МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра социально-политических теорий

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета социально-политических наук
Т.С. Акопова
(подпись)

«24» мая 2022 г

Рабочая программа дисциплины
«Деловое общение и профессиональная коммуникация»

Направление подготовки
41.03.06 Публичная политика и социальные науки

Направленность (профиль)
«Управление публичной политикой»
наименование направленности (профиля)

Форма обучения: очная

Программа одобрена на заседании кафедры социально-политических теорий от «28» апреля 2022 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК факультета социально-политических наук протокол № 6 от «29» апреля 2022 года

Ярославль

Основная часть рабочей программы дисциплины

1. Дисциплина «Деловое общение и профессиональная коммуникация» относится к дисциплинам по выбору, части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1.

2. Целями преподавания дисциплины «Деловое общение и профессиональная коммуникация» являются: развитие у студентов личностных качеств, а также формирование компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки; формированию представлений об основах делового общения, его перцептивной, интерактивной и коммуникативной составляющих. Прослушав данный курс, студент должен быть готов к профессиональной деятельности в консалтинговых организациях занимающихся политическим консультированием, а также к проектно-аналитической и экспертно-консультационной деятельности.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	**Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)**	**Перечень планируемых результатов обучения**
Общепрофессиональные компетенции		
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	И-УК-4.1. Осуществляет деловую коммуникацию на иностранном языке с учетом особенностей официального и неофициального стилей общения и социокультурных различий.	**Знать** Нормы и особенности устной и письменной речи на иностранным языке, с учетом особенностей официального и неофициального стилей общения и социокультурных различий **Уметь** использовать иностранный язык в деловой коммуникации **Владеть** навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на иностранном языках техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры
	И-УК-4.3. Умеет грамотно вести устные деловые разговоры на государственном языке, выбирая коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства	**Знать** психологические особенности организации деловой беседы, переговоров, совещаний, публичных выступлений **Уметь** коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры **Владеть**

	взаимодействия с партнерами.	приемами управления поведением, при проведении деловых бесед, совещаний переговоров
	И-УК-4.4. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, на государственном языке.	**Знать**: особенности стилистики официальной и неофициальной переписки на русском языке. **Уметь**: учитывать особенности стилистики официальной и неофициальной переписки на русском языке. **Владеть**: способностью вести деловую переписку на русском языке

4. Структура и содержание дисциплины «Деловое общение и профессиональная коммуникация»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1	Общение как теоретическая проблема. Сущность и специфика делового общения	7	4	7		1		7	Фронтальный опрос
2	Перцепция, интеракция и коммуникация в деловом общении	7	3	7				7	Фронтальный опрос
3	Теория и практика вербального делового общения	7	3	6				9	Фронтальный опрос
4	Специфика невербального делового общения	7	3	7		1		10	Фронтальный опрос
5	Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы	7	4	7		1		10	Фронтальный опрос
6	Промежуточная аттестация	7					0,3	10,7	Зачет
7	**Всего**	7	17	34		3	0,3	53,7	144

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Общение как теоретическая проблема. Сущность и специфика делового общения.

Проблемное поле делового общения. Взаимосвязь делового общения с гуманитарными дисциплинами. Значение делового общения. Специфика сферы применения. Определение общения. Основные аспекты общения. Функции общения в жизни человека. Уровни общения. Виды и формы общения. Этапы общения. Эффективность общения. Структура общения. Определение делового общения. Предмет делового общения. Конвенциональность делового общения. Иерархичность делового общения. Ситуативность делового общения

Тема 2. Перцепция, интеракция и коммуникация в деловом общении.

Общее представление о перцепции как о структурном компоненте общения. Первое впечатление о человеке: закономерности и способы формирования положительного впечатления. Фактор превосходства. Фактор привлекательности. Фактор отношения к нам. Межличностная перцепция. Межгрупповая перцепция. Взаимопонимание в общении. Факторы ограничения восприятия: психологические, интеллектуальные и др. барьеры. Общее представление об интеракции как о структурном компоненте общения. Особенности субъектов взаимодействия. Формирования интереса к сообщению. Привлечение и сохранение внимания собеседника. Возбуждение любознательного отношения. Формирование делового интереса. Работа с конфликтами в личностно-мотивационной сфере. Общее преставление о коммуникации как о структурном компоненте общения. Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Фигура коммуникатора. Аудитория коммуникации. Типы коммуникации: межличностная, массовая и специализированная. Средства коммуникации. Барьеры коммуникации. Слушание в общении. Общие правила создания благоприятного психологического климата в деловом общении. Кризисные коммуникации.

Тема 3. Теория и практика вербального делового общения

Формы вербального общения: диалогическое, монологическое и в письменной форме. Публичное выступление: подготовка, структура, психологические особенности восприятия оратора. Закономерности создания привлекательного для аудитории имиджа. Особенности деловых бумаг и документов. Правила использования сокращений в текстах документов. Элементы административного речевого этикета. Подготовка резюме, акта, справки и др.

Тема 4. Специфика невербального делового общения.

Типы невербальных сигналов тела. Поза. Как мы стоим. Как мы ходим. Как мы сидим. Как мы лежим.Мимика. Три части лица. Область лба. Средняя часть лица. Область рта и подбородка. Сигналы головы. Жестикуляция. Широкие и мелкие жесты Согласованность/ несогласованность. Открытость/замкнутость. Жесты, направленные в сторону лица. Подобающие сигналы. Несогласованность с личностью. Пустая жестикуляция. Действие как сигнал. Рукопожатия. Зоны и дистанции. Интимная зона. Личная зона. Общественная зона. Открытая зона. Сигналы дистанции. Интонация.

Тема 5. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы

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

5. Образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Вводная лекция – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. Дается краткий обзор курса, история развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция (или лекция общего курса) – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Требования к академической лекции: современный научный уровень и насыщенная информативность, убедительная аргументация, доступная и понятная речь, четкая структура и логика, наличие ярких примеров, научных доказательств, обоснований, фактов.

Семинар (семинарское занятие) – форма занятия, на котором происходит обсуждение студентами под руководством преподавателя заранее подготовленных докладов, рефератов, проектов. Семинар выполняет следующие функции: систематизация и обобщение знаний по изученному вопросу, теме, разделу (в том числе в нескольких учебных курсах); совершенствование умений работать с дополнительными источниками, сопоставлять изложение одних и тех же вопросов в различных источниках информации; умений высказывать свою точку зрения, обосновывать ее; писать рефераты, тезисы и планы докладов и сообщений, конспектировать прочитанное. План семинара озвучивается заранее и в нем обычно указываются основные вопросы, подлежащие рассмотрению и литература, рекомендуемая всем и отдельным докладчикам.

Фронтальный опрос - позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. Устный фронтальный опрос обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя, т.к. при непосредственном контакте создаются условия для его неформального общения студентом;

Эссе - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Тесты — система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений студента. Тестовая проверка знаний осуществляется в форме ответов студентов на вопросы, составленные в стандартной форме. Она реализуется в безмашинном варианте, или с использованием средств вычислительной техники. Верность выбора ответов проверяется в первом случае с помощью шаблонов, во втором – с использованием соответствующих программ. Тестовый контроль дает возможность при незначительных затратах аудиторного времени проверять знания у всех студентов группы.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных на лекции знаний.

Практическое занятие – Дискуссия – процедура обсуждения спорного вопроса, проблемы, ситуации, явления; может проводиться в устной или письменной форме. Подготовка проводится в соответствии с определенным алгоритмом, позволяющим запрограммировать основные (опорные) содержательные позиции и интеракции для успешного последующего проведения дискуссии.

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются: для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- издательская система LaTex;
- Adobe Acrobat Reader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT» http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

Электронно-библиотечная система «Юрайт» https://www.biblio-online.ru/

Электронно-библиотечная система «Консультант Студента» https://www.studentlibrary.ru/

Электронно-библиотечная система «Лань» http://e.lanbook.com/

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров / Ратников В. П. [и др.]; под ред. Ратникова В.П. - Москва: Юрайт, 2020. - 527 с. - (Высшее образование). URL: https://urait.ru/bcode/466777

Деловое общение: эффективные переговоры: Практическое пособие / Митрошенков О. А. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2020. - 315 с. - (Профессиональная практика). URL: https://urait.ru/bcode/455770

Деловые коммуникации: Учебник и практикум для вузов / Коноваленко М. Ю. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2020. 466 с. - (Высшее образование). URL: https://urait.ru/bcode/450020

б) Дополнительная литература:

Деловые коммуникации: Учебник и практикум для вузов / Жернакова М. Б., Румянцева И. А. - Москва: Юрайт, 2020. - 370 с. - (Высшее образование). URL: https://urait.ru/bcode/450047

Деловая этика: Учебник для вузов / Алексина Т. А. - Москва: Юрайт, 2020. - 384 с. - (Высшее образование). URL: https://urait.ru/bcode/450264

в) ресурсы сети «Интернет»

1. Научная библиотека ЯрГУ - http://www.lib.uniyar.ac.ru/content/resource/net_res.php
2. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека Online - www.biblioclub.ru
3. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.ru» - http://elibrary.ru
4. Электронная библиотечная система «ЮРАЙТ» https://biblio-online.ru/
5. Реферативная база данных «Web of Science» - https://webofknowledge.com
6. Реферативная база данных «Scopus» - https://www.scopus.com/

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

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

-учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;

- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);

- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций,

- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;

-помещения для самостоятельной работы;

-помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин.

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

Автор:

Доцент кафедры социально-политических теорий, к.п.н. А.А. Фролов

Приложение №1 к рабочей программе дисциплины

«Деловое общение и профессиональная коммуникация»

Фонд оценочных средств
Для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов по дисциплине

1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимы е для оценки знаний, умений, навыков и (или)опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контрольные занятия, зачет обеспечивают текущую и итоговую дифференцированную информацию о степени освоения теоретических и методических знаний-умений и профессиональной подготовке каждого студента.

В качестве критериев оценки выступают контрольные требования, основанные на использовании пройденного материала, а также дополнительной литературы.

Текущий контроль - позволяет оценить степень освоения раздела, темы, вида учебной работы, обеспечивает информацию о ходе выполнения студентами конкретного раздела, вида учебной работы.

Промежуточный контроль (зачет) - дает возможность выявить уровень профессиональной подготовки студента.

1. 1. Контрольные задания и иные материалы, используемые в процессе текущей аттестации

Текущий контроль осуществляется в рамках проведения семинарских занятий во время фронтальных опросов, тестов, практических занятии - дискуссий и эссе.

Специфика невербального делового общения
Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы

Фронтальный опрос к Теме 1. Общение как теоретическая проблема. Сущность и специфика делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Определение и функции общения
2. Виды общения. Деловое общение и его кодекс
3. Стили, уровни, стратегии и средства общения
4. Этапы общения
5. Структура общения

Фронтальный опрос к Теме 2. Перцепция, интеракция и коммуникация в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Общее представление о перцепции как о структурном компоненте общения. Первое впечатление о человеке: закономерности и способы формирования положительного впечатления.
2. Общее представление об интеракции как о структурном компоненте общения. Особенности субъектов взаимодействия.
3. Общее преставление о коммуникации как о структурном компоненте общения.
4. Типы коммуникации: межличностная, массовая и специализированная. Средства коммуникации. Барьеры коммуникации.
5. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия
6. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении
7. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению

8. Формы межличностного взаимодействия в общении
9. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм

Фронтальный опрос к Теме 3. Теория и практика вербального делового общения
Вопросы для обсуждения:
1. Вербальные средства коммуникации
2. Слушание в деловой коммуникации
3. Рекомендации идеальному слушателю
4. Правила использования сокращений в текстах документов. Элементы административного речевого этикета.

Фронтальный опрос к Теме 4. Специфика невербального делового общения.
Вопросы для обсуждения:
1. Типы невербальных сигналов тела. Жестикуляция в деловом разговоре.
2. Организация пространственной среды.
3. Синтоническая модель общения

Фронтальный опрос к Теме 5. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы
Вопросы для обсуждения:
1. Уровни делового общения.
2. Комплименты в деловой коммуникации
3. Критика в деловой коммуникации
4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
5. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации
6. Формирование вербального имиджа
7. Переговоры. Виды торгов.
8. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.
9. Самопрезентация в деловой коммуникации.

2. Список вопросов для проведения промежуточной аттестации*(зачет):*

1. Вербальные средства коммуникации
2. Слушание в деловой коммуникации
3. Невербальные средства коммуникации. Жестикуляция в деловом разговоре.
4. Организация пространственной среды
5. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации
6. Манипуляции в общении
7. Гендерный аспект коммуникативного поведения
8. Комплименты в деловой коммуникации
9. Критика в деловой коммуникации
10. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
11. Барьеры в общении
12. Формирование вербального имиджа
13. Самопрезентация в деловой коммуникации.
14. Русский речевой этикет
15. Правила убеждения
16. Правила использования сокращений в текстах документов. Элементы административного речевого этикета.
17. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм
18. Деловые переговоры и Деловые совещания
19. Торги в деловой коммуникации. Виды торгов.
20. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.

На зачете проверяется сформированность универсальных компетенций УК-4 (индикатор И-УК-4.3, умеет грамотно вести устные деловые разговоры на государственном языке, выбирая коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами).

Правила выставления зачета

На зачете предлагается два теоретических вопроса. На подготовку к ответу дается 30-40 мин.

По итогам зачета выставляется одна из оценок: «зачтено» и «не зачтено». Зачет выставляется по результатам устного ответа, а также с учетом работы на семинарских занятиях, результатов тестов и самостоятельной работы.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, который демонстрирует глубокое и полное владение содержанием материала и понятийным аппаратом логики, дает развернутые, полные и четкие ответы на предложенные вопросы и дополнительные вопросы, соблюдает логическую последовательность при изложении материала. Грамотно использует научную терминологию. Также отметка «зачтено» может быть выставлена студенту, ответ которого в целом соответствуют указанным выше критериям, но имеют место отдельные неточности (несущественные ошибки), которые исправляются самим студентом после дополнительных и (или) уточняющих вопросов экзаменатора.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который демонстрирует разрозненные, бессистемные знания; беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет выделять главное и второстепенное, допускает грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, вследствие непонимания их существенных и несущественных признаков и связей; дает неполные ответы, логика и последовательность изложения которых имеют существенные и принципиальные нарушения, в ответах отсутствуют выводы. Дополнительные и уточняющие вопросы экзаменатора не приводят к коррекции ответов студента. На основную часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы. Кроме того, «не зачтено» выставляется студенту, который отвечать отказался.

Приложение№2 к рабочей программе дисциплины
«Деловое общение и профессиональная коммуникация»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основной формой изложения учебного материала по данной дисциплине являются семинары, причем в достаточно большом объеме.

По каждой теме предусмотрены практические занятия, на которых происходит закрепление лекционного материала путем применения его к конкретным задачам и отработка навыков работы.

В процессе изучения дисциплины рекомендуется регулярное повторение пройденного лекционного материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо дома еще раз прорабатывать и при необходимости дополнять информацией, полученной на консультациях, практических занятиях или из учебной литературы.

Большое внимание должно быть уделено выполнению домашней работы. В качестве заданий для самостоятельной работы дома студентам предлагаются темы для рассмотрения, аналогичные разобранным на лекциях и практических занятиях или немного более сложные, которые являются результатом объединения нескольких базовых задач.

Для проверки и контроля усвоения теоретического материала в течение обучения проводятся мероприятия текущей аттестации в виде заданий с использованием разных образовательных технологии. Также проводятся консультации (при необходимости) по разбору заданий для самостоятельной работы, которые вызвали затруднения.

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

1. Личный кабинет (http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php) дает возможность получения on-line доступа к списку выданной в автоматизированном режиме литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учеб. и метод. пособия, тексты лекций и т.д.) Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации.

2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ

(http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php) содержит более 2500 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/паролю.

3. Электронная картотека «Книгообеспеченность»

(http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php) раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «Книгообеспеченность» доступна в сети университета и через Личный кабинет.

В конце изучения дисциплины студенты сдают – зачет. Зачет принимается по экзаменационным билетам, каждый из которых включает в себя два теоретических вопроса. На самостоятельную подготовку к зачету выделяется 5 дней, во время подготовки к зачету предусмотрена групповая консультация.