

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Факультет культуры и искусств
Кафедра библиотечно-информационных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета



Т. М. Кожевникова
«21» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.2 Деловое общение

Направление подготовки/специальность: 51.03.06 - Библиотечно-информационная деятельность

Профиль/направленность/специализация: Информационно-аналитическая деятельность

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2020

Тамбов, 2023

Автор программы:

Доктор социологических наук, доцент Стефановская Наталия Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.06 - Библиотечно-информационная деятельность (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «06» декабря 2017 г. № 1182).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры библиотечно-информационных ресурсов «16» июня 2023 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета культуры и искусств, Протокол от «21» июня 2023 г. № 6.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Бакалавриата.....	6
3. Объем и содержание дисциплины.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	19
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-7 Способен к выявлению, анализу и оценке информационных ресурсов общества

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- информационно-аналитический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии (в сфере проектирования, разработки, внедрения и эксплуатации информационных систем, управления их жизненным циклом), 07 Административно-управленческая и офисная деятельность (в сферах: урегулирования политических конфликтов и споров с помощью процедуры медиации; администрирования взаимоотношений между органами государственной власти, организаций сферы бизнеса и общественных организаций; политико-управленческой деятельности в политических партиях, международных организациях, общественных институтах, субъектах экономической и образовательной деятельности; организационного и документационного обеспечения управления организацией)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
---	---	-----------------------------------

<p>- А Библиотечно-информационное обслуживание пользователей</p> <p>- А/01.6 Стационарное, внестационарное и дистанционное обслуживание пользователей библиотеки</p> <p>- А/02.6 Библиотечно-информационное обслуживание детей</p> <p>- А/03.6 Библиотечно-информационное обслуживание лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>- А/04.6 Организация и проведение библиотечных культурно-просветительских, образовательных и событийных мероприятий</p> <p>- D Каталогизация документов, ведение справочно-поискового аппарата библиотеки</p> <p>- D/01.6 Аналитико-синтетическая обработка документов в библиотеке</p> <p>- E Библиографическая и информационно-аналитическая деятельность в библиотеке</p> <p>- E/01.7 Справочно-библиографическое обслуживание в стационарном и дистанционном режимах пользователей библиотеки</p> <p>- E/02.7 Информационное обслуживание в стационарном и дистанционном режимах пользователей библиотеки</p> <p>- E/03.7 Создание библиографических, аналитических, полнотекстовых, мультимедийных библиотечных информационных продуктов</p> <p>- E/04.7 Формирование краеведческих библиотечно-информационных ресурсов, создание и продвижение краеведческой библиографической информации</p>	<p>ПК-7 Способен к выявлению, анализу и оценке информационных ресурсов общества</p>	<p>Осуществляет анализ и оценку (в том числе рецензирование и редактирование) информационных ресурсов</p>
--	---	---

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-7 Способен к выявлению, анализу и оценке информационных ресурсов общества

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения				
		Очная (семестр)				
		2	3	4	5	8
1	Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Библиотерапия в библиотечном обслуживании"	+				
2	Аналитика текста	+				
3	Аналитико-синтетическая переработка информации			+	+	
4	Библиографоведение		+	+		
5	Отраслевые информационные ресурсы			+	+	
6	Преддипломная практика					+

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Деловое общение» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 51.03.06 - Библиотечно-информационная деятельность.

Дисциплина «Деловое общение» изучается в 2 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 7 з.е.

Очная: 7 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	252
Контактная работа	120
Лекции (Лекции)	52
Практические (Практ. раб.)	68
Самостоятельная работа (СР)	96
Экзамен	36

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	

2 семестр					
1	Основные понятия и виды делового общения	8	12	16	Собеседование, опрос
2	Личность как субъект делового общения	8	12	16	Собеседование, опрос; Контрольная работа
3	Коммуникативный аспект общения	10	12	16	Выполнение практических заданий; Собеседование, опрос
4	Интерактивный аспект делового общения	8	12	16	Обсуждение и решение проблемных, ситуационных задач (Выполнение практических заданий)
5	Перцептивная сторона делового общения	8	10	16	Обсуждение и решение проблемных, ситуационных задач (Выполнение практических заданий); Контрольная работа
6	Деловое общение в рабочем коллективе	10	10	16	Собеседование, опрос; Контрольная работа

Тема 1. Основные понятия и виды делового общения (ПК-7)

Лекция.

Основные категории изучаемой учебной дисциплины - психология личности, процесс общения, индивидуальность. Психология рабочей группы, команды или трудовой группы.

Общение - его виды и функции. Потребность в общении. Общение - необходимое условие нормального развития человека как члена общества и как личности, условие его духовного и физического здоровья. Векторы процесса общения: «Я - Ты», «Я - Мы», «Мы - Они».

Виды общения: 1. «Контакт масок» (формальное общение), при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника. 2. Формально-ролевое общение, в котором регламентированы и содержание, и средства общения социальными ролями партнеров по общению: 3. Светское общение, определяемое формальной вежливостью 4. Манипулятивное общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования с использованием манипулятивной техники воздействия на партнера по общению. 5. Духовное межличностное общение между людьми, при котором раскрываются глубинные структуры личности.. 6. Деловое общение.

Практическое занятие.

Основные компоненты структуры делового общения

Задания для самостоятельной работы.

Составить описание ситуации и диалог для каждого из шести видов общения, указанных в лекции.

Тема 2. Личность как субъект делового общения (ПК-7)

Лекция.

Психическая структура личности и практика делового общения

Понятие личности. Индивид, человек, индивидуальность, личность. Развитие представлений о личности в социальной психологии. Отождествление личности с душой. Личность как сумма психических функций. Личность и организм. Личность как ансамбль общественных отношений. Человек как гражданин: юридически-ролевой аспект личности.

Модели личности в отдельных психологических школах: бихевиористской, психоаналитической, когнитивистской, интеракционистской, марксистской. Гуманистическая модель личности.

Социальная природа феномена личности как способа существования человека в обществе. Личность в системе социальных связей. Типы взаимоотношения личности и общества (антагонизм – взаимодействие). Проблема социального характера.

Практическое занятие.

Я-образ личности в деловом общении

Задания для самостоятельной работы.

Подготовить психологический автопортрет.

Тема 3. Коммуникативный аспект общения (ПК-7)

Лекция.

Общение как реализация общественных и межличностных отношений. Значение общения для развития индивида и общества. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения. Единство общения и деятельности. Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности. Структура общения. Коммуникативный компонент общения. Барьеры в общении. Виды невербальной коммуникации.

Практическое занятие.

Вербальные и невербальные средства делового общения

Задания для самостоятельной работы.

Составить таблицу «Психологические и социальные барьеры в общении и способы их преодоления».

Тема 4. Интерактивный аспект делового общения (ПК-7)

Лекция.

Интерактивный компонент общения. Место взаимодействия в структуре общения. Типы взаимодействия. Проблема кооперации и конфликта в социальной психологии. Структура конфликта. Виды конфликта. Транзактный анализ взаимодействия Э. Берна.

Психологические закономерности ведения переговоров.

Практическое занятие.

Уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей делового общения

Задания для самостоятельной работы.

Разработать девять различных диалогов в соответствии с транзактным анализом Э.Берна и проанализировать их эффективность в конкретной ситуации.

Тема 5. Перцептивная сторона делового общения (ПК-7)

Лекция.

Социальная перцепция. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению – основа установления взаимопонимания между ними. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению. Эффекты межличностного восприятия: "ореола", "первичности", "новизны". Содержание и значение процесса стереотипизации. Роль установки в формировании первого впечатления о человеке. Феномен "каузальной атрибуции" – интерпретации причин поведения другого человека. Феномен межличностной аттракции – эмоциональная сторона межличностного восприятия. Симпатия, дружба, любовь как различные уровни аттракции.

Практическое занятие.

Особенности эмоциональных проявлений на социально-ролевом, деловом и интимно-личностном уровнях делового общения

Задания для самостоятельной работы.

Подготовить эссе на тему: «Роль аттракции в профессиональных отношениях».

Тема 6. Деловое общение в рабочем коллективе (ПК-7)

Лекция.

Внутригрупповая дифференциация. Социальный статус и роль личности в группе. Субъективные элементы роли. Статус и ролевые ожидания.

Типы ролей в группе. Официальная и неофициальная структура ролей в группе: от "аутсайдера" до лидера. Ролевые конфликты.

Социометрическая концепция Д. Морено. Возможности метода социометрии для изучения ролевой структуры группы и особенностей межличностных отношений.

Феномен группового давления. Конформизм как бессознательное подчинение личности мнению группы и групповому давлению. Внушаемость как личностная особенность. Индивидуальные особенности в степени внушаемости. Конформизм как социальное явление. Социальный контроль группы над личностью. Социальные и личностные факторы конформности человека.

Групповая сплоченность. Различные подходы к изучению групповой сплоченности в социальной психологии

Практическое занятие.

Социально-психологические законы поведения человека в социуме

Задания для самостоятельной работы.

Провести социометрическое исследование в микрогруппе (6-8 человек) и сделать анализ полученной социограммы.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

2 семестр

- посещаемость – 5 баллов
- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 3 среза по 5 баллов каждый
- премиальные баллы – 10 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
--------	------------------------------------	---------------------------------	--------------------	--------------------------------------

1.	Основные понятия и виды делового общения	Собеседование, опрос	5	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. <p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>4-3 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>2-1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
----	--	----------------------	---	---

2.	Личность как субъект делового общения	Собеседование, опрос	5	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. <p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>4-3 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>2-1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
		Контрольная работа(контрольный срез)	5	<p>Тема работы связана с темой занятия, которая известна заранее, конкретные задания преподаватель задает на самом занятии.</p> <p>Исходя из обозначенных заданий, контрольная работа по своему содержанию сводится к подробному ответу на проблемные контрольные вопросы, которых может быть задано несколько для самостоятельного осмысления.</p> <p>5 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>4 балла – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

3.	Коммуникативный аспект общения	Выполнение практических заданий	10	<p>Студентам моделируется проблемная ситуация, которая максимально приближена к реальной из жизни университета. Задание выполняется в малых группах. Оцениваются методы решения, рассуждения, коллективное обсуждение и т.д. Одна и та же контекстная, ситуационная задача может быть предложена разным группам в целях организации соревнования между ними.</p> <p>10-8 баллов начисляется группе, которая правильно аргументировала свои ответы на поставленные вопросы, привела доказательные аргументы в пользу своей точки зрения, в решении приняла участие вся группа, члены которой грамотно использовали современные теоретические знания и результаты вторичных исследований</p> <p>7-4 балла – правильно обоснованные и доказанные аргументы в решении задачи, участие отдельных членов группы, частично грамотное использование современных теоретических знаний и результатов вторичных исследований</p> <p>3-1балл – группа не смогла ответить на все вопросы, которые сформулировал преподаватель для решения задачи, но коллективно участвовала в обсуждении других групп, могла дебатировать с использованием современной профессиональной терминологии и т.д.</p> <p>Баллы начисляются каждому члену группы</p>
		Собеседование, опрос	5	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. <p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>4-3 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>2-1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается</p>

4.	Интерактивный аспект делового общения	Обсуждение и решение проблемных, ситуационных задач (Выполнение практических заданий)	10	<p>Студентам моделируется проблемная ситуация, которая максимально приближена к реальной из жизни университета. Задание выполняется в малых группах. Оцениваются методы решения, рассуждения, коллективное обсуждение и т.д. Одна и та же контекстная, ситуационная задача может быть предложена разным группам в целях организации соревнования между ними. 10-8 баллов начисляется группе, которая правильно аргументировала свои ответы на поставленные вопросы, привела доказательные аргументы в пользу своей точки зрения, в решении приняла участие вся группа, члены которой грамотно использовали современные теоретические знания и результаты вторичных исследований</p> <p>7-4 балла – правильно обоснованные и доказанные аргументы в решении задачи, участие отдельных членов группы, частично грамотное использование современных теоретических знаний и результатов вторичных исследований</p> <p>3-1балл – группа не смогла ответить на все вопросы, которые сформулировал преподаватель для решения задачи, но коллективно участвовала в обсуждении других групп, могла дебатировать с использованием современной профессиональной терминологии и т.д.</p> <p>Баллы начисляются каждому члену группы</p>
5.	Перцептивная сторона делового общения	Обсуждение и решение проблемных, ситуационных задач (Выполнение практических заданий)	10	<p>Студентам моделируется проблемная ситуация, которая максимально приближена к реальной из жизни университета. Задание выполняется в малых группах. Оцениваются методы решения, рассуждения, коллективное обсуждение и т.д. Одна и та же контекстная, ситуационная задача может быть предложена разным группам в целях организации соревнования между ними. 10-8 баллов начисляется группе, которая правильно аргументировала свои ответы на поставленные вопросы, привела доказательные аргументы в пользу своей точки зрения, в решении приняла участие вся группа, члены которой грамотно использовали современные теоретические знания и результаты вторичных исследований</p> <p>7-4 балла – правильно обоснованные и доказанные аргументы в решении задачи, участие отдельных членов группы, частично грамотное использование современных теоретических знаний и результатов вторичных исследований</p> <p>3-1балл – группа не смогла ответить на все вопросы, которые сформулировал преподаватель для решения задачи, но коллективно участвовала в обсуждении других групп, могла дебатировать с использованием современной профессиональной терминологии и т.д.</p> <p>Баллы начисляются каждому члену группы</p>

		Контрольная работа(контрольный срез)	5	<p>Тема работы связана с темой занятия, которая известна заранее, конкретные задания преподаватель задает на самом занятии.</p> <p>Исходя из обозначенных заданий, контрольная работа по своему содержанию сводится к подробному ответу на проблемные контрольные вопросы, которых может быть задано несколько для самостоятельного осмысления.</p> <p>5 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>4 балла – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
6.	Деловое общение в рабочем коллективе	Собеседование, опрос	5	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. <p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>4-3 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>2-1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>

	Контрольная работа(контрольный срез)	5	<p>Тема работы связана с темой занятия, которая известна заранее, конкретные задания преподаватель задает на самом занятии. Исходя из обозначенных заданий, контрольная работа по своему содержанию сводится к подробному ответу на проблемные контрольные вопросы, которых может быть задано несколько для самостоятельного осмысления.</p> <p>5 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>4 балла – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
7.	Посещаемость	5	5 баллов – студент посетил все 100% занятий
8.	Премияльные баллы	10	<p>Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - постоянная активность во время практических занятий – 5 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции – 5 / 10
9.	Ответ на экзамене	30	<p>10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно»</p> <p>18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо»,</p> <p>25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».</p>
10.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	50	Решение контекстных, ситуационных задач по темам дисциплины
11.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 3. Коммуникативный аспект общения

Определить коммуникативную структуру своей студенческой группы.

Составить коммуникативный автопортрет.

Определить коммуникативные намерения собеседника в конкретной ситуации.

Контрольная работа

Тема 2. Личность как субъект делового общения

Описание моделей личности в отдельных психологических школах - основные параметры и сравнительный анализ.

Тема 5. Перцептивная сторона делового общения

Описать и проиллюстрировать эффекты межличностного восприятия: "ореола", "первичности", "новизны".

Тема 6. Деловое общение в рабочем коллективе

Система коммуникаций в рабочей группе: основные правила.

Специфика коммуникаций в системе "руководитель - подчиненный".

Обсуждение и решение проблемных, ситуационных задач (Выполнение практических заданий)

Тема 4. Интерактивный аспект делового общения

Предложить методы противодействия коммуникативной манипуляции.

Выявить ситуации и причины конфликтов в деловом общении.

Собеседование, опрос

Тема 1. Основные понятия и виды делового общения

Каковы функции общения?

В чем особенности формально-ролевого общения?

Каковы цели делового общения?

Тема 3. Коммуникативный аспект общения

Манипуляция в системе коммуникаций, способы ее нейтрализации.

Приемы достижения поставленных целей в деловом общении.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-7)

- 1 Виды общения.
- 2 Психическая структура личности и ее учет в деловом общении.
- 3 Внешние и внутренние факторы, определяющие поведение личности в системе коммуникаций
- 4 Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры.
- 5 Специфика вербального и невербального общения.

Типовые задания для экзамена (ПК-7)

- 1 Определить наличие коммуникативных барьеров в предложенной ситуации.
- 2 Выявить коммуникативные намерения партнера по содержанию делового письма.

- 3 Составить письмо-предложение о сотрудничестве.
- 4 Сформулировать отказ от участия в совместном проекте с деловым партнером.
- 5 Разработать сценарий беседы руководителя с подчиненным по поводу его опоздания на работу.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-7	В полном объеме владеет технологиями анализа и оценки информационных ресурсов, их рецензирования. На вопросы отвечает полно, аргументировано, уверенно, по существу.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-7	Демонстрирует достаточный уровень владения навыками анализа и оценки информационных ресурсов, их рецензирования. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-7	Слабо владеет навыками анализа и оценки информационных ресурсов, их рецензирования. на вопросы отвечает кратко, неполно.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-7	Не владеет навыками анализа и оценки информационных ресурсов и их рецензирования. На поставленные вопросы дает ошибочные ответы.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г. Деловое общение : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 247 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455216>
2. Колесникова Н. Л. Деловое общение : учебное пособие. - 11-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2016. - 153 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364145>
3. Бабаева, А. В., Мамина, Р. И. Деловое общение и деловой этикет. - Весь срок охраны авторского права; Деловое общение и деловой этикет. - Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. - 192 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Ивлева Т. Н. Деловое общение : сборник контрольных заданий. - Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2014. - 76 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275553>
2. Титова Л. Г. Деловое общение : учебное пособие. - Москва: Юнити, 2015. - 271 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>
3. Губина Л.В., Потехина Н.Ф., Шуминова И.О. Деловое общение в библиотечном коллективе : практ. пособ.. - М.: Либерия-Бибинформ, 2009. - 87 с.

6.3 Методические разработки:

1. Ивлева Т. Н. Деловое общение : учебно-методический комплекс. - Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2014. - 92 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366>
2. Ивлева, Т. Н. Деловое общение : учебно-методический комплекс дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «социально-культурная деятельность», профили подготовки: «менеджмент социально-культурной деятельности», «социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр». - Весь срок охраны авторского права; Деловое общение. - Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014. - 92 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/55224.html>

6.4 Иные источники:

1. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания - www.monographies.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

7-Zip 9.20

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

3. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>

4. ЭБС «Консультант студента»: коллекции: Медицина. Здравоохранение. Гуманитарные науки . – URL: <https://www.studentlibrary.ru>

5. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.