

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Абдрахманов Данияр Маэлярович  
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГУ"  
Дата подписания: 28.03.2022 17:19:23  
Уникальный программный идентификатор:  
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра менеджмента и социальной психологии

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

## **ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.33 Технологии делового взаимодействия**

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки  
40.03.01 Юриспруденция

Форма обучения  
Очная, очно-заочная, заочная

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.33 «Технологии делового взаимодействия» /сост.Н.А. Биктимирова- Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2020 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очной, очно-заочной, заочной форм обучения по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры менеджмента и социальной психологии протокол № 3 от 29 января 2020 г.

Биктимирова Н.А., 2020год  
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2020год

## Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4.....
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4.....
3 Требования к результатам обучения по дисциплине.....	4.....
4 Структура и содержание дисциплины.....	5.....
4.1 Структура дисциплины.....	5.....
4.2 Содержание разделов дисциплины.....	7.....
4.3 Курсовой проект (курсовая работа).....	7.....
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	8.....
5.1 Основная литература.....	8.....
5.2 Дополнительная литература.....	8.....
5.3 Периодические издания.....	8.....
5.4 Интернет-ресурсы.....	8.....
5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам).....	8.....
5.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим 9 видам самостоятельной работы.....	9.....
5.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и 9 информационные справочные системы современных информационных технологий.....	9.....
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	10.....
Приложения:	

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины «Технологии делового взаимодействия» являются овладение обучающимися коммуникативной компетентности, как на межличностном, так и деловом уровнях, овладение современными технологиями профессионального и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

**Задачи изучения дисциплины** «Технологии делового взаимодействия» состоят в следующем

- познакомить обучающихся с конкретными упражнениями и заданиями профессионального общения;
- сформировать умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- выработать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в ходе общения с другими людьми;
- развитие навыков межличностного, психологически грамотного взаимодействия.

## 2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины для обучающихся государственно-правового профиля направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики	<b>Знать:</b> - основные коммуникативные технологии и их динамику - специфику публичных коммуникаций <b>Уметь:</b> - применять полученные знания в юридической деятельности <b>Владеть навыками:</b> - устных деловых коммуникаций (публичного выступления)
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Использует методы социальной коммуникации при работе в команде. ИУК-3.2. Обосновывает корректность принимаемых	<b>Знать:</b> - средства социального и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром

		решений в межличностном взаимодействии и проводит анализ деятельности команды.	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</li> </ul> <p><b>Владеть навыками:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться разнообразными источниками информации и методами их обработки</li> </ul>
--	--	--	---

### 3 Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия (ПЗ)	16	16
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
- подготовка к практическим занятиям;	10	10
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	10	10
- подготовка к докладам	24	24
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Введение в речевую коммуникацию	10	2	2	6
2	Умения и навыки эффективного профессионального взаимодействия	10	2	2	6
3	Тренинг коммуникативных умений	12	2	4	6
4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	12	2	4	6
5	Понятие и принципы делового общения	14	2	2	10
6	Технологии современного делового общения	14	2	2	10
	<b>Итого:</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>44</b>

## Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в речевую коммуникацию	2
2	2	Умения и навыки эффективного профессионального взаимодействия	2
3	3	Тренинг коммуникативных умений	4
4	4	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	4
5	5	Понятие и принципы делового общения	2
6	6	Технологии современного делового общения	2
		Итого:	16

### 3.2 Содержание разделов дисциплины

#### Тема 1 Введение в речевую коммуникацию

Виды речевой деятельности: говорение, письмо, слушание, чтение. Функции языка и речи: информативная, агитационная, эмотивная. Речь и мышление. Речевое мышление. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Коммуникативная грамотность. Модели речевой коммуникации. Речевая норма. Критерии культуры речи. Способы речевого воздействия на личность.

#### Тема 2 Умения и навыки эффективного профессионального общения

Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.

#### Тема 3 Тренинг коммуникативных умений

Организация тренинга. Цели и задачи социально-психологического тренинга. Принципы организации занятий: принцип активности, принцип исследовательской позиции, принцип объективации поведения, принцип партнерского общения. Содержание, формы и методы работы в тренинге. Т-группа: понятие, история возникновения и развития, цели, характерные черты, стадии развития тренинговой группы, условия формирования группы высокого уровня развития. Участники тренинговых групп как субъекты активного общения. Основной контингент участников: количественный и качественный состав. Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации.

#### Тема 4 Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации

Особенности современной деловой риторики. Речевая культура делового человека. Особенности презентации и публичного выступления как жанров

деловой коммуникации. Точность, понятность, чистота, выразительность и информативность публичной речи.

#### Тема 5 Понятие и принципы делового общения

Понятие и особенности делового общения. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении. Кинестические (жесты, позы, мимика) и прокинестические особенности невербального общения. Обратная связь.

#### Тема 6 Технологии современного делового общения

Определение понятия «деловое письмо». Основные этапы беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе беседы. Основные подходы к ведению совещаний и переговоров. Организация и проведение публичного выступления. Аттракция в деловых отношениях. Элементы аттракции.

### **3.4 Курсовой проект (курсовая работа)**

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине «Технологии делового взаимодействия» не предусмотрена учебным планом.

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Основная литература**

1 Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389924>

2 Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557755>

### **4.2 Дополнительная литература**

1 Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>

2 Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/672802>

### **4.3 Периодические издания**

1 Социальная психология и общество. Портал психологических изданий <http://www.psyjournals.ru>

2 «Бизнес - журнал» журнал <http://www.business-magazine.ru/>

### **4.4 Интернет-ресурсы**

- Словари и энциклопедии <http://psi.webzone.ru/>

- «Научная и популярная психология» Библиотека. Мастерская (Компьютерная психодиагностика, Психологический практикум) <http://www.psychology-online.net/>

- Практическая психология <http://psynet.narod.ru/main.htm>

### **4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)**

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой.



#### **4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы**

Изучение теоретической части дисциплин призвано не только углубить и закрепить знания, полученные на аудиторных занятиях, но и способствовать развитию у обучающихся творческих навыков, инициативы и организовать свое время.

Самостоятельная работа при изучении дисциплин включает:

- чтение обучающимися рекомендованной литературы и усвоение теоретического материала дисциплины;
- знакомство с Интернет-источниками;
- подготовку к различным формам контроля;
- подготовку ответов на вопросы по различным темам дисциплины в той последовательности, в какой они представлены.

Планирование времени, необходимого на изучение дисциплин, обучающимся лучше всего осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно прорабатывать и дополнять сведениями из других источников литературы, представленных не только в программе дисциплины, но и в периодических изданиях. При изучении дисциплины сначала необходимо по каждой теме прочитать рекомендованную литературу и составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме для освоения последующих тем курса. Для расширения знания по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы; проводить поиски в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем.

#### **4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

В образовательном процессе применяются аудитории 314,403ц.

Аудитория 314.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 403ц.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 101-ПО/2010 от 27.05.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 46 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

## **5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 314.

Ноутбук Lenovo G50-45 – 1 шт. с выходом в Интернет.

Плазменная панель – 1 шт.

Карта мира и карта РФ

Доска маркерная -1 шт.

24 посадочных места.

Аудитория 403ц.

Ноутбук Acer Aspire A315-21-64EZ – 1шт.

Проектор EPSON EB-530 (2) – 1шт.

Доска магнитно-маркерная – 1шт.

Доска - флипчарт маркерно-магнитная – 1 шт.

15 посадочных мест.

## **6 Оценочные средства для проверки освоения изученных компетенций**

### **6.1 УК-3**

Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Фонд тестовых заданий по дисциплине:

1. Общение – сложный, опосредованный множеством факторов процесс установления и развития контактов между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в:

1.1 развитии аудиальных способностей;

1.2 обмене личностными характеристиками;

1.3 восприятию и пониманию партнерами друг друга;

2. Коммуникация в широком смысле это:

2.1 обмен полезной информацией;

2.2 все виды невербального общения;

2.3 это процесс передачи сообщения, информации;

3. Общение между людьми, имеющими одинаковый социальный статус: отношения между коллегами, партнерами, субъектами взаимодействия называется:

3.1 вертикальное;

3.2 диагональное;

3.3 горизонтальное;

4. Укажите два основных вида знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе:

4.1 вербальная и невербальная;

4.2 устная и письменная;

4.3 монолог и диалог;

5. Вид коммуникации, осуществляющийся без использования слов, т.е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме называется:

5.1 вербальная;

5.2 невербальная;

5.3 мысленная;

6. Назовите инструмент, с помощью которого осуществляется невербальное общение:

6.1 тело человека;

6.2 языковые средства;

6.3 речь;

7. Назовите один из приемов делового общения, основанный на произнесении вслух имени собеседника:

7.1 «Терпеливый слушатель»;

7.2 «Зеркало отношений»;

7.3 «Имя собственное»;

8. Назовите форму делового общения:

8.1 совещание;

8.2 аутотренинг;

8.3 гипноз;

9. На каком этапе беседы происходит анализ собранного материала и его редактирование:

9.1 систематизация;

9.2 планирование;

9.3 сбор материала;

10. Как называется собрание заинтересованных лиц с целью обсуждения заранее определенных вопросов, обмена информацией:

10.1 совещание;

10.2 переговоры;

10.3 беседа;

**Типовые задачи для решения:**

Тема: Барьеры в общении

## Вопросы для самоконтроля

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

### Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

### Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

### Задание 3

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

### Задание 4

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

1 Алгоритмы, позволяющие руководителю (работнику) рационально и эффективно организовать информационное взаимодействие со своей организацией (с коллегами) и с окружающей социальной средой это:

- 1.1 проверки;
- 1.2 технологии;
- 1.3 тесты;

2 Как называется процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений:

- 2.1 модификация;
- 2.2 идентификация;
- 2.3 аттракция;

3 Процесс формирования привлекательности другого человека, с помощью таких элементов как улыбка, имя, визуальный контакт, техника активного слушания, позы и жесты, взаимное расположение в пространстве, пространственная близость или дистанция общения называется:

- 3.1 эмпатия;
- 3.2 аттракция;
- 3.3 атрибуция;

4 Во время визуального контакта оптимальная продолжительность взгляда не превышает:

- 4.1 40 секунд;
- 4.2 10 секунд;
- 4.3 20 секунд;

5. Назовите сложное экспрессивное образование, состоящее из движений различных частей тела, их сочетания и интенсивности выраженности:

- 5.1 жесты;
- 5.2 позы;
- 5.3 мимика;

6 Как называется выразительные движения мышц лица (движения мускулатуры), которые являются одной из форм проявления чувств и переживаний человека:

- 6.1 мимика;
- 6.2 жесты;
- 6.3 позы;

7 Канал невербальной коммуникации анализирующий закономерности пространственной организации общения: дистанцию между людьми, ориентацию партнеров относительно друг друга и влияние территории это:

- 7.1 пантомимика;
- 7.2 такесика;
- 7.3 проксемика;

8 Классификация дистанции в общении определяет личную дистанцию:

- 8.1 40-45 см;
- 8.2 45-120 см;
- 8.3 120-150 см;

9 Классификация дистанции в общении определяет публичную дистанцию:

- 9.1 200-260 см;
- 9.2 260-400 см;

9.3 400-500 см;

10 В правилах активного слушания обращение к говорящему за уточнениями называется:

10.1 перефразирование

10.2 выяснение;

10.3 резюмирование;

### **Типовые задачи для решения:**

Задача 1 «Жанры документов» Задание: подготовьте презентацию об одном из жанров административного подстиля официально-делового стиля (заявление, объяснительная записка, докладная записка и т.д.): расскажите об особенностях композиции, правилах построения текста этого документа, отличиях от других жанров официально-делового стиля, приведите примеры.

### **Задача 2 «Опоздавший»**

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

**Фонд тестовых заданий по дисциплине:****Количество контрольно-измерительных материалов**

№ п/п	Контролируемые компетенции	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		<i>Тестовые задания</i>	<i>Индивидуальные творческие задания</i>	<i>РГР (РГЗ)</i>	<i>Курсовой проект, курсовая работа</i>
1	УК-3	10	3	-	-
2	УК-4	10	2		
	Всего:	20	5	0	0