Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**
**РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

кафедра отечественной филологии и русского языка как иностранного

Рабочая программа дисциплины

# Б1.О.08.01 Деловое общение

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования по направлению подготовки

## 05.03.05 Прикладная гидрометеорология

Направленность (профиль)

## «Авиационная метеорология»

Уровень
**Бакалавриат**

Форма обучения
**Очная**

Согласовано
Руководитель ОПОП
_____ Ермакова Т.С.

Утверждено
Проректор по учебной работе
_____Н.О. Верещагина

Рекомендована решением
Ученого совета института «Полярная академия»
23.06.2023, протокол № 09

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
Отечественной филологии и русского языка как
иностранного
23.05.2023, протокол № 10
Зав. кафедрой _____ Кипнес Л.В.

Автор-разработчик:
Кипнес Л.В.

Санкт-Петербург
2023

Рассмотрено и рекомендовано к использованию в учебном процессе на 2024/2025 учебный год без изменений

Протокол заседания кафедры отечественной филологии и русского языка как иностранного от 07.05.2024 № 10

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины — сформировать универсальную компетенцию в части осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, а также необходимый объем теоретических и практических знаний, умений и навыков в сфере современного русского языка, необходимый для ее осуществления.

Задачи:

1. Сформировать знание:
- теоретических основ делового общения (структура, вербальные и невербальные средства, этические нормы);
- закономерности командного взаимодействия и механизмы идентификации своей роли в группе;
- практических методов эффективной коммуникации, приёмы вербального и невербального воздействия;
- правил подготовки и проведения деловых бесед, совещаний, переговоров, деловой переписки и телефонных переговоров;
- современных техникх оптимизации общения (смысловой, перцептивной, эмоциональной), методов невербальной диагностики, способов конструктивной критики.

2. Сформировать умение:
- анализировать цели и ситуации общения, определять стратегию и тактику взаимодействия с учётом национально-психологических особенностей партнёров и корпоративной этики;
- применять техники убеждения и внушения, преодолевать коммуникативные барьеры;
- конструктивно реализовывать свою роль в командных взаимодействиях (дискуссии, круглые столы, деловые игры);
- выстраивать коммуникацию в кризисных ситуациях, управлять впечатлением, взаимодействовать с иностранными партнёрами.

3. Сформировать владение:
- понятийным аппаратом теории коммуникации и методами диагностики социально-психологических процессов в команде;
- навыками построения эффективной коммуникации, адаптации поведения под задачи команды;
- устойчивыми навыками делового этикета, культурой устной и письменной речи;
- приёмами саморегуляции и рефлексии для гибкой реализации своей роли в команде;
- методиками прочтения экспрессивных состояний и пространственной организации общения.
-

## 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы, изучается в 3 семестре для освоения универсальных компетенций, входит в модуль «Основы деловой коммуникации».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях и компетенциях, полученных обучающимися при изучении дисциплин «Русский язык и культура речи», «Социология».

Изучается в 3 семестре параллельно с дисциплиной «Иностранный язык в профессиональной сфере.

Дисциплина может быть использована в течение всего периода обучения, а также при выполнении научно-исследовательской работы, в преддипломной практике, при написании и защите выпускной квалификационной работы бакалавра.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций:
УК-3.

Таблица 1. Компетенции

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|---|---|---|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. | УК-3.1. Знает основы социального взаимодействия и свою роль в команде. | Знать:<br>– теоретические основы делового общения (структура, вербальные и невербальные средства, этические нормы);<br>– закономерности командного взаимодействия и механизмы идентификации своей роли в группе;<br>– практические методы эффективной коммуникации, приёмы вербального и невербального воздействия;<br>– правила подготовки и проведения деловых бесед, совещаний, переговоров, деловой переписки и телефонных переговоров;<br>– современные техники оптимизации общения (смысловой, перцептивной, эмоциональной), методы невербальной диагностики, способы конструктивной критики. |
| | УК-3.2. Умеет осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. | Уметь:<br>– анализировать цели и ситуации общения, определять стратегию и тактику взаимодействия с учётом национально-психологических особенностей партнёров и корпоративной этики;<br>– применять техники убеждения и внушения, преодолевать коммуникативные барьеры;<br>– конструктивно реализовывать свою роль в командных взаимодействиях (дискуссии, круглые столы, деловые игры);<br>– выстраивать коммуникацию в кризисных ситуациях, управлять впечатлением, взаимодействовать с иностранными партнёрами.<br>Владеть:<br>– понятийным аппаратом теории коммуникации и методами диагностики социально-психологических процессов в команде;<br>– навыками построения эффективной коммуникации, адаптации поведения под задачи команды; |

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|---|---|---|
| | УК-3.3. Владеет навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде. | − устойчивыми навыками делового этикета, культурой устной и письменной речи;<br>− приёмами саморегуляции и рефлексии для гибкой реализации своей роли в команде;<br>− методиками прочтения экспрессивных состояний и пространственной организации общения. |

## 4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет: 1 зачетная единица, 36 академических часов.

Таблица 2. Объем дисциплины по видам учебных занятий в академических часах

| Объём дисциплины | Очная форма обучения | |
|---|---|---|
| | Семестр | Итого |
| | 3 семестр | |
| Зачётные единицы | 1 | 1 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам аудиторных учебных занятий) – всего: | 16,5 | 16,5 |
| в том числе: | - | - |
| — лекции | 6 | 6 |
| — занятия семинарского типа: | 10 | 10 |
| — практические занятия | 10 | 10 |
| — лабораторные занятия | - | - |
| Самостоятельная работа (далее – СРС) – всего: | 19,34 | 19,34 |
| в том числе: | - | - |
| — курсовая работа | - | - |
| — контрольная работа | - | - |
| Контроль: | 0,66 | 0,66 |
| в том числе: | | |
| текущий контроль успеваемости | 0,5 | 0,5 |
| промежуточная аттестация | 0,16 | 0,16 |
| Всего часов: | 36 | 36 |
| Вид промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой |

4.2. Структура дисциплины

Таблица 3. Структура дисциплины

| № | Тема дисциплины | Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час. | | | Формы текущего контроля успеваемости | Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенций |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Лекции | Практическиезанятия | СРС | | | |
| 3 семестр | | | | | | | |
| 1 | Тема 1. Основные характеристики делового общения. | 2 | 2 | 2 | Выполнение практических заданий. | УК-3 | УК-3.1<br>УК-3.2<br>УК-3.3 |
| 2 | Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении. | 0 | 2 | 5,34 | Выполнение практических заданий. | УК-3 | УК-3.1<br>УК-3.2 |
| | Текущий контроль успеваемости – 0,5 | | | | | | |
| 3 | Тема 3. Структура делового общения. | 0 | 2 | 4 | Выполнение практических заданий. | УК-3 | УК-3.1<br>УК-3.2<br>УК-3.3 |
| 4 | Тема 4. Этика делового общения и этикет делового общения | 2 | 2 | 4 | Выполнение практических работы. | УК-3 | УК-3.1<br>УК-3.2<br>УК-3.3 |
| 5 | Тема 5. Документационное обеспечение делового общения | 2 | 2 | 4 | Выполнение практических заданий. | УК-3 | УК-3.1<br>УК-3.2 |
| | Промежуточная аттестация – 0,16 | | | | | | |
| | Итого | 6 | 10 | 19,34 | | | |
| | Всего часов: 72 | | | | | | |

4.3. Содержание тем дисциплины

Таблица 4. Содержание тем дисциплины

| № | Наименование темы дисциплины | Содержание | Компетенция |
|---|---|---|---|
| 1 | Тема 1. Основные характеристики делового общения. | Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и нонконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, | УК-3 |

| № | Наименование темы дисциплины | Содержание | Компетенция |
|---|---|---|---|
| | | стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса: семиотический, коммуникативный, когнитивный. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. | |
| 2 | Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении. | Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Основы деловой риторики. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования. Практика подготовки и проведения деловых совещаний. Регламент. Критика и ее этические аспекты. Тактические приемы, принципы и правила конструктивной критики. Основы невербального общения: сущность, структура, функции. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения. Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности. Просодические, экстралингвистические и такесические средства общения. Методика прочтения экспрессивных состояний. Пространственные факторы общения. Проксемика о межличностных дистанциях и их границах. Приемы эффективного невербального общения. | УК-3 |
| 3 | Тема 3. Структура делового общения. | Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. Круглый стол. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения. | УК-3 |
| 4 | Тема 4. Этика делового общения и этикет делового общения | Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения. Корпоративная мораль и правила этики делового общения. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России. Деловые приемы как важная форма поддержания и развития деловых отношений. Виды деловых приемов и их организация. Особенности делового общения с иностранными партнерами.<br>Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора. Этикетные нормы и правила деловой переписки. Типы деловых писем и их оформление. Информация, передаваемая только в письменном виде. Переписка с зарубежными партнерами. Этические нормы телефонного разговора. Современные правила корректного делового общения по телефону. Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид. Модели | УК-3 |

| № | Наименование темы дисциплины | Содержание | Компетенция |
|---|---|---|---|
| | | поведения. Тактика общения. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния. Симпатия и антипатия, их причины и проявления. Этикет деятельности делового человека. Культура поведения в процессе деловых переговоров и на приемах. Эпистолярный этикет. | |
| 5 | Тема 5. Документационное обеспечение делового общения | Документирование управленческой деятельности. Перечень и характеристика типовых управленческих документов. Общие правила оформления документов. Документирование делового общения в сфере экономической деятельности. Документация отдела кадров организации. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль. Деловое общение и проблемы компьютеризации делопроизводства в офисе организации. | УК-3 |

4.4. Содержание занятий семинарского типа

Таблица 5. Содержание практических занятий

| № темы дисциплины | Тематика практических занятий | Всего часов | В том числе часов самостоятельной подготовки |
|---|---|---|---|
| 3 семестр | | | |
| 1 | Практическая работа № 1. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. | 4 | 2 |
| 2 | Практическая работа № 2. «Вербальные средства делового общения» | 4 | 2 |
| 3 | Практическая работа № 3. «Деловой разговор и деловая беседа» | 4 | 2 |
| 4 | Практическая работа № 4. «Национальные особенности делового общения» | 4 | 2 |
| 5 | Практическая работа № 5. Общие правила оформления документов. | 6 | 4 |
| | Всего: | 22 | 12 |

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Электронный учебный курс «Деловое общение» в системе Moodle [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://moodle.rshu.ru/

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Учет успеваемости обучающегося по дисциплине осуществляется по 100-балльной шкале.

Таблица 6. Учёт успеваемости обучающегося по дисциплине

| Учет успеваемости | Количество баллов |
|---|---|
| – Максимальное количество баллов по дисциплине за один семестр | 100 |
| – Максимальное количество баллов за выполнение всех видов текущего контроля: | 100 |
| в том числе максимальное количество баллов за прохождение промежуточной аттестации | 20 |

6.1. Текущий контроль

Задания, методика выполнения и критерии оценивания текущего контроля по разделам дисциплины представлены в Фонде оценочных средств по данной дисциплине.

6.2. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов и критерии оценивания ответов на вопросы в билете по темам дисциплины представлены в Фонде оценочных средств по данной дисциплине.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: зачет с оценкой.

Форма проведения зачета: устный ответ на два вопроса в билете.

6.3. Балльно-рейтинговая система оценивания

Таблица 7. Распределение баллов по видам учебной работы

| Вид учебной работы, за которую ставятся баллы | Баллы |
|---|---|
| Текущий контроль: | 0-100 |
| в том числе промежуточная аттестация | 0-20 |
| Итого: | 100 |

Таблица 7.1. Распределение баллов по текущему контролю

| № | Вид работ | Min | Max |
|---|---|---|---|
| 1. Обязательная часть | | | |
| 1.1 | Текущий контроль успеваемости по проверке сформированности остаточных знаний | 2 | 4 |
| 1.1.1 | Блиц-опрос на практических занятиях | 2 | 4 |
| 1.2 | Выполнение практических заданий № 1-5 | 14 | 36 |
| 1.2.1 | Практическая работа № 1. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. | 1 | 4 |
| 1.2.2 | Практическая работа № 2. Вербальные средства делового общения. | 2 | 4 |
| 1.2.3 | Практическая работа № 3. Деловой разговор и деловая беседа. | 2 | 8 |
| 1.2.4 | Практическая работа № 4. Национальные особенности делового общения. | 2 | 4 |
| 1.2.5 | Практическая работа № 5. Общие правила оформления документов. | 2 | 6 |
| 1.3 | Тест по проверке сформированности остаточных знаний | 5 | 10 |
| Итого баллов по обязательной части | | 16 | 40 |
| 2. Вариативная часть | | | |
| 2.1 | Работа на практическом занятии (выступление с докладом, презентацией) | 4 | 15 |
| 2.1.1 | Реферат | 4 | 15 |
| 2.1.2 | Творческие задания | 5 | 15 |
| 2.2 | Участие в конференциях, круглых столах и пр. по тематике дисциплины | 5 | 10 |
| 2.2.1 | Публикация статьи по тематике дисциплины в журнале/сборнике | 10 | 15 |
| 2.3.1 | Статья в журнале (РИНЦ) | 10 | 10 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.3.2 | Статья в рецензируемом журнале по тематике дисциплины (Список ВАК) совместно с преподавателем | 15 | 15 |
| 2.4 | Участие в олимпиаде по русскому языку | | 20 |
| 2.4.1 | Участие в университетской олимпиаде | 5 | 5 |
| 2.4.2 | Призовое место в университетской олимпиаде | 6 | 15 |
| 2.4.3 | Победа в университетской олимпиаде | 20 | 20 |
| 2.4.4 | Участие в региональной олимпиаде | 10 | 10 |
| 2.4.5 | Призовое место в региональной олимпиаде | 20 | 20 |
| | Промежуточная аттестация по дисциплине | 0 | 20 |
| Итого баллов по вариативной части | | 24 | 60 |
| Итого баллов по дисциплине | | 40 | 100 |

Таблица 7.2. Конвертация баллов в итоговую оценку

| Оценка | Баллы |
|---|---|
| Зачтено (отлично) | 85-100 |
| Зачтено (хорошо) | 64-84 |
| Зачтено (удовлетворительно) | 40-63 |
| Не зачтено (неудовлетворительно) | 0-39 |

## 7. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации ко всем видам аудиторных занятий, а также методические рекомендации по организации самостоятельной работы, в том числе по подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации представлены в Методических рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины «Деловое общение».

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / Коноваленко Марина Юрьевна. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6
2. Рамендик Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование)
3. Корягина Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 225 с.
4. Костромина С. Н., Зиновьева Е. В., Москвичева Н. Л., Бордовская Н. В. (под ред.). Психология делового общения: учебник / Костромина С. Н., Зиновьева Е. В., Москвичева Н. Л., Бордовская Н. В., под ред. — Москва: КноРус, 2023. — 291 с. — ISBN 978-5-406-11523-7

Дополнительная литература

1. Мумладзе Р. Г., Афонин И. Д., Афонин А. И., Смирнов В. А. Деловое общение: учебник / Мумладзе Р. Г., Афонин И. Д., Афонин А. И., Смирнов В. А. — Москва: Русайнс, 2023. — 174 с. — ISBN 978-5-466-00761-9
2. Фатеева И. М. Культура речи и деловое общение / И. М. Фатеева. — Москва: МИРБИС|Директ-Медиа, 2016. — 269 с.
3. Ершова Н. А. Современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия: учебник / Ершова Н. А.; Министерство образования и

науки Российской Федерации, Дипломатическая академия Министерства иностранных дел Российской Федерации. — Уфа: АЭТЕРНА, 2023. — 195 с. — ISBN 978-5-00177-670-3

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1. www.**gramota.ru** - справочно-информационный портал «Русский язык». Режим доступа - свободный.
2. www.**gramma.ru** - Режим доступа - свободный.
3. www.slovari.ru- Словари русского языка.
4. www.philology.ru/linguistics2.htm – Русский филологический портал (раздел «Русский язык»)

8.3. Перечень программного обеспечения

1. Браузер: Яндекс браузер [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://browser.yandex.ru/
2. Офисный пакет: OpenOffice [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.openoffice.org/ru/

8.4. Перечень информационных справочных систем

1. Электронно-библиотечная система Юрайт. Режим доступа: https://urait.ru/

8.5. Перечень профессиональных баз данных

1. Электронная библиотечная система «Znanium» [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://znanium.ru/
2. Электронная библиотечная система «Юрайт» [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://urait.ru/
3. Электронная научная библиотека «Elibrary» [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://elibrary.ru/
4. Электронная научная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://cyberleninka.ru/

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов.

Учебная аудитории для проведения занятий лекционного типа — укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций — укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации — укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Помещение для самостоятельной работы — укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к

сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

## 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).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

## 11. Возможность применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Дисциплина может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.