

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ОБЩЕЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы,  
доктор психологических наук, профессор кафедры общей  
и консультативной психологии

М.А. Щукина

«20» апреля 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

основной профессиональной образовательной программы

«Психологическое консультирование»

по направлению подготовки 37.04.01 Психология

Разработчик: доктор филос. наук, доцент, профессор Канафьева Виктория Владимировна

Согласовано: канд. психолог. наук, доцент, зав. кафедрой Кузьменкова Лидия Всеволодовна

Санкт-Петербург

2022

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Цель изучения дисциплины:** раскрыть специфику деловых коммуникаций как важной составляющей будущей профессиональной деятельности.

**Задачи дисциплины:**

1. Подготовить обучающихся к использованию средств, методов и форм делового общения в профессиональной деятельности.
2. Сформировать потребность в развитии коммуникативных навыков.
3. Способствовать формированию и раскрытию личностных качеств, необходимых для эффективного делового общения с клиентами, руководством и коллегами.

**Содержание дисциплины:**

Основные принципы деловых коммуникаций в работе психолога  
Устная речевая коммуникация. Деловые переговоры. Публичные выступления.  
Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.  
Невербальная коммуникация. Управление жестами. Имидж делового человека.

### **1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине**

**Цель<sup>1</sup>:**

- раскрыть специфику деловых коммуникаций как важной составляющей будущей профессиональной деятельности.

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. подготовить обучающихся к использованию средств, методов и форм делового общения в профессиональной деятельности;
2. сформировать потребность в развитии коммуникативных навыков;
3. способствовать формированию и раскрытию личностных качеств, необходимых для эффективного делового общения с клиентами, руководством и коллегами.

### **1.3. Язык обучения**

Язык обучения – русский

---

<sup>1</sup> Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

<sup>2</sup> Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

**1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации**

	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах							
	В зачед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем					В том числе практическая подготовка*	Промежуточная аттестация (зачет)**
					Всего	Виды учебных занятий			Занятия лекционного типа		
					Всего учебных занятий						
Очная форма обучения	1	27	36	18	18	16	4	12		2	
Очно-заочная форма обучения	1	27	36	22	14	12	4	8		2	

\*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

\*\*В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

Код компетенции наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИУК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знанием и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИУК-3.2. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы, несет личную ответственность за результат.	<p><b>На уровне знаний:</b> основы организации эффективного делового общения, в частности: публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний, ведения деловой переписки, осуществления электронных коммуникаций и т.д.;</p> <p><b>На уровне умений:</b> применять рациональные методы и средства при планировании, проведении и оценке успешности деловых коммуникаций;</p> <p><b>На уровне навыков:</b> навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций в части вербальной и невербальной сфер, принципов постановки целей и тайм-менеджмента, имиджа делового человека и управления ресурсами.</p>

<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>ИУК-4.1. Выбирает, адаптирует и использует язык и стиль общения в зависимости от целей и условий партнерства и ситуации взаимодействия. ИУК-4.2. Устно и письменно представляет результаты своей деятельности, участвует в их обсуждении на русском и иностранном языке.</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> структуру и потребности целевой аудитории в пополнении знаний по психологической науке и практике с учетом специфики применения современных коммуникативных технологий; методы научно-педагогических исследований в сфере коммуникационного процесса.</p> <p><b>На уровне умений:</b> осуществлять взаимодействие с целевой аудиторией для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практики и услугам психологов в соответствии с запросом коммуникационного процесса.</p> <p><b>На уровне навыков:</b> анализировать содержание процессов обучения, воспитания, образования и развития в коммуникационном процессе, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.</p>
---	---	--

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Основные принципы деловых коммуникаций в работе психолога	8	2	2		4	
Тема 2	Устная речевая коммуникация. Деловые переговоры. Публичные выступления.	8	2	2		4	
Тема 3	Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.	8	-	4		4	
Тема 4	Невербальная коммуникация. Управление жестами. Имидж делового человека.	10	-	4		6	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>					<b>зачет</b>
<b>ВСЕГО в академических часах</b>		<b>36</b>	<b>4</b>	<b>12</b>		<b>18</b>	

#### Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Основные принципы деловых коммуникаций в работе психолога	8	2	2		4	
Тема 2	Устная речевая коммуникация. Деловые переговоры. Публичные выступления.	10	2	2		6	
Тема 3	Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.	8	-	2		6	
Тема 4	Невербальная коммуникация.	8	-	2		6	

	Управление жестами. Имидж делового человека.						
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>					<b>зачет</b>
<b>ВСЕГО в академических часах</b>		<b>36</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		<b>22</b>	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки;

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

ПА – промежуточная аттестация (зачет или экзамен).

### **Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

## **2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины**

### **Тема 1. Основные принципы деловых коммуникаций в работе психолога.**

Погружение в дисциплину через интерактивное занятие, позволяющий вывести основные принципы деловых коммуникаций в современном обществе. Батарея тестов и заданий построена таким образом, что участники сами определяют главные точки самоидентификации в области деловых коммуникаций: обращение по имени, формирование доверия как фундамента коммуникаций, опасность оценочных суждений, важность умения быть интересным рассказчиком, востребованность навыков публичных выступлений, а также управления личными ресурсами, навыками планирования и тайм-менеджмента.

**Тема 2. Устная речевая коммуникация. Деловые переговоры. Публичные выступления.**

Понятия «деловые переговоры» и «публичные выступления», их характер, определение целей, задач и ресурсов. Стратегии ведения переговоров: мягкая и жесткая. Способы организации переговоров, «холодные» и «теплые» звонки, назначение встреч; методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение потребностей, интересов и позиций сторон, обсуждение вариантов, поиск взаимовыгодного решения, завершение переговоров, подведение итогов и закрепление договоренностей). Манипуляции в переговорах. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

В публичных выступлениях акцент делается на структуру, которая обеспечивает успешность спикера, а также особенности современной аудитории и приемы, позволяющие справляться со страхом и волнением в процессе подготовки и выхода к аудитории.

Результат модуля: представление о переговорах и публичных выступлениях различной сложности и локализации, навыки постановки задач в переговорах, выбор стратегии и оценка и анализ успешности переговорного процесса.

### **Тема 3. Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.**

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой письменной речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий.

Результат модуля: понимание важности ведения деловой переписки, знание основных правил и рекомендаций.

### **Тема 4. Невербальная коммуникация. Управление жестами. Имидж делового человека.**

Невербальный аспект общения. «Язык внешнего вида» (язык поз, телодвижений и жестов). Функции жестов в общении. Взаимодействие жестов и мимики, жестов и телодвижений в процессе общения. Особенности невербального поведения психолога. Специальные приемы, позволяющие помогать качественной передаче информации. Управление вниманием аудитории через жесты. Индивидуальный невербальный образ как часть стиля психологического общения, как индивидуальная форма коммуникативного образа. Введение понятия статуса. Модели статусного поведения человека. Образ делового человека. Понятие имиджа. Классификация типов одежды, подбор аксессуаров к консервативному, классическому деловому и casual-стилю. Ошибки в формировании образа. Модели поведения: этикетные и стратегические. Критерии выбора модели поведения: нравственная безупречность, соответствие закону и установленному в обществе порядку, учет конкретной ситуации.

Результат модуля: знание основ теории жестов в мире деловых коммуникаций. Развитие умения использования жестикуляции для более точной передачи информации и управления

вниманием аудитории. Умение выделить деловой стиль среди остальных, знание границ стиля, умение выдерживать деловой стиль в ситуациях общения.

### **2.3. Описание занятий семинарского типа**

Все семинарские занятия проходят в формате группового тренинга и неотделимы от основной лекционной части. Каждый теоретический блок отрабатывается на практике в дискуссиях и мозговых штурмах в режиме фасилитируемых сессий в общей группе, а также малых группах и парах, упражнениях, ролевых и деловых играх, в решении кейсов и модерлируемых сессиях.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

**Тема: Основные принципы деловых коммуникаций в работе психолога**

**Цель:** студенты должны знать основные принципы формирования деловых коммуникаций в современном обществе, законы, по которым протекает коммуникация, а также ограничения, барьеры и инструменты управления коммуникациями.

**Понятийный аппарат:** коммуникация, каналы передачи информации, восприятие информации.

**Вопросы для дискуссии:**

1. Инструменты коммуникаций.
2. Коммуникационные барьеры.
3. Принципы и техники, способствующие улучшению качества коммуникаций.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

**Тема: Устная речевая коммуникация. Деловые переговоры. Публичные выступления**

**Цель:** Создать на основе законов композиции оптимальную структуру для любого публичного выступления, переговоров или самопрезентации, дать возможность на практике опробовать каждый блок структуры и сделать свою 1-минутную презентацию по итогам занятия, а также провести раунд переговоров.

**Понятийный аппарат:** композиция, перспектива, структура.

**Вопросы для дискуссии:**

1. Что такое композиция, где она находит применение? Какие основные принципы композиции вы знаете?
2. Из каких частей состоит композиционная структура публичного выступления? От чего можно отказаться и что нельзя упускать?

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

**Тема: Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.**

**Цель:** познакомить с ГОСТ на ведение документооборота и деловой переписки, основными правилами и рекомендациями.

**Понятийный аппарат:** деловое письмо, деловая переписка, документооборот.

**Вопросы для дискуссии:**

1. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения.
2. Резюме: виды, содержание.

**Практикум:** составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**

**Тема: Невербальная коммуникация. Управление жестами. Имидж делового человека.**

**Цель:** студенты должны знать становление теории невербального поведения, основные имена и суть концепций, а также уметь считывать потребности личности по типу жестикуляции. Студенты должны знать основные принципы формирования делового образа, предметы базового гардероба и функции аксессуаров, а также манеры статусного поведения человека.

**Понятийный аппарат:** кинесика, жестика, такесика, имидж, статус, стиль.

**Вопросы для дискуссии:**

1. Какие базовые принципы и правила теории жестов вы знаете и применяете?
2. Какие жесты могут быть полезны выступающему для формирования большего доверия произносимой информации?
3. В чем отличие жестикуляции интровертов и экстравертов?
4. Какие стили одежды будут уместны в деловых коммуникациях?
5. В чем состоит принципиальное отличие консервативного стиля?

#### **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

Занятия проходят в формате тренинга. Методика тренинга включает в себя мини-лекции, фасилитацию и упражнения для отработки блоков тренинга. Каждый теоретический блок отрабатывается в практических заданиях и привязывается к реальной ситуации участников. Тренинг содержит базовые теоретические знания в области истории и современного опыта деловых коммуникаций, а также большое количество упражнений и заданий. Занятия построены по принципу 30/70, где 30% времени – теория, а 70% – практика.

**Цели, которые реализует каждый блок интерактивного занятия в формате тренинга:**

1. Побуждение к изменениям (взаимодействие и новый опыт поднимают энергию в группе).

2. Обучающе-структурирующая (у участников приобретается навык системного мышления в рамках заданной темы, то есть эта область знаний становится более осознанной).

3. Командообразующая (участники должны сделать еще один шаг в направлении командной работы).

4. Психокоррекционная (избавление от страха, повышение уверенности в собственных силах).

### **Примерный расчет блока интерактивного занятия в формате тренинга**

1. Объявление темы.

2. Вопрос на осознание, актуализация опыта участников.

3. Теория.

4. Упражнение.

5. Обсуждение, присвоение опыта.

6. Основные возможные и встречающиеся ошибки. Способы их преодоления.

7. Идеи по использованию в практике.

### **Интерактивное занятие к теме 1 «Основные принципы деловых коммуникаций в работе психолога».**

#### **Основные положения тренинга:**

1. В формате «вспышки» участникам задаются вопросы, на которые они отвечают, передавая по кругу поставленную в режим таймера «бомбу»:

- в каких областях жизни применимы деловые коммуникации?

- какие барьеры в деловых коммуникациях вам знакомы?

- какими инструментами деловых коммуникаций должен владеть психолог?

2. Участники в режиме броуновского движения перемещаются по пространству аудитории. По команде останавливаются, находят себе пару и обмениваются интересными фактами о себе. На этом этапе совершается около 4-5 итераций.

Обсуждение: каждый участник 1-2 фразами поясняет: кто больше заполнился в ходе выполнения упражнения и почему.

Выводы: с каждым новым собеседником в коммуникациях мы ищем сходства и полярности. Максимально эффективны в коммуникациях те, кто умеет привлечь внимание: рассказывая с интересом и испытывая интерес к собеседнику.

3. Участники в режиме броуновского движения выполняют задание: за 10 минут времени провести как можно больше коммуникаций на тему «Я хочу тебе рассказать историю из моего детства» и в «зачетку на доверие» (сложенный пополам лист бумаги, своеобразная зачетка по одному единственному предмету – доверию) собрать как можно больше оценок по 10-ти

балльной шкале. Обмениваясь историями, участники закрепляют выводы предыдущего упражнения о сходствах и полярностях, открытости, активности, вербальных и невербальных навыках в коммуникациях.

Подведение итогов: выведение среднего значения уровня доверия в группе, выявление самого яркого участника, награждение победителя, а также напоминание о том, что в каждой коммуникации есть несколько параллельных целей: личных и внешних, и расстановка приоритетов и их реализация, являются также залогом успеха в коммуникациях.

### **Интерактивное занятие к теме 2 «Устная речевая коммуникация. Деловые переговоры».**

#### **Основные положения тренинга:**

Переговорный турнир или переговорный поединок – это индивидуальное или командное состязание, целью которого является победа в решении одного или целой серии кейсов.

Это веселое соревнование и отработка профессиональных навыков ведения переговоров, публичных выступлений и коммуникаций.

Цели, которые реализуются в ходе турнира:

1. Отработка переговорных навыков, анализ эффективного поведения в конфликтных ситуациях, развитие умения формировать, доносить и отстаивать свою точку зрения.
2. Экспресс-оценка переговорной команды и отдельных ее членов.
3. Азарт, соревнование, адреналин. Участники начинают по-новому смотреть на рабочие и жизненные ситуации.
4. В ходе турнира отрабатываются навыки стратегического планирования, так как для победы мало умения вести переговоры, также необходимо просчитать действия оппонентов на весь период турнира и грамотно использовать инструменты управления процессом.

Главная задача переговорного турнира: договориться с максимальной реализацией своих интересов.

Организация процесса:

1. На старте участникам раздаются распечатанные описания ситуации и персональные задачи. Ведущий вслух для всех участников озвучивает ситуацию.
2. Если есть судейская бригада и зрители, то они получают распечатанное описание ситуации и все персональные задачи. Для них должны быть очевидны задачи, которые стоят перед каждым переговорщиком.
3. Затем дается 5 минут на знакомство с ролью.
4. Поединки проходят в два раунда. Каждый раунд составляет 6 минут. После первого раунда объявляется брейк от 1 до 5-ти минут, когда переговорщики самостоятельно корректируют стратегию и тактику.

5. По окончании поединка каждому переговорщику судьи или сами участники команды с помощью ведущего выставляют оценки по 10-ти бальной шкале, где 10 – максимальная оценка. Побеждает команда или тот игрок, которая по итогу турнира сможет набрать наибольшее количество баллов.

Игрокам запрещается:

1. Любой телесный контакт.
2. Выходить из переговоров.
3. Намеренно пытаться сорвать переговоры.
4. Привносить несуществующие факты в переговорную ситуацию.

Система оценки: оцениваем не игроков, не личности, а результат: что стало с их ситуацией после проведения переговоров. Есть четыре варианта развития событий:

- ситуация ухудшилась (герой потерял деньги, репутацию, а цели не достиг);
- ситуация не изменилась (герой ничего не потерял и ничего не приобрел);
- ситуация улучшилась (у героя удачно прошли переговоры, он вышел победителем из турнира);
- ситуация переросла в бонус (переговоры прошли настолько удачно, что в результате было принято решение создать новый проект, появились идеи и планы).

Выставляются оценки по 10-ти бальной шкале, где 10 – максимальная оценка, они записываются через дробь, например: 8/9.

Первая оценка выставляется, исходя из того, насколько переговорщик достиг целей, указанных в кейсе в его карточке.

Вторая оценка выставляется за артистизм и владение переговорными техниками.

**Интерактивное занятие к теме 3 «Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения»**

**Основные положения тренинга:** ведение деловой переписки во всех современных форматах: письма на бумажных носителях, электронная переписка, циркулярная почта, резюме.

1. ГОСТ и правила ведения деловой переписки.
2. Тест на поиск ошибок во всех областях деловых письменных коммуникаций.
3. Модерируемая сессия в мини-группах: создание уникального резюме социального работника.

**2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Планируется мастер-класс «Имидж делового человека» стилиста и имидж психолога Елены Белоус.

## 2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов 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 обеспечивается:

1) 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);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) 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 института, а также пребывание в указанных помещениях.

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла
----------------------

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения собеседование	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

## **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекционных блоков с включением практических заданий в канву занятия. Каждая тема отрабатывается на практике и привязывается к реальным профессиональным ситуациям. Обеспечение погружения в тему происходит за счет внедрения деловых и ролевых игр, решения серии кейсов, фасилитируемых и модерируемых сессий, а также бизнес-игр и тестов.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специализированных изданий) и учебных пособий, касающихся проблематики современных деловых коммуникаций.

## **2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

## **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины**

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей.

Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Разработка материалов для самостоятельной работы студентов должна основываться на требованиях Положения об аттестации учебной работы студентов института (<http://www.psysocwork.ru/524/>).

Студенты заочной формы обучения сдают самостоятельную работу не позднее, чем за три недели до даты промежуточной аттестации по дисциплине, при этом результаты аттестации должны быть объявлены студентам не позднее, чем за одну неделю до даты промежуточной аттестации по дисциплине.

С учетом вышеизложенных сроков преподаватель определяет сроки сдачи самостоятельных работ студентами в учебное подразделение (деканат). Сроки сдачи работы в учебное подразделение (деканат) преподаватель объявляется на первом занятии по дисциплине.

## **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

К требованиям по оформлению самостоятельной работы относятся:

- оформление титульного листа по форме Положения об аттестации учебной работы студентов института;
- все задания в рамках самостоятельной работы должна быть скреплены в единый документ, листы должны быть пронумерованы;
- работа сдается в печатном виде.

### **Оформление самостоятельной работы:**

Титульный лист

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psycosocwork.ru](http://www.psycosocwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см;
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

### **3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана**

Самостоятельная работа студентов в рамках курса «Деловые коммуникации» является важным компонентом обучения, приобретения культурных, личностных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой по социальной работе. Предусмотрены следующие виды и формы учебной деятельности, которые осуществляются студентом самостоятельно в рамках плана изучения данной учебной дисциплины:

#### **Примерная тематика докладов (рефератов):**

1. Базовые модели деловых коммуникаций в работе психолога.
2. Этикет и протокол деловых коммуникаций.
3. Этические нормы психолога.
4. Использование профессионализмов, норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Специфика деловой коммуникации в различных культурах, в общении с представителями Запада и стран Востока.

6. Особенности национального менталитета в контексте корпоративной культуры делового общения.
7. Коммуникативные барьеры: виды и способы преодоления.
8. Использование современных технологий в области деловых коммуникаций (мобильные приложения, программы, сервисы).
9. Социальные сети: особенности деловых коммуникаций психолога.
10. Особенности невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности психолога.
11. Ведение профессиональных телефонных диалогов: назначение встреч, консультирование по телефону.
12. Манипуляции в переговорах. Приемы и способы нейтрализации.
13. Техники убеждения и мотивации в переговорах.
14. Техника успешных презентаций. Основные ошибки при создании и проведении презентаций.
15. Имидж делового человека. Взаимосвязь внутренних и внешних принципов и атрибутов стиля.
19. Особенности деловых коммуникаций в корпоративной культуре социального работника.
20. Деловые коммуникации как залог успешной профессиональной деятельности и карьерного роста.

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;

- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

#### **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

##### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине, относятся рубежный контроль (тест минимальной компетенции), промежуточная аттестация в форме зачёта по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

##### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

Результаты успешной сдачи зачетов аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

Шкала перевода оценки из пятибалльной системы в систему «зачтено» / «не зачтено»:

отлично, хорошо, удовлетворительно (5-3 балла)	«зачтено»
неудовлетворительно (2 балла)	«не зачтено»

##### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

<sup>3</sup> Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

Обучающийся отлично представляет структуру и потребности целевой аудитории в пополнении знаний по психологической науке и практике, в совершенстве знает методы научно-педагогических исследований; прекрасно умеет осуществлять взаимодействие с целевой аудиторией для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам психологов в соответствии с запросом, способен осуществить глубокий анализ содержание процессов обучения, воспитания, образования и развития.

Многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

#### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся хорошо представляет структуру и потребности целевой аудитории в пополнении знаний по психологической науке и практике, знает методы научно-педагогических исследований; имеет представление о том, как осуществлять взаимодействие с целевой аудиторией для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам психологов в соответствии с запросом, способен анализировать содержание процессов обучения, воспитания, образования и развития.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) не содержит существенные ошибки и неточности.

#### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся имеет поверхностные представления о структуре и потребностях целевой аудитории в пополнении знаний по психологической науке и практике, слабо знает методы научно-педагогических исследований; имеет недостаточно полное представление о том, как осуществлять взаимодействие с целевой аудиторией для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам психологов в соответствии с запросом, малоспособен анализировать содержание процессов обучения, воспитания, образования и развития.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

#### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся не понимает структуру и потребности целевой аудитории в пополнении знаний по психологической науке и практике, не знает методы научно-педагогических исследований; не имеет представления о том, как осуществлять взаимодействие с целевой аудиторией для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам психологов в соответствии с запросом, не способен анализировать содержание процессов обучения, воспитания, образования и развития.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

#### 4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1.	Основные принципы деловых коммуникаций в работе психолога	УК-3, УК-4
Тема 2.	Устная речевая коммуникация. Деловые переговоры. Публичные выступления.	УК-3, УК-4
Тема 3.	Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.	УК-3, УК-4
Тема 4.	Невербальная коммуникация. Управление жестами. Имидж делового человека.	УК-3, УК-4

#### 4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Формы текущего контроля соответствуют Положению об аттестации учебной работы студентов института.

*Рубежный контроль (текущий контроль успеваемости)* – задания или иные варианты контроля успеваемости студентов, проводимых преподавателем в процессе изучения дисциплины в форме проверочной (контрольной) работы или теста минимальной компетентности.

Порядок проведения рубежного контроля регулируется Положением об аттестации учебной работы студентов института.

В качестве рубежного контроля предлагается написание проверочной **контрольной работы** для закрепления усвоенных знаний по каждому разделу курса «Деловые коммуникации».

Письменные контрольные работы могут выполняться как в аудиторные часы студентами очного и очно-заочного отделения под руководством преподавателя, так и самостоятельно студентами заочного отделения в качестве домашнего задания. Основой подготовки студентов к контрольной работе выступают базовые учебники по курсу деловых коммуникаций, а также словари и энциклопедии по данному предмету.

#### **Требования к структуре и оформлению контрольной работы:**

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в рукописном виде. Задания должны выполняться в той же последовательности, в какой они представлены ниже.

Необходимо обязательно указывать номер задания, переписывать текст задания и отдельно записывать полученный ответ. Письменный ответ должен быть кратким и представлен в виде фразы, одного или нескольких предложений дополняющих либо определяющих заданный вопрос. Объем работы зависит от субъективных факторов (например, почерка студента) и потому не имеет четких границ. Тем не менее, самостоятельная работа должна быть предоставлена в формате А4, с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист, лист с содержанием работы и лист со списком прилагаемой библиографии.

#### **Темы проверочных контрольных работ в рамках рубежного контроля:**

**Критериями оценки** контрольной работы являются краткость и логика изложения, правильное оформление, список современных литературных и, если необходимо, Интернет-источников. Важным критерием оценки является, правильность ответа, аккуратность, стилистическая грамотность и читаемость работы.

Преподаватель может также формировать свои варианты контрольных работ из вышеперечисленных вопросов; давать задания по подготовке речей по определённым темам; а также предлагать тексты для самостоятельного анализа.

**Промежуточная аттестация** по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

#### **4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

##### **Примерный перечень вопросов:**

1. Процесс коммуникации и его составляющие. Инструменты деловых коммуникаций.
2. Вербальные составляющие деловой коммуникации.
3. Виды невербальной коммуникации и их характеристики.
4. Коммуникативные ошибки в деловом общении и способы предупреждения.
5. Деловая беседа и переговоры как основная форма деловых коммуникаций.
6. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.
7. Самопрезентация: искусство подать себя.
8. Составление резюме и прохождение собеседования в кадровой службе.
9. Публичные выступления как форма делового общения.

10. Правила ведения деловой переписки.
11. Коммуникация в сети Интернет. Типовое электронное письмо.
12. Принципы тайм-менеджмента в деловых коммуникациях.
13. Стили деловых переговоров. Стадии переговорного процесса.
14. Правила ведения телефонных переговоров.
15. Инновационные форматы деловых коммуникаций: мессенджеры, приложения, интерактивные форматы.
16. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении.
17. Манипуляции в деловых коммуникациях.
19. Конфликты в деловых коммуникациях. Стратегии поведения в конфликте на основе модели К. Томаса.
20. Имидж и стиль делового человека.

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**Абзац** (нем.) – часть текста (его компонент), обладающая самостоятельностью. Текст делится на абзацы по замыслу автора, на письме выделяется отступом, в устной речи – паузами и интонационно.

**Авторитет** (лат.) – всеобщее признание; лицо, пользующееся признанием. Ссылка на мнения авторитетов – один из приемов риторики.

**Агитационная речь. Агитация** (лат.) – распространение политических идей, средство убеждения (напр., на выборах в парламент).

**Академическое красноречие** – мастерство научного доклада вузовской и иной лекции, учебной беседы, популяризации знаний и пр.

**Актуальность речи** – важность, нужность ее содержания слушателям.

**Активный словарь (словарный запас)** – слова, который говорящий на данном языке не только понимает, но и употребляет, активно использует. В зависимости от уровня языкового развития людей их активный словарь составляет в среднем от 300-400 до 1500-2000 слов.

**Аналогия** (греч.) – сходство между предметами, явлениями в каких-то отношениях:

- прием рассуждения, доказательства;
- форма умозаключения: на основании сходства предметов в каком-либо отношении делается вывод о сходстве и в других отношениях.

**Аннотация** (лат.) – краткая справка о книге, статье и пр.: тема, позиция, назначение, основное содержание, адресат, библиографические сведения. Краткая характеристика публикации.

**Аргумент** (лат.) – довод в споре, в рассуждении, в доказательстве; обычно – факт, бесспорный, неопровержимый, ясный, проверенный.

**Биография** (греч.) – жизнеописание, история жизни. Описание собственной жизни – автобиография. Пишется с деловой целью, с целью сохранения памяти, с художественной целью.

**Введение (вступление)** – начальная структурная часть композиции речевого произведения.

**Виды речи (психолингвистическая классификация):** речь внутренняя, мысленная, и речь внешняя, она подразделяется на устную (говорение и аудирование) и письменную (письменное выражение мысли и чтение).

**Воодушевляющая речь:** она может не нести в себе новой информации, или прямолинейной агитации, или прямого призыва к действию, но она помогает человеку почувствовать себя личностью, проникнуться нравственной идеей, укреплять силу духа, волю. Обращена к чувствам, к духовному миру человека. Например, церковная проповедь. Вопрос риторический (фигура речи) или вообще не требует ответа, или ответ содержится в самом вопросе. Например: *Что может быть постыднее недомыслия?* (Цицерон).

**Вульгаризмы (от лат. *vulgaris* – простонародный)** – грубые слова или выражения, находящиеся за пределами литературной лексики (вместо лицо – рожа, вместо есть – лопать и т.п.).

**Вывод** – завершающая часть рассуждения, в которой подтверждается или опровергается тезис.

**Выразительность (экспрессивность)** – качество речи, отличающее ее от обычной, нейтральной речи: образность, эмоциональная окрашенность, в устном варианте – интонации, паузы и пр.

**Высказывание** – единица сообщения, обладающая смысловой целостностью. Может совпадать с предложением, с компонентом текста.

**Гипербола** (греч.) – один из тропов, образное выражение, содержащее непомерное преувеличение размера, силы, значения и т.п. при характеристике какого-либо явления. Например: *...Рукою молнии ловил.* (М.Ю. Лермонтов).

**Гипотеза** (греч.) – продолжение, требующее подтверждения. Главная часть произведения – та его композиционная часть, в которой сосредоточены наиболее важные факты, идеи, обобщения, выводы. Содержит развитие и разрешение основного замысла.

**Дедукция** (лат.) – логическое умозаключение от общего суждения к частным (или другим общим) выводам.

**Деловая речь.** Устная: переговоры в производственной, коммерческой, административной сферах; письменная: используемые в этих сферах документы (договоры, акты, доверенности, заявления и пр.). Отличается высокой точностью, строгой юридической обоснованностью, полным отсутствием средств языковой выразительности, экспрессии.

**Диалог** (греч.) – разговор двух человек (иногда – нескольких: полилог). В диалоге говорящий и слушающий все время меняются ролями. Употребителен термин диалогическая речь.

**Дипломатическое красноречие** – одна из ветвей ораторского мастерства, требует высокой точности, соблюдения этикета, высокого уровня культуры, международных правовых норм.

**Дискуссия**(лат.) – обсуждение какого-либо спорного политического, научного, дипломатического и т.п. вопроса, доклада, книги на конференциях, собраниях, в прессе и др. Обычно имеет своей целью выявление общности подходов, достижение согласия между её участниками.

**Доказательство** – логическая операция, в ходе которой проверяется истинность какого-то утверждения (тезиса, гипотезы). Бывают прямые и косвенные, «от противного», дедуктивные и индуктивные. В доказательстве используются аргументы (доводы), факты, примеры, ранее доказанные истины, мнения авторитетов, опровержения противоположных мнений, применяются математические методы (статистика, теория вероятностей).

**Завязка** – начальный момент фабулы (сюжета) текста, в ней обычно намечается конфликт.

**Заключение** – завершающая композиционная часть речевого произведения, содержит выводы, ответ на вопрос, постановку новых задач.

**Заметки** – краткие записи, выписки из книг, библиографические сведения, словесные зарисовки, которые накапливает автор, готовящийся к докладу, выступлению, собирающий материал для статьи и пр.

**Импровизация** (лат.) – быстрое, без подготовки, сочинение и исполнение стихов, прозы, музыки, а также продукт такого творчества. Умение, необходимое оратору (в варианте прозы). Требует знаний, развитых механизмов речи, большой натренированности.

**Инверсия** (лат.) – изменение обычного порядка слов в предложении с целью выразительности, передача оттенка мысли (стилистический прием): *Красный шарф. Шарф красный.* Слово *шарф* приобретает фразовое ударение и особую интонацию.

**Индивидуальный стиль** (лат.) – совокупность особенностей выбора слов, построения предложений и текста, использования выразительно- изобразительных средств языка, присущих данному автору.

**Интеллект** (лат.) – мыслительная способность человека, рассудок, разум. Интеллектуальное развитие – основа речевого развития.

**Интонация** – ритмико-мелодическая сторона речи, служащая в предложении средством выражения синтаксических значений и эмоционально-экспрессивной окраски. Составными

элементами интонации являются мелодика речи (в результате повышения и понижения голоса), ритм, тембр, темп, интенсивность речи, фразовое и логическое ударения.

**Информационная речь** – содержащая сообщение новых, актуальных, ценных сведений; в отличие от агитационной, воодушевляющей, призывающей к действию речи, ее главная цель – сообщение.

**Ирония** (греч.) – стилистический прием (троп) контраста видимого и скрытого смысла высказывания, придает последнему эффект насмешки.

**Каламбур** (фр.) – игра слов, основанная на омонимии, шутливый прием, создающий комическую ситуацию, например: *Он двадцать лет был нерадив, Единой строчки не родив.* (Н. Минаев).

**Кинетическая речь** – общение при помощи языка жестов.

**Клише** (фр.) – речевой стереотип, готовый оборот, стандарт, легко используемый в определенных условиях; облегчает восприятие. Используется в массовой коммуникации, напр., в сообщении о землетрясении: Жертв и разрушений нет.

**Коммуникация** (лат.) – общение, связь, обмен информацией; коммуникация с помощью средств языка – речь. Возможна невербальная коммуникация с помощью жестов, поз и телодвижений.

**Композиция** (лат.) – построение, внутренняя структура произведения (сочинения, речи и пр.).

**Конспект** (лат.) – краткое письменное изложение какого-либо сочинения; конспектируются статьи, книги лекции, доклады и пр.

**Контекст** (лат. contextus – тесная связь, соединение). 1. Законченный в смысловом отношении отрезок письменной речи, дающий возможность точно установить значение каждого входящего в него слова или предложения. 2. Условия употребления данной языковой единицы в речи (речевая ситуация).

**Крылатые слова** – меткие, образные, часто воспроизводимые обороты речи и отдельные слова; как правило, несут в себе иносказание. Обычно приходят:

- из античной мифологии – *разрубить Гордиев узел*, **Терпсихора** (муза – покровительница танцев);

- из Библии – *чечевичная похлебка*, *нести свой крест*;

- из мировой и русской литературы: *А король-то голый!* (Х.К. Андерсен), *Обломов* (И.А. Гончаров), *Что станет говорить княгиня Марья Алексевна?* (А.С. Грибоедов) и пр.

**Кульминация** (лат.) – композиционная часть повествовательного произведения; высшая точка напряжения в развитии сюжета, предшествующая разрешению конфликта.

**Культура речевого общения** – соблюдение совокупности требований к хорошей, т.е. достигающей коммуникативных целей речи:

- а) актуальность, истинность, способность заинтересовать слушателя;
- б) соответствие законам логики и композиции;
- в) соответствие языковой норме;
- г) целесообразный выбор средств языка, выразительность и др.

**Лекция** (лат.) – публичное выступление на научную тему в вузе, в колледже, в гимназии. Лекции могут быть публичными, общедоступными. Читаются циклы лекций, целые лекционные курсы. Лекция подчиняется правилам: временные рамки, строгий научный стиль речи, последовательность, логика...

**Логика** (греч.) – наука о формах и закономерностях мышления. Ее единицы: понятия, суждения, умозаключения разнообразных типов. Операции: выделение признаков явлений, сравнение, обобщение, субординация понятий, построение рассуждений, доказательств и др.

Средства логики широко использует риторика. Важнейшие законы логики: закон тождества, закон противоречия, закон исключенного третьего, закон транзитивности равенства, закон двойного отрицания и др.

**Логическое ударение** – усиление голоса на том слове в фразе, которое автор (говорящий) хочет подчеркнуть, придать ему большее значение: *Дай мне эту книгу!*

**Логичность речи** – одно из требований культуры общения.

**Манеры оратора** – личностные свойства, привычки, факты внешнего поведения: сдержанность – развязность, открытость – замкнутость, доброжелательность – безразличие и пр. Известно, что ораторам вредили привычки сморкаться, вытирать пот, чрезмерная жестикуляция, привычка смотреть в сторону, часто поправлять воротничок и т.п.

**Массовая коммуникация (масс-медиа)** – речь, обращенная не к определенным лицам, а ко всем: радио, телевидение, пресса, реклама, объявления, плакаты и пр.

**Метафора** (греч.) – слово или выражение, употребленные в переносном значении на основе сходства в каком-либо отношении двух явлений: напр.: *Смирились вы, моей весны Высокопарные мечтанья* (А.С. Пушкин). *Весны* – т.е. юности.

**Монолог** (греч.) – речь одного человека, в отличие от диалога. Речь оратора имеет форму монолога. Однако в некоторых ситуациях монолог оказывается частью диалога, например, в дискуссии, в полемике.

**Невербальные средства общения** – неязыковые; взгляды, мимика, улыбки, жесты, указания на предметы, различные сигналы – стук, звонок; в тактильном общении – прикосновения; молчание в определенных случаях тоже есть средство общения.

**Норма языковая** – общепринятые и узаконенные правила, установки, образцы и пр. в использовании языка. Выделяется

- произносительная норма (фонетика, орфоэпия, интонация);
- словоупотребительная, лексическая – ее определяют словари;

- морфологическая – правила формообразования; синтаксическая, орфографическая.

**Обобщение** – одна из основных форм (операций) мышления – выделение относительно устойчивых свойств явлений и предметов, образование понятий, выявление связей между ними и пр.

**Обратная связь** – отклик на речевое высказывание: ответ на вопрос, согласие или несогласие, новое выступление и пр. Обратная связь может иметь форму действия: выслушав оратора, люди поступили по его рекомендациям.

**Оксюморон** (греч.) – стилистическая фигура, в которой как бы сливаются противоположности: *грустная радость* (С.Есенин), *живой труп* (Л.Н. Толстой).

**Описание** – один из функционально-смысловых типов речи (наряду с повествованием и рассуждением), в нем раскрываются признаки предметов, рисуются картины, внешность человека и т.п., – портрет, интерьер, пейзаж. В описании сюжет не играет существенной роли, действующее лицо – сам автор.

**Отзыв** – жанр научного или публицистического сочинения, в котором дается краткий анализ и оценка книги, спектакля, проекта и пр. Отзыв близок к рецензии, но отличается меньшим объемом, полнотой.

**Отчет** – жанр деловой речи, обычно составляется письменно по схеме: цель мероприятия, место, сроки, участники; содержание работ, их анализ и оценка; трудности и неудачи, их причины, преодоление; общая оценка работ, перспективы.

#### **Ошибки речевые:**

- неточное употребление слова;
- просторечные и диалектные слова в литературном тексте;
- неправильное образование форм склонения, спряжения;
- нарушение сочетаемости слов;
- неправильное построение предложений, словосочетаний;
- неоправданные повторы и пр.

**Паралингвистика** – раздел языкознания, изучающий сферу невербальной коммуникации, т.е. факторы, сопровождающие речевое общение и участвующие в передаче информации (речевая ситуация, жесты, мимика и т.п.)

**Парафраз, парафраза, а также перифраз и перифраза** (греч. paraphrasis – описательный оборот, описание). 1.Выражение, являющееся описательной передачей смысла другого выражения или слова. *Пишущий эти строки* (вместо «я» в речи автора. 2. Троп, состоящий в замене звание лица, предмета или явления описанием их существенных признаков или указанием на характерные черты. *Туманный Альбион*(вместо «Англия»).

**Пассивный словарь**– слова знакомые, но не употребляемые говорящим в обычном речевом общении.

**План** – схема, модель, словесные наброски проектируемого произведения. Необходимый этап работы автора.

**Плеоназм** (греч. *pleonasmus* – излишество) – речевое излишество, многословие, употребление слов, излишних с точки зрения смысла. *Каждая минута времени.*

**Повествование** – один из функционально-смысловых типов речи (наряду с описанием и рассуждением); в повествовании излагаются события, развиваются действия, оно динамично, имеет сюжет и персонажей, содержит диалоги, нередко вводятся элементы описания, реже – рассуждения.

**Поговорка** – образное, иносказательное выражение, лаконичное по форме, метко определяющее какое-либо жизненное явление. *Вот где собака зарыта. Не в коня корм.*

**Подтекст** – словесно не выраженный, подразумеваемый смысл высказывания.

**Полемика** (фр.) – спор, преимущественно в политике, науке, – вид дискуссионной речи.

**Полиглот** – человек, владеющий многими языками.

**Понятие** – одна из форм мышления, высшая форма обобщения; различают житейские и научные понятия; передается словом, словосочетанием.

**Пословица** – образное законченное изречение, имеющее (в отличие от поговорки) назидательный смысл. *Что посеешь, то и пожнешь.*

**Прикладная лингвистика** – отрасль языкознания, занимающаяся вопросами теории языка с учётом возможностей его использования для решения практических задач (машинный перевод и т.п.).

**Притча** – аллегорический поучительный (реже – сатирический) небольшой сюжетный рассказ. Напр.: Притча о Блудном сыне. Нередко вводится в структуру публичной речи.

**Прогнозирование** – предвидение, основанное на анализе фактов, на аналогиях ожидаемого выступления с речью.

**Произношение** – одна из важнейших характеристик устной речи: ясное, правильное, выразительное воспроизведение звуковой стороны речи.

**Просодия** (греч. *prosodikos* – припев, ударение) – общее название таких ритмико-интонационных сторон речи как высота тона, длительность, громкость и т.п.

**Просторечие** – слова, выражения, формы слов, не входящие в норму литературной речи.

**Протокол** (греч.) – документ, фиксирующий ход обсуждения какого-либо вопроса на собраниях, конференциях; содержащий описание каких-то обследованных обстоятельств, действий, фактов и пр.

**Психолингвистика** – отрасль языкознания, возникшая в 50-е гг. XX в. и изучающая процесс речи с точки зрения соотношения между содержанием речевого акта и намерением говорящего (пишущего) лица. Психолингвистика изучает также связи между содержательной стороной языка и общественным мышлением, общественной жизнью. Психолингвистика служит основой ряда направлений неориторики.

**Профессионализм** – слово или выражение, свойственное речи той или иной профессиональной группы (профессиональный арготизм). *Выдать на-гора. Отбить склянки.*

**Разговор** – диалог, общение, как правило, вне официальных условий; беседа; характеризуется упрощенным синтаксисом, сниженной лексикой.

**Разговорные стили** (по одной из классификаций): литературно-разговорный и разговорно-бытовой – в рамках нормы; вне рамок нормы – просторечие, жаргоны.

**Рассуждение** – функционально-смысловой тип речи (наряду с описанием, повествованием), строится на логических умозаключениях, на причинно-следственных связях. Истинность какого-либо суждения доказывается или опровергается с помощью аргументов.

**Редактирование текста** – его выверка, правка, обработка, доведение до совершенства. Касается содержания текста; его построения, логики, доступности адресату; его языковой правильности, в выборе слов, в построении синтаксических конструкций.

**Резюме** (фр.) – краткое изложение сути речевого выступления, краткий вывод, заключение.

**Релевантность** – смысловое соответствие между информационным запросом и полученным сообщением.

**Реплика** (фр.) – краткое замечание, ответ в диалоге.

**Реферат** (лат.) – 1. Доклад на определенную тему, краткое изложение какой-либо научной публикации. 2. Автореферат изложение сути собственного труда.

**Речевая ситуация** – стечение обстоятельств жизни, побуждающее человека к высказыванию.

**Речевая (языковая) среда** – совокупность речевых влияний на человека: речь окружающих людей, читаемая литература, передачи по радио, телевидению и пр. На основе речевой среды у ребенка накапливаются языковые средства, аналогии форм и значений, формируется языковое чувство.

**Речевой этикет** (фр.) – установленный и общепринятый порядок речевого поведения, правила вежливого обращения; речевые формы приветствия, прощания, просьбы, благодарности, знакомства, извинения ит.п. в различных условиях.

**Речь** – это слово имеет три терминологических значения: 1. Речь как процесс, т.е. речевая деятельность; напр.: механизмы речи, речевой акт. 2. Речь как результат, т.е. текст; напр.: грамматически правильная речь, записи речи ребенка. 3. Речь как ораторский жанр; напр.: *Прокурор произнес обвинительную речь.*

**Сленг** (англ.), арго (франц.), жаргон – слова и выражения, употребляемые лицами определённых профессий или социальных групп.

**Сопоставление** – логический прием, способствующий пониманию; выяснение сходств и различий предметов, явлений; сравнение; при существенных различиях – противопоставление.

**Специальная лексика** – слова и словосочетания, которые называют предметы и понятия, относящиеся к различным сферам трудовой деятельности человека, и не являются общеупотребительными. В специальную лексику входят термины и профессионализмы.

**Сравнение** – 1. Сопоставление для установления сходства и различия, логическая операция. 2. Троп, построенный на сопоставлении двух предметов, понятий или состояний, обладающих общим признаком.

**Стиль** (от греч. *stylos* – палочка для письма) – 1. Разновидность языка, характеризующаяся особенностями в отборе, сочетании и организации языковых средств в связи с задачами общения. Функциональный стиль. 2. Совокупность приёмов использования средств языка, характерная для какого-либо писателя, произведения, жанра. 3. Отбор языковых средств по принципу экспрессивно-стилистической их окраски. Стиль официальный. Стиль юмористический. 4. Построение речи в соответствии с нормами словоупотребления и синтаксиса. Стиль небрежный. Ошибки в стиле.

**Стиль речи** – применение языкового стиля к данной речевой сфере. Различаются стили устной (разговорный, ораторский) и письменной (научный, деловой и др.) речи.

**Табу словесное** – слово, употребление которого запрещено или ограничено под влиянием внелингвистических факторов (суеверия, предрассудков, стремления избежать грубых выражений и т.п.).

**Тайм-менеджмент** – технология организации времени и повышения эффективности его использования.

**Тезаурус** (греч.: запас, сокровище) – набор взаимосвязанных сведений о предмете разговора, постоянно пополняющийся в процессе коммуникации; словарь языка с полной смысловой информацией.

**Тезис** (греч.) – положение, требующее доказательства; первая часть модели дедуктивного рассуждения. Кратко сформулированное положение подготовленного доклада, выступления; обычно во мн.ч. – тезисы.

**Текст** (лат. *textus* – ткань, сплетение, соединение) – 1. Продукт, произведение речевой деятельности; последовательность знаков (слов, предложений), объединённая смысловой зависимостью. Основными свойствами текста являются связность и цельность. 2. Произведение речи, зафиксированное на письме или иным способом.

**Тема** (греч.) – предмет речи, сочинения, разговора и т.п. При актуальном членении та часть высказывания, которая содержит известное и служит отправной точкой нового.

**Техника речи** – совокупность умений и навыков, главным образом, выразительной устной речи; владение приемами построения речи и выбора средств языка; построение типовых конструкций деловых бумаг; графические умения, каллиграфия; техника чтения.

**Умозаключение** – логическая конструкция; такая форма мышления, которая обеспечивает правильный вывод из двух или нескольких суждений, напр.: Все жидкости

упруги; вода – жидкость; она упруга. Обычно умозаключения строятся по свернутой модели; используются в рассуждениях.

**Умолчание** – стилистическая фигура, заключающаяся в том, что начатая речь прерывается в расчете на догадку читателя, который должен мысленно закончить ее.

**Функции речи:**

- коммуникативная, т.е. функция общения;
- функция формирования и выражения мысли (на уровне внутренней речи);
- функция познавательная, сохранения информации;
- контактная функция, функция передачи эмоций;
- регулятивная, планирующая функция и др.

**Целеполагание** – заключительная ступень мотивационного этапа подготовки высказывания, целевая установка автора, основа плана речи; цель – это осознанная потребность; цель проходит ступени конкретизации и оценивается вероятностно, на основе прошлого опыта.

**Цитата** (лат.) – дословная выдержка из какого-то произведения, изустной речи авторитетного автора, используется в доказательстве или в полемике, в рассуждении. В письменной речи при использовании цитат обязательна ссылка на авторский текст.

**Юмор** (англ.) – добродушно-насмешливое отношение к чему-либо, выделение забавного в жизни, шутка; шуточные произведения, используемые в общении, в ораторском искусстве: юморески, пародии, анекдоты, каламбуры, эпиграммы и пр.

**Язык** (лингв.) – знаковая система, используемая для выражения мыслей, для общения; построена на звуковой основе, для передачи мысли использует слова, обладает грамматическим строем, обеспечивающим функционирование системы и создание сложнейших структур текста.

## Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

**РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины****6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
<b>Основная литература</b>					
1	Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09922-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/471883">https://urait.ru/bcode/471883</a>	+	+	+	
2	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468718">https://urait.ru/bcode/468718</a>	+	+	+	+
3	Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468074">https://urait.ru/bcode/468074</a>	+	+	+	
4	Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/473521">https://urait.ru/bcode/473521</a> (дата обращения: 15.04.2022).	+			+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/476663">https://urait.ru/bcode/476663</a>	+	+	+	
2	Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/475283">https://urait.ru/bcode/475283</a>	+	+	+	+
3	Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474722">https://urait.ru/bcode/474722</a>	+	+	+	+
4	Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий : учебное пособие для вузов / Е. В. Ганапольская [и др.] ; под редакцией Е. В. Ганапольской, Т. Ю. Волошиновой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10423-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472135">https://urait.ru/bcode/472135</a>	+	+		
5	Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/426318">https://urait.ru/bcode/426318</a>	+	+	+	+

## **6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины**

Грамота.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gramota.ru/>

## **6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины**

В рамках дисциплины используется лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **Зарубежные ресурсы:**

ScienceDirect: [сайт] / Elsevier. – [Амстердам], [1997] – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

SpringerLink: [сайт] / Springer Nature. – [Гейдельберг], [2015] – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)