с. – ISBN 978-5-9984-1472-5. | [https://dspace.www1.vlsu.ru/bi ... am/123456789/9365/1/02273.pdf](https://dspace.www1.vlsu.ru/bitstream/123456789/9365/1/02273.pdf%20) |
| Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. | [https://urait.ru/viewer/delovy ... iya-i-praktika-426318#page/460](https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-426318#page/460) |
| Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 415 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00428-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. | <https://urait.ru/book/teoriya-kommunikacii-535648> |
| Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — С. 32 | <https://urait.ru/bcode/536151/p.32-101> |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 340 Компьютерный класс (для проведения практических занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) с применением вычислительной техники). Оборудован мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 25 посадочных мест, рабочее место преподавателя, тумба - 1 шт., доска маркерная - 1 шт., вешалка стойка - 2 шт., жалюзи - 2 шт., Моноблок AIO IRU 308 intel 2.8 Ghz/4 Gb/1Tb - 12 шт., Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA - 13 шт. Гарнитура Sanako SLH07 с кабелем RJ11 - USB 1,5 метра - 12 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, Москательный пер., д. 4, литер «В» |
| Ауд. 317 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 12 посадочных места, рабочее место преподавателя, доска маркерная 1 шт., вешалка стойка 1шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, Москательный пер., д. 4, литер «В» |
| Ауд. 363 Компьютерный класс (для проведения практических занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) с применением вычислительной техники). Оборудован мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 12 посадочных мест, учебная мебель на 8 посадочных мест (учебных столов 8шт., стульев 16шт.), рабочее место преподавателя, доска маркерная 1 шт., вешалка стойка 1шт., жалюзи 1шт. Компьютер Universal №1 - 4 шт., Компьютер Intel i3-2100 2.4 Ghz/4 4Gb/500Gb/Acer V193 19" - 10 шт., Моноблок AIO IRU 308 intel 2.8 Ghz/4 Gb/1Tb - 1 шт., Сетевой коммутатор Switch на 24+2порта - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, Москательный пер., д. 4, литер «В» |
| Ауд. 106 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 76 посадочных мест (38 учебных столов, 76 стульев), рабочее место преподавателя, доска меловая (3-х секционная) 1 шт., кафедра 1шт., вешалка стойка 2шт., жалюзи 2шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор Panasonic PT-VX610Е - 1 шт., Экран с электроприводом ScreenMedia Champion 305х229см (SCM-4306) - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, Москательный пер., д. 4, литер «В» |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

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

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Место делового общения в системе современной коммуникации. |
| 2 | Правила подготовки и проведения публичного выступления. |
| 3 | Коммуникативные барьеры: виды и способы преодоления. |
| 4 | Особенности деловой беседы и интервью как формы деловой коммуникации. |
| 5 | Специфика деловой беседы по телефону. |
| 6 | Деловые встречи и переговоры как форма деловой коммуникации. |
| 7 | Деловые совещания: специфика организации и проведения. |
| 8 | Деловая переписка как форма деловой коммуникации. Виды деловых писем. |
| 9 | Этика деловой коммуникации. Основные правила и критерии. |
| 10 | Элементы речевого этикета, их характеристика и основные рекомендации. |
| 11 | Разновидности диалога. Структура диалога. |
| 12 | Аргументация, ее разновидности. Виды мыслительных процедур. Виды спора. |
| 13 | Особенности восточной и западной этической концепции. |
| 14 | Общение как инструмент деловой коммуникации. Виды общения. |
| 15 | Язык позы и жестов в межличностной и деловой коммуникации. |
| 16 | Зоны и дистанции в деловой коммуникации. |
| 17 | Роль мимики и взгляда в деловой коммуникации. |
| 18 | Интерактивная сторона общения. Виды интерактивного взаимодействия. |
| 19 | Роль национального этикета в коммуникации. Национальные особенности. |
| 20 | Место и роль конфликта в коммуникации. Типология конфликтов, причины их возникновения. |
| 21 | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. |
| 22 | Роль первого впечатления в межличностной и деловой коммуникации. |
| 23 | Конфликты: основные подходы к проблеме их разрешения. |
| 24 | Методы управления конфликтами. |
| 25 | Понятие коммуникативной культуры. |
| 26 | Внутригрупповые системы коммуникации: виды и особенности. |
| 27 | Основные компоненты коммуникативного акта. |
| 28 | Невербальные средства коммуникации. |
| 29 | Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики. |
| 30 | Коммуникативная компетентность специалиста по рекламе и СО. |
| 31 | Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. |
| 32 | Современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии в контексте профессиональной коммуникации. |
| 33 | Восприятие, слушание и убеждение в деловом общении. |
| 34 | Роль коммуникации в современном мире и профессии рекламиста и PR-специалиста. |
| 35 | Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. |
| 36 | Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). |
| 37 | Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения. |
| 38 | Сигналы неискренности в коммуникации. |
| 39 | Основы межкультурной коммуникации, особенности и закономерности коллективного труда. |
| 40 | Отношения с коллегами, эффективная коммуникация с представителями других этнических, культурных и конфессиональных групп. |
| 41 | Эффективное коммуникационное взаимодействие в устной и письменной форме. |
| 42 | Основные формы и жанры устной деловой коммуникации. |
| 43 | Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор (форма ситуационного контакта), деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация. |
| 44 | Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты. |
| 45 | Критерии эстетической оценки коммуникации, интенциональность и содержательность коммуникации. |
| 46 | Эффективное слушание, понятие и принципы. |
| 47 | Понятие «дурной тон» в коммуникации. |
| 48 | Межличностные отношения в аспекте повышения эффективности деловых коммуникаций. |
| 49 | Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции. |
| 50 | Я-концепция личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. |
| 51 | Исторически сложилось так, что приемы играют важную роль в деловых контактах. Основными видами приемов являются «Бокал шампанского», или «Бокал вина», «Завтрак», «Обед», «Ужин», «Фуршет», «Коктейль», «Кофейный или чайный стол». |
| 52 | С какими трудностями общения и передачи информации вы можете столкнуться в приведенной ниже ситуации? Каким образом вы постараетесь их преодолеть, чтобы достичь стоящих перед вами целей? Если это специально не оговорено, какие средства коммуникации вы выберете? |
| 53 | С какими трудностями общения и передачи информации вы можете столкнуться в приведенной ниже ситуации? Каким образом вы постараетесь их преодолеть, чтобы достичь стоящих перед вами целей? Если это специально не оговорено, какие средства коммуникации вы выберете? |
| 54 | Умение импровизировать – очень важное качество оратора. Даже если речь подготовлена очень тщательно, выступающему нередко приходится что-то изменять в ней в зависимости от ситуации. Для развития умения импровизировать выполните следующее задание: |
| 55 | Разработайте небольшую речь о вашей специальности (факультете) для выступления перед абитуриентами. В тексте используйте следующие средства воздействия на аудиторию: образы; истории; ссылки на личный опыт; вопросы; рассуждения; обращение к воображению слушателей. |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Информационно-аналитическая работа | письменно | 1-3 |
| 2 | Кейс-задание | с помощью технических средств и информационных систем | 1-6 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-6 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

## 

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой | 1-2 |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-6 |
| Выполнение домашних заданий | 1-6 |
| Подготовка к экзамену | 1-6 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |