

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Марлярович
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГУ"
Дата подписания: 28.07.2021 16:34:06
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 2020

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., 2020 год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2020 год

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 компетенции
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	Знать: - основные коммуникативные технологии и их динамику - специфику публичных коммуникаций Уметь: - применять полученные знания в юридической деятельности Владеть навыками: - 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 решений в межличностном взаимодействии и проводит анализ деятельности команды.	Знать: - средства социального психологического воздействия и межличностные и межгрупповые отношения и на отношении субъекта с реальным миром Уметь: - анализировать коммуникационные процессы организации и разрабатывать предложения по повышению эффективности Владеть навыками: - пользоваться разнообразными

			источниками информации методами их обработки
--	--	--	---

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
Общая трудоёмкость	72	72
Контактная работа:	28	28
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Самостоятельная работа:	44	44
- 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
Вид итогового контроля	зачет	зачет

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
	Итого:	72	12	16	44

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

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
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.: 60x90 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.: 60x90 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.: 60x90 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 развитию аудиальных способностей;
- 1.2 обмену личностными характеристиками;

1.3 восприятия и понимания 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 называются 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