

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.07.2022 10:51:46

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б.1.О.02.01 Деловое общение и бизнес-коммуникации**

Направление подготовки:

**54.03.03 «Искусство костюма и текстиля»**

Направленность (профиль):

**«Мода и дизайн»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2021 г.

Рабочая программа дисциплины «Деловое общение и бизнес-коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 54.03.03 «Искусство костюма и текстиля», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 г. №1005.

Составители:

Старший преподаватель  
(ученая степень, ученое звание)

Д.С. Калинина  
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки»  
25.06.2021 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой

д.с.н., доцент  
(уч.степень, уч.звание)

С.В. Явон  
(ФИО)

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета от 29.06. 2021 г. Протокол № 16

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - на основе научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм бизнес-коммуникации.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование компетенции                                                                                                                          | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                               | ИУК-3.1. Демонстрирует знание психолого-педагогических основ социального взаимодействия, основ командной работы и методов управления конфликтами<br><i>Формулировка не совпадает с аннотацией</i><br>ИУК-3.2. Осуществляет эффективное взаимодействие с другими членами команды, в том числе в цифровой среде, преодолевает возникающие в команде разногласия и конфликты                                                                     | <b>Знает:</b> теоретические основы коммуникационного процесса в организации; вербальные и невербальные средства взаимодействия<br><b>Умеет:</b> осуществлять социальное взаимодействие в процессе профессионального общения<br><b>Владеет:</b> методами эффективного воздействия на собеседника; приемами организации взаимодействия при работе в команде |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | ИУК 4.1. Демонстрирует навыки устной и письменной деловой коммуникации на русском и иностранном языках в соответствии с поставленными задачами<br>ИУК 4.2. Выбирает наилучшую стратегию и тактику (форму подачи, каналы коммуникации) общения с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях<br>ИУК 4.3. Использует различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей | <b>Знает:</b> принципы и логику организации делового общения и бизнес-коммуникации<br><b>Умеет:</b> осуществлять деловое общение с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях<br><b>Владеет:</b> методами отбора форм, средств и приемов коммуникации, адекватных планируемым результатам делового общения                             |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Б1.О.02 Модуль soft skills).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **2 з.е. (72 часа)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

| <b>Виды учебных занятий и работы обучающихся</b>                                                                      | <b>Трудоемкость, час</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины, час</b>                                                                             | <b>72</b>                |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>                       | <b>36</b>                |
| <b>занятия лекционного типа (лекции)</b>                                                                              | 18                       |
| <b>занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)</b> | 18                       |
| <b>лабораторные работы</b>                                                                                            | -                        |
| <b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>                                                                          | <b>36</b>                |
| Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины                                                                         | 36                       |
| Выполнение курсового проекта /курсовой работы                                                                         | -                        |
| <b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>                                                                              | -                        |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                                       | <b>зачет</b>             |

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

| Планируемые<br>результаты освоения:<br>код формируемой<br>компетенции и<br>индикаторы достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                            | Виды учебной работы |                                 |                                  |                                  | Формы текущего контроля<br>(наименование оценочного средства)                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                 |                                                                       | Контактная работа   |                                 |                                  | Самостоятель-<br>ная работа, час |                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                 |                                                                       | Лекции, час         | Лабораторн<br>ые работы,<br>час | Практическ<br>ие занятия,<br>час |                                  |                                                                                                                                                                      |
| УК-3:<br>ИУК-3.1.,<br>ИУК-3.2.,<br>УК-4:<br>ИУК-4.1-ИУК-4.3                                                     | Тема 1. Общение и коммуникация                                        | 2                   |                                 |                                  |                                  | Лекция-визуализация                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Практическое занятие №1. Общение и коммуникация                       |                     |                                 | 2                                |                                  | Семинар-конференция                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Самостоятельная работа                                                |                     |                                 |                                  | 5                                | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов / сообщений к семинарским занятиям<br>Подготовка презентации<br>Выполнение индивидуальных заданий |
| УК-3:<br>ИУК-3.1.,<br>ИУК-3.2.,<br>УК-4:<br>ИУК-4.1-ИУК-4.3                                                     | Тема 2. Общение как взаимодействие                                    | 2                   |                                 |                                  |                                  | Лекция-визуализация                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Практическое занятие №2. Общение как взаимодействие                   |                     |                                 | 2                                |                                  | Семинар-конференция                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Самостоятельная работа                                                |                     |                                 |                                  | 5                                | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов / сообщений к семинарским занятиям<br>Подготовка презентации<br>Выполнение индивидуальных заданий |
| УК-3:<br>ИУК-3.1.,<br>ИУК-3.2.,<br>УК-4:<br>ИУК-4.1-ИУК-4.3                                                     | Тема 3. Общение как восприятие и понимание                            | 2                   |                                 |                                  |                                  | Лекция-визуализация                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Практическое занятие №3. Общение как восприятие и понимание           |                     |                                 | 2                                |                                  | Семинар-конференция                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Самостоятельная работа                                                |                     |                                 |                                  | 5                                | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов / сообщений к семинарским занятиям<br>Подготовка презентации<br>Выполнение индивидуальных заданий |
| УК-3:<br>ИУК-3.1.,<br>ИУК-3.2.,<br>УК-4:<br>ИУК-4.1-ИУК-4.3                                                     | Тема 4. Деловое общение: общая характеристика и виды                  | 2                   |                                 |                                  |                                  | Лекция-визуализация                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Практическое занятие №4. Деловое общение: общая характеристика и виды |                     |                                 | 2                                |                                  | Семинар-конференция                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Самостоятельная работа                                                |                     |                                 |                                  | 5                                | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов / сообщений к семинарским занятиям<br>Подготовка презентации<br>Выполнение индивидуальных заданий |
| УК-3:<br>ИУК-3.1.,<br>ИУК-3.2.,<br>УК-4:<br>ИУК-4.1-ИУК-4.3                                                     | Тема 5. Основные формы делового общения                               | 4                   |                                 |                                  |                                  | Лекция-визуализация                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Практическое занятие №5. Основные формы делового общения              |                     |                                 | 4                                |                                  | Семинар-конференция                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Самостоятельная работа                                                |                     |                                 |                                  | 5                                | Самостоятельное изучение учебных материалов                                                                                                                          |

| Планируемые<br>результаты освоения:<br>код формируемой<br>компетенции и<br>индикаторы достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                             | Виды учебной работы |                                 |                                  |                                 | Формы текущего контроля<br>(наименование оценочного средства)                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                 |                                                                                        | Контактная работа   |                                 |                                  | Самостоятель<br>ная работа, час |                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                 |                                                                                        | Лекции, час         | Лабораторн<br>ые работы,<br>час | Практическ<br>ие занятия,<br>час |                                 |                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                 |                                                                                        |                     |                                 |                                  |                                 | Подготовка докладов / сообщений к семинарским занятиям<br>Подготовка презентации<br>Выполнение индивидуальных заданий                                                |
| УК-3:<br>ИУК-3.1.,<br>ИУК-3.2.,<br>УК-4:<br>ИУК-4.1-ИУК-4.3                                                     | Тема 6. Конфликты в деловом общении                                                    | 2                   |                                 |                                  |                                 | Лекция-визуализация                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Практическое занятие №6. Конфликты в деловом общении                                   |                     |                                 | 2                                |                                 | Семинар-конференция                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Самостоятельная работа                                                                 |                     |                                 |                                  | 3                               | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов / сообщений к семинарским занятиям<br>Подготовка презентации<br>Выполнение индивидуальных заданий |
| УК-3:<br>ИУК-3.1.,<br>ИУК-3.2.,<br>УК-4:<br>ИУК-4.1-ИУК-4.3                                                     | Тема 7. Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью                  | 2                   |                                 |                                  |                                 | Лекция-визуализация                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Практическое занятие №7. Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью |                     |                                 | 2                                |                                 | Семинар-конференция                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Самостоятельная работа                                                                 |                     |                                 |                                  | 4                               | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов / сообщений к семинарским занятиям<br>Подготовка презентации<br>Выполнение индивидуальных заданий |
| УК-3:<br>ИУК-3.1.,<br>ИУК-3.2.,<br>УК-4:<br>ИУК-4.1-ИУК-4.3                                                     | Тема 8. Имидж делового человека                                                        | 2                   |                                 |                                  |                                 | Лекция-визуализация                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Практическое занятие №8. Имидж делового человека                                       |                     |                                 | 2                                |                                 | Семинар-конференция                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                 | Самостоятельная работа                                                                 |                     |                                 |                                  | 4                               | Самостоятельное изучение учебных материалов<br>Подготовка докладов / сообщений к семинарским занятиям<br>Подготовка презентации<br>Выполнение индивидуальных заданий |
|                                                                                                                 | ИТОГО                                                                                  | 18                  | -                               | 18                               | 36                              |                                                                                                                                                                      |

## 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- проблемное обучение;

- разбор конкретных ситуаций;

- информационные технологии: Miro, Google-документы, Zoom (указать информационные технологии, если они использовались)

.....  
{При использовании для освоения дисциплины материалов массовых онлайн-курсов, размещенных на НП Открытое образование, необходимо указать название онлайн-курса, привести ссылку на онлайн-курс.}

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### 4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

### 4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является

обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ индивидуальных заданий;
- работу с тестами и самодиагностику;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### **4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Решение практических ситуаций и задач

Подготовка рефератов

3. Работу с ресурсами Интернет..... указать, с какими ресурсами Интернет, если они использовались при освоении дисциплины??

4. Решение практических ситуаций в виде кейсов.....
5. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий.....
6. Изучение .....
7. Подготовку к тестированию по темам курса
8. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы.....
9. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.....

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

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

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС).

Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### **Основная литература**

1. Журавлев, А. Л. Социальная психология : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2020. - 496 с. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=355420> (дата

- обращения: 23.03.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-494-8. - Текст : электронный.
2. Захарова, Л. Н. Психология управления : учеб. пособие по специальности "Упр. персоналом" / Л. Н. Захарова. - Документ read. - Москва : Логос, 2020. - 377 с. - (Новая университетская библиотека). - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=367542> (дата обращения: 14.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный.
  3. Караванова, Л. Ж. Психология : учеб. пособие для высш. проф. образования [по направлениям "Соц. работа", "Туризм", "Экономика" и др.] / Л. Ж. Караванова. - 3-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2020. - 264 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - Слов. психол. понятий. - URL: <https://znanium.com/read?id=358273> (дата обращения: 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03766-5. - Текст : электронный.
  4. Крысько, В. Г. Психология. Курс лекций : учеб. пособие / В. Г. Крысько. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2020. - 251 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=359491> (дата обращения: 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0249-7. - 978-5-16-005422-3. - 978-5-16-103764-5. - Текст : электронный.
  5. Пастюк, О. В. Психология и педагогика : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью", 38.03.06 "Торгов. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Пастюк. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 160 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=92581> (дата обращения: 05.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-006300-3. - 978-5-16-105564-9. - Текст : электронный.
  6. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации. Социально-психологические аспекты : учеб. пособие для студентов, обучающихся по уровню магистратуры по направлению "Социология" / А. М. Пивоваров ; С.-Петерб. гос. ун-т. - Документ read. - Москва : Рипр [и др.], 2019. - 144 с. - (Высшее образование - Магистратура). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=372749> (дата обращения: 05.04.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01641-1. - 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный.
  7. Управление персоналом организации : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, И. Е. Ворожейкин [и др.] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 695 с. : ил. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=358348> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100653-5. - Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

8. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для вузов / В. А. Горянина. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2005. - 416 с. - (Высшее профессиональное образование. Социальная работа). - ISBN 5-7695-2397-2 : 167-00. - Текст : непосредственный.
9. Консультирование в управлении человеческими ресурсами : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. персоналом" / Н. И. Шаталова, Н. А. Александрова, О. Ю. Брюхова [и др.] ; под ред. Н. И. Шаталовой. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 221 с. : ил., табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=354366> (дата обращения: 29.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003824-7. - Текст : электронный.
10. Мандель, Б. Р. Психология личности : учеб. пособие / Б. Р. Мандель. - Документ HTML. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2014. - 236 с. - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=444530> (дата обращения: 15.02.2020). - Режим

доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0354-8. - 978-5-16-009442-7. - Текст : электронный.

11. Соколова, М. М. Управленческое консультирование : учеб. пособие для вузов по направлению 38.03.02. "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. М. Соколова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 215 с. : табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=343262> (дата обращения: 16.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102695-3. - Текст : электронный.

## **5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 09.02.2020). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. - URL : <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 15.05.2020). - Текст : электронный.
3. КУБ - электронная библиотека : сайт. - URL : <http://www.koob.ru> (дата обращения: 15.05.2020). - Текст : электронный.
4. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. - URL : <http://uisrussia.msu.ru> (дата обращения: 15.05.2020). - Текст : электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 09.02.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

## **5.3. Программное обеспечение**

| № п/п | Наименование      | Условия доступа                                                                 |
|-------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 2     | Microsoft Office  | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 3     | КонсультантПлюс   | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 4     | СДО MOODLE        | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор) |

## 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

### **Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

| Форма проведения промежуточной аттестации                                     | Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения |                       | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                                                  |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                               | Уровневая шкала оценки компетенций                        | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, %                   | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| зачет: по результатам накопительного рейтинга или компьютерного тестирования. | допороговый                                               | ниже 61               | ниже 61                                 | «неудовлетворительно» / 2                        | не зачтено                  |
|                                                                               | пороговый                                                 | 61-85,9               | 61-69,9                                 | «удовлетворительно» / 3                          | зачтено                     |
|                                                                               |                                                           |                       | 70-85,9                                 | «хорошо» / 4                                     | зачтено                     |
|                                                                               | повышенный                                                | 86-100                | 86-100                                  | «отлично» / 5                                    | зачтено                     |

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### Формы текущего контроля успеваемости

| Формы текущего контроля                                                                                                      | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр. точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Доклад/сообщение                                                                                                             | 8                            | 5                                   | 40                        |
| Презентация                                                                                                                  | 2                            | 10                                  | 20                        |
| Индивидуальное задание                                                                                                       | 8                            | 5                                   | 40                        |
| Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)<br>Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины и др. | -                            | -                                   | -                         |
| <b>Итого по дисциплине</b>                                                                                                   |                              |                                     | <b>100 баллов</b>         |

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений и презентаций)

### Практическое занятие №1. Общение и коммуникация

1. Понятие коммуникации и общения.
2. Цели, функции, механизмы общения.
3. Средства общения.
4. Стили общения.
5. Барьеры общения.
6. Коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество.
7. Место коммуникаций в системе управления.
8. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес-среды.

### Практическое занятие №2. Общение как взаимодействие

1. Структура межличностного взаимодействия.
2. Стратегии и тактики взаимодействия.
3. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии.
4. Формы стратегического поведения в общении.
5. Механизмы партнерских отношений.
6. Правила корпоративного поведения в команде.

### Практическое занятие №3. Общение как восприятие и понимание

1. Социальная перцепция.
2. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.
3. Механизмы взаимопонимания в общении.
4. Трудности и дефекты межличностного общения.
5. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
6. Имидж и самопрезентация.

### Практическое занятие №4. Деловое общение: общая характеристика и виды

1. Сущность и содержание делового общения.
2. Цели, принципы и функции делового общения.
3. Основные виды делового общения.
4. Деловое общение как форма делового взаимодействия.
5. Техники делового общения.

6. Этика делового общения.

#### **Практическое занятие №5. Основные формы делового общения**

1. Беседа как форма делового общения.
2. Деловая беседа по телефону.
3. Совещание как форма деловой коммуникации.
4. Переговоры как форма делового общения.
5. Публичное выступление как форма делового общения.
6. Деловое письмо как форма коммуникации.

#### **Практическое занятие №6. Конфликты в деловом общении**

1. Понятие конфликта, его виды.
2. Источники конфликтов и стадии протекания.
3. Причины конфликтов.
4. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
5. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии.
6. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами.
7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
8. Способы управления конфликтами.

#### **Практическое занятие №7. Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью**

1. Система маркетинговых коммуникаций.
2. Реклама как канал бизнес-коммуникации.
3. Специфика рекламной коммуникации.
4. Место и роль связей с общественностью в системе бизнес-коммуникаций.
5. Коммуникативные функции связей с общественностью.

#### **Практическое занятие №8. Имидж делового человека**

1. Понятие и функции имиджа.
2. Формирование имиджа делового человека.
3. Внешний вид делового человека.
4. Манеры поведения делового человека.
5. Имиджевые атрибуты делового общения.

#### **8.1.2. Типовые индивидуальные задания к практическим (семинарским) занятиям**

##### **Практическое занятие №1. Общение и коммуникация**

1. Работа с тестом «Речевые барьеры при общении».
2. Выполнение интерактивных упражнений.

##### **Практическое занятие №2. Общение как взаимодействие**

1. Работа с тестом «Умеете ли вы влиять на других людей?»
2. Выполнение интерактивных упражнений.

##### **Практическое занятие №3. Общение как восприятие и понимание**

1. Работа с тестом для диагностики эмпатии.
2. Выполнение интерактивных упражнений.

##### **Практическое занятие №4. Деловое общение: общая характеристика и виды**

1. Работа с тестами «Умеете ли вы излагать свои мысли?», «Умеете ли вы выступать?», «Умеете ли вы правильно слушать?»
2. Выполнение интерактивных упражнений.

### **Практическое занятие №5. Основные формы делового общения**

1. Работа с тестом «Ваш стиль и способности к общению».
2. Выполнение интерактивных упражнений.

### **Практическое занятие №6. Конфликты в деловом общении**

1. Работа с тестом К. Томаса «Стратегии взаимодействия».
2. Работа с тестами «Самооценка конфликтности», «Оценка глубины конфликта».
3. Выполнение интерактивных упражнений.

### **Практическое занятие №7. Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью**

1. Работа с тестом «Подвержены ли вы чужому влиянию?».
2. Выполнение интерактивных упражнений.

### **Практическое занятие №8. Имидж делового человека**

1. Работа с тестом «Самооценка личности».
2. Самодиагностика «Мой имидж».
3. Выполнение интерактивных упражнений.

## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине – зачет: по результатам накопительного рейтинга или компьютерного тестирования.

### **Примерный перечень тестовых заданий (УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.; УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2, ИУК-4.3.)**

1. Какие три основные группы мотивов, связаны с потребностью в общении?
  - познавательные мотивы, деловые мотивы, личностные мотивы
  - корыстные мотивы, деловые мотивы, собственные мотивы
  - когнитивные мотивы, рабочие мотивы, индивидуальные мотивы
2. Какой вид общения НЕ входит в классификацию общения «по содержанию»?
  - кондиционное (обмен физиологическими и психическими состояниями)
  - социально-ориентированное (межгрупповое взаимодействие, а также личность - группа)
  - непосредственное (осуществляется с помощью естественных органов)
  - мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями)
3. Целью такого общения является воздействие на партнера по общению, при этом достижение своих намерений осуществляется скрыто. Партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» нам свойств и качеств. О каком общении идет речь?
  - манипулятивном
  - императивном
  - диалогическом
4. Механизмы социальной перцепции можно поделить на две группы в зависимости от объекта восприятия. Какие?
  - механизмы внутриличностного восприятия и механизмы межгруппового восприятия
  - механизмы межличностного восприятия и механизмы внутригруппового восприятия
  - механизмы межличностного восприятия и механизмы межгруппового восприятия
5. Какой эффект связан с формированием специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств?

- эффект ореола
- эффект первичности и новизны
- эффект привлекательности

6. Какие два основных источника информации при оценке человека используются при установлении параметра превосходства?

- одежда человека, все внешнее «оформление», включая знаки отличия, очки, прическу, награды, драгоценности и т.п.
- социальный статус
- манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. п.)
- ближайшее окружение (друзья, благополучие семьи)

7. Тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека к среднему, усреднять их называется

- эффект средней ошибки
- эффект проекции
- эффект хорошего отношения

8. Какие знаковые системы используются при невербальной коммуникации?

- макрокинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные
- оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные, контакт глаз
- оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, осязательный, пространственно-временные, контакт глаз
- оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-преходящий, контакт глаз

9. Зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению называется

- общественная или публичная зона
- интимная зона
- личная зона
- социальная зона

10. Социальная зона имеет дистанцию

- 0-45 см
- 45-120 см
- 120-400 см
- 400-750 см

11. Фонетический барьер

- возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводами
- обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации
- возникает когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного

12. Что предполагает активное слушание?

- смену состояний в процессе воздействия коммуникативных стимулов
- владение умениями самовыражения и действия, направленные на решение коммуникативных задач
- физическое восприятие звука

13. Что НЕ является трудностью к эффективному общению?

- эмпатия
- антипатия к чужим мыслям

- потребность вставить реплику
- отключение внимания

14. Трудности общения в отличие от коммуникативных барьеров, сопровождаются

- чувством одиночества
- искажением информации
- нервно - психическим напряжением

15. Кратко сформулированное основное положение доклада, лекции, сообщения и т.д.?

- фраза
- мысль
- тезис
- суждение

16. Какие возможны интонационные окраски выступлений?

- беспечная или юмористическая
- сердитая или упрекающая
- мажорная
- угрожающая
- шутливая

17. Какая роль выступающего характеризуется установлением контакта с аудиторией в целом и с каждым в отдельности?

- ученого
- педагога
- оратора
- психолога

18. Прием, использующийся в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание слушателей на самые важные моменты в сообщении, называется

- «четкость»
- «повышение голоса»
- «акцентировка»

19. Вид конфликта, когда партнеры направлены на достижение реальной цели, на решение проблемы, не выходят за рамки деловых или корректных аргументов и отношений и часто находят взаимоприемлемое решение, называется

- неконструктивный
- деструктивный
- конструктивный
- продуктивный

20. К правилам самоконтроля эмоций НЕ относится

- дать волю своим мыслям, словам, поступкам
- поддержание высокой самооценки у себя и клиента в процессе взаимодействия
- спокойная реакция на эмоциональные действия клиента

#### Регламент проведения компьютерного тестирования

| Кол-во заданий в банке вопросов | Кол-во заданий, предъявляемых студенту | Время на тестирование, мин. |
|---------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|
| не менее 100                    | 30                                     | 30                          |

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.