

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

[Signature] /Шубаева В.Г./

«20» *июни* 20 *18* г.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	42.03.01 Реклама и связи с общественностью
Направленность (профиль) программы	Реклама и связи с общественностью в бизнесе
Уровень образования	высшего бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

[Signature] / д.пед.н., профессор Семенова Л.М.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	5
7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины ...	5
7.2 Организация самостоятельной работы	6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Задачи:

1. Формировать у обучающихся научное представление о роли делового общения в системе наук о человеке, о выборе ценностных ориентации и моделей поведения в практическом труде.
2. Познакомить со средствами вербального и невербального общения, ведущими репрезентативными системами, приемами, методиками, включаемыми в коммуникативные программы.
3. Способствовать развитию у слушателей специальных коммуникативных умений.
4. Ознакомить слушателей с историческими этапами возникновения и развития межличностных и деловых коммуникаций и развития этикетной культуры.
5. Способствовать формированию и развитию у слушателей навыков и умений рациональных речевых коммуникаций, ораторского искусства и полемического мастерства.
6. Научить слушателей свободно оперировать теориями межличностной коммуникации и делового общения, понятиями специфики и условий эффективности делового партнерства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б "Межличностные и деловые коммуникации" относится к базовой части Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ОК-6 Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Второй уровень (углубленный) (ОК-6) –2	Знать: специфику межличностных и деловых коммуникаций З2 (ОК-6) Уметь: анализировать эпизоды деловых коммуникаций, с точки зрения наличия в них межличностных факторов, влияющих на их эффективность У2 (ОК-6) Владеть: навыками использования межличностных отношений в аспекте повышения эффективности деловых коммуникаций В2 (ОК-6)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет-4 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Понятие и основные элементы межличностных коммуникаций и делового общения	2	4		10
Тема 2. Каналы и средства делового общения и организация обратной связи	4	4		10
Тема 3. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	4	6		10
Тема 4. Способы преодоления коммуникативных барьеров	4	6		10
Тема 5. Эффективность устной и письменной деловой коммуникации	4	6		10
Тема 6. Эстетика межличностной и деловой коммуникации	4	6		4
Всего по дисциплине:	22	32		54

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

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие и основные элементы межличностных коммуникаций и делового общения.

Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Эффекты деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов. Коммуникативная компетентность специалиста по PR/рекламиста. Невербальная коммуникация в деловой сфере: основные элементы. Невербальные проявления как индикаторы психологического состояния коммуникантов. Основы межличностного и межкультурного взаимодействия. Я-концепция личности. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойства личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов. Экспресс-диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллиндер. Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих деловой коммуникации. Специфика межличностных и деловых коммуникаций.

Тема 2. Каналы и средства делового общения и организация обратной связи.

Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи. Восприятие, слушание и убеждение в деловом общении. Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Слушание как обратное

высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

Тема 3. Деловые коммуникативные стили. 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.

Тема 4. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

Психологический настрой в коммуникативном акте. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Основы межкультурной коммуникации, особенности и закономерности коллективного труда. Отношения с коллегами, эффективная коммуникация с представителями других этнических, культурных и конфессиональных групп.

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. 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.

Тема 6. Эстетика межличностной и деловой коммуникации.

Критерии эстетической оценки коммуникации, интенциональность и содержательность коммуникации. Коммуникативные роли в эстетическом аспекте. Понятие «дурной тон» в общении. Межличностные отношения в аспекте повышения эффективности деловых коммуникаций.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Понятие коммуникации, виды. Терминология.	СЗ: дискуссия
2	Общение как инструмент коммуникации.	ПЗ: урок вежливости
3	Формы межличностной и деловой коммуникации.	ПЗ: тест
4	Коммуникативные барьеры. Деловая корреспонденция	СЗ: коллоквиум по литературе.
5	Вербальная и невербальная, устная и письменная коммуникация.	ПЗ: реферат
6	Этические и психологические аспекты межличностной и деловой коммуникации.	ПЗ: поведенческий конкурс

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2 Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Подготовка к семинару. Дискуссия «Понятие коммуникации, виды. Терминология»
2	Подготовка к практическому занятию: Общение как инструмент коммуникации
3	Подготовка к рубежному контролю: тест.
4	Подготовка к семинарскому занятию. Коллоквиум на тему: Коммуникативные барьеры. Деловая корреспонденция
5	Написание реферата

№ темы	Вид самостоятельной работы
6	Подготовка к поведенческому конкурсу на тему: Этические и психологические аспекты межличностной и деловой коммуникации

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Межличностные и деловые коммуникации» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-беседа, тематическая дискуссия (тема №1);
- урок вежливости (тема №2);
- тест (тема №3);
- коллоквиум по литературе (тема №4);
- реферат (тема №5);
- поведенческий конкурс (тема №6).

Лекция-беседа. Это диалог преподавателя и студентов, в процессе которого преподаватель не только формирует представление о знаниях студентов, но и вырабатывает у студентов их собственные оценки происходящих событий, взгляды и позиции. На таких занятиях студенты учатся полноценному общению, аргументируют обсуждаемые вопросы, учатся оппонировать.

Тематическая дискуссия. Способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

Урок вежливости включает ознакомление студентов с правилами поведения в общественных местах, на улице, в театре, в вузе; ознакомление с правилами деловых переговоров, знакомство, приветствие и др.; разбор этикетных ситуаций на основе инсценирования; тренинг деловых контактов и поведения в стандартных ситуациях; ознакомление с различными формами обращения, извинения, знакомства, прощания, рукопожатия, встречи и т.д.

Тестирование как метод контроля проводится с целью повышения эффективности обучения и решает следующие задачи:

- проверка знаний и умений обучающихся;
- систематизация и обобщение ранее усвоенных знаний и умений;
- формирование умений и навыков самоконтроля.

Пример варианта тестового задания по дисциплине:

1. В структуре деловых коммуникаций выделяют аспекты:

- а) онтологический, гносеологический, аксиологический;
- б) нравственный, политический, юридический;
- в) перцептивный, коммуникативный, интерактивный;
- г) авторитарный, демократический, либеральный;
- д) монологический, диалогический, полифонический.

2. Перцептивный аспект делового общения проявляется:

- а) в информировании партнера по общению;
- б) в получении выгоды от общения;
- в) в восприятии и понимании партнера по общению;
- г) в оказании влияния на партнера по общению.

3. К основным механизмам познания партнера по деловым коммуникациям относятся:

- а) идентификация, эмпатия, рефлексия;
- б) идентификация, аттракция, эмпатия;
- в) рефлексия, интуиция, эмпатия;
- г) эмпатия, рефлексия, сублимация;
- д) идентификация, эмпатия, представление.

Коллоквиум по литературе. Преподаватель заранее выдает список литературных источников примерно из 12–15 книг. Вся литература делится на основную и дополнительную. Среди рекомендованных источников есть монографии, переведенная с иностранных языков литература и российские источники. В предлагаемый список включены книги по истории вопроса, специализированная литература, популярная, универсальная, литература по сферам и по характеру профессиональной деятельности, а также литература, косвенно относящаяся к вопросу изучения. Преподаватель должен заранее разработать разносторонний список источников по изучаемому курсу и классифицировать его по направлениям. Это помогает студенту целостно изучать материал и в системе выстраивать знания. Среди предлагаемого списка есть источники, не рекомендуемые для чтения, т.к. в последнее время появилось много литературы, освещающей изучаемые вопросы на низком профессиональном уровне.

Реферат. Цель – закрепить теоретические знания по дисциплине.

Требования к содержанию реферата. В содержании реферата должны быть полно и последовательно изложены основные положения реферируемых источников, проведен разбор очерченных темой реферата проблем. При работе над рефератом необходимо иметь в виду, что одним из основных критериев его оценки является творческий подход автора, предполагающий активное осмысление материала. Нельзя допускать прямого списания с текста реферируемого источника. Если есть необходимость привести цитату, то она обязательно должна сопровождаться комментариями и получить соответствующее оформление. Автор должен показать хорошее владение темой и исчерпывающее знание источников, включенных в библиографический список; все они должны быть отражены в тексте реферата.

Структура реферата. Следует избегать сложной структуры реферата. Достаточно небольшого вступления, содержащего краткую и четкую постановку задачи, 15–20 страниц машинописного текста, композиционно разбитого на смысловые отрезки в соответствии с поэтапной разработкой темы. И лаконичных выводов по реферируемому материалу.

Критерии оценки реферата определяются в соответствии с предъявляемыми требованиями к его содержанию и оформлению. Оценка может быть снижена при несвоевременной подаче реферата преподавателю.

Поведенческий конкурс решает цель отработки правил поведения в общественных местах, повышения интереса к изучению и развитию профессиональной культуры. При подготовке к таким занятиям студенты знакомятся с манерами поведения через книги по этикету, затем подбирают примеры, иллюстрации и советы по изучаемой проблеме, демонстрируют участникам, как необходимо выполнять то или иное действие. Студенческое жюри оценивает выступление каждого участника и комментирует свои оценки. В поведенческих конкурсах предлагаются следующие проблемы: правила поведения на улице, в транспорте, в театре, в вузе, правила общения по телефону, правила поведения собеседников в диалоге и т. д.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Семенова Л.М. Имиджмейкинг: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Л.М. Семенова. М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 141 с.	основная	-	ЭБС Юрайт
Семенова Л.М. Профессиональный имиджбилдинг на рынке труда: учебник и практикум для академического бакалавриата / Л.М. Семенова. М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 243 с.	основная	-	ЭБС Юрайт
Селентьева Д.О. Политическая имиджелогия: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Д.О. Селентьева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Юрайт, 2019. — 164 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт
Коноваленко, В. А. Основы интегрированных коммуникаций : Учебник и практикум / Коноваленко В. А., Коноваленко М. Ю., Швед Н. Г. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019. — 486 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.ura.it.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИИUM (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г

2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. 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.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).