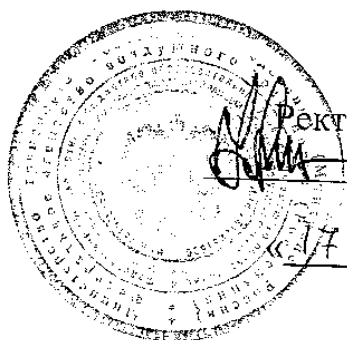




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**УТВЕРЖДАЮ**



Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

« 17 » июня 2021 года

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ДЕЛОВОЙ  
КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки

**01.03.04 Прикладная математика**

Направленность программы (профиль)

**Математическое и программное обеспечение систем управления**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2021

## **1. Цели освоения дисциплины**

**Целью освоения дисциплины** является формирование у студентов способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование знаний об основных принципах и методах делового общения;
- приобретение способности участвовать в создании эффективной коммуникации;
- овладение навыками применения принципов и методов делового общения для определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений внутренней и внешней коммуникации

Дисциплина обеспечивает подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности организационно-управленческого типа.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина (модуль) «Стратегии и тактики социального взаимодействия в деловой коммуникации» является дисциплиной по выбору относящейся к вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули) (Б1.В.01)

Дисциплина (модуль) «Стратегии и тактики социального взаимодействия в деловой коммуникации» базируется на среднем общем образовании.

Дисциплина (модуль) «Стратегии и тактики социального взаимодействия в деловой коммуникации» является обеспечивающей для дисциплин: «Правовое обеспечение деятельности системы воздушного транспорта», «Экономика отрасли».

Дисциплина (модуль) изучается в 1 семестре.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Социально-экономическая статистика» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции/ индикатора	Результат обучения: наименование компетенции, индикатора компетенции
УК- 2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
[[ИД]]_УК2^2	Рассматривает, оценивает и выбирает оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения
УК 4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
[[ИД]]_УК4^1	Формулирует и корректно выражает свои идеи, предложения в устной и письменной форме. Осуществляет деловую коммуникацию, соблюдая ее цели, деловой этикет, субординацию и формальные ограничения

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

правила устной и письменной деловой коммуникации на русском и иностранном языках;

действующие правовые нормы, имеющиеся ресурсы и ограничения в деловом общении

Уметь:

строить деловую коммуникацию на иностранном и русском языках;

определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения

Владеть:

способностью к деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;

способностью определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения

#### **4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		1
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	42,5	42,5
лекции	14	14
практические занятия	28	28
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект		-
Самостоятельная работа студента	48	48
Промежуточная аттестация	17,5	17,5
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой.	17	17

#### **5. Содержание дисциплины**

**5.1. Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций**

Темы, разделы дисциплины	КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ	Методические цели		Образовательные цели	
		УК-2	УК-4		
Тема 1. Коммуникация как социально-психологическое взаимодействие. Структура коммуникативного процесса	12	+	+	ВК, Л,ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 2. Виды социальных коммуникаций. Стратегические цели и тактические цели коммуникации.	12		+	Л,ПЗ, СРС	УО, Д
Тема 3. Вербальные коммуникации. Понятие культура речи	12		+	Л,ПЗ, СРС	ПАР
Тема 4. Невербальные средства в коммуникации. Коммуникативные барьеры и средства их преодоления.	14	+		Л,ПЗ, СРС	УО
Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций. Деловые беседы.	16	+	+	Л,ПЗ, СРС	Д
Тема 6. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации. Деловой этикет. Понятие габитарного имиджа	12		+	Л,ПЗ, СРС	Д,
Тема 7. Устная публичная деловая коммуникация. Риторика. Деловые коммуникации в условиях конфликта. Правила проведения спора и дискуссии.	12	+		Л,ПЗ, СРС	УО,РС
Итого за семестр	108				
Промежуточная аттестация	17,5				
Всего за семестр	108				
Всего по дисциплине	108				

Сокращения: Л– лекция, ПЗ – практическое занятие, ВК – входной контроль, СРС – самостоятельная работа студента, Д – доклад, УО – устный опрос, РС – решение ситуационных задач, ПАР – письменная аудиторная работа

## 5.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	КП	Всего часов
3 семестр						
Тема 1. Коммуникация как социально-	2	4	-	6	-	12

Наименование темы (раздела) дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	КП	Всего часов
психологическое взаимодействие. Структура коммуникативного процесса						
Тема 2. Виды социальных коммуникаций. Стратегические и тактические цели коммуникации.	2	4	-	6	-	12
Тема 3. Вербальные коммуникации. Понятие культура речи	2	4	-	6	-	12
Тема 4. Невербальные средства в коммуникации. Коммуникативные барьеры и средства их преодоления.	2	4	-	8	-	14
Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций. Деловые беседы.	2	4	-	10	-	16
Тема 6. Основные формы деловых коммуникаций. Деловые беседы.	2	4		6		12
Тема 7. Устная публичная деловая коммуникация. Риторика. Деловые коммуникации в условиях конфликта. Правила проведения спора и дискуссии..	2	4		6		12
Итого за семестр	14	28		48		90
Промежуточная аттестация						17,5
Всего за семестр						108
Всего по дисциплине						108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа студента

### 5.3 Содержание разделов дисциплины

#### **Тема 1 Коммуникация как социально-психологическое взаимодействие. Структура коммуникативного процесса**

Характеристика и содержание общения. Структура общения. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Принципы формирования первого впечатления. Коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Сопротивление и защита. Принципы эффективного общения

#### **Тема 2 Виды социальных коммуникаций. Стратегические цели и тактические приемы деловых коммуникаций.**

Типы межличностных и социальных коммуникации. Познавательная коммуникация. Убеждающая коммуникация, Экспрессивная коммуникация, Суггестивная коммуникация, Ритуальная коммуникация. Стратегические цели деловой коммуникации. Тактики поведения в социальном взаимодействии.

### **Тема 3. Вербальные коммуникации. Понятие культура речи**

Коммуникация как функция управления организацией. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций. Характеристики групповых процессов в организации. Формирование коммуникаций внутри компании. Функции групповой коммуникации (по М. А. Василик). Коммуникативная структура группы. Характеристика эффективных корпоративных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Стили руководства. Средства внутриорганизационных коммуникаций. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности специалиста.

### **Тема 4. Невербальные средства в коммуникации. Коммуникативные барьеры и средства их преодоления.**

Особенности речи в сфере социального общения. Стратегия и тактика речевого общения. Выбор формы обращения к собеседнику. Речь как средство утверждения социального статуса. Принцип вежливости. Речевой этикет. Основы устного общения. Виды речи. Говорение как вид устноречевой коммуникации (по М. А. Василик). Алгоритм активного слушания. Обратная связь. Формы вербальной коммуникации. Внешняя и внутренняя речь. Устная и письменная речь. Диалог, (полилог) и монолог. Письменная речь. Устная публичная деловая коммуникация. Риторика. Культура речи. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Акустическая система отражения невербального поведения человека. Оптическая система отражения невербального поведения человека

Коммуникативные барьеры и средства их преодоления

### **Тема 5 Основные формы деловых коммуникаций. Деловые беседы.**

Устная и письменная форма деловых коммуникаций. Основные особенности устного служебно-делового общения (подчиненность решению проблемы, формализованность, иерархичность, жесткая регламентация). Деловая беседа: цели и задачи. Виды деловых бесед. Структура построения деловой беседы, стратегии и тактики проведения. Понятие аргументации. Доказательство. Аргументация. Особенности процесса аргументирования в деловом общении. Цели и задачи аргументирования. Индикаторы выражения точки зрения и аргументации. Технический инструментарий аргументирования:

позитивные и спекулятивные методы аргументации. Место вопросов и замечаний в деловом общении. Нейтрализация вопросов и замечаний

## **Тема 6 Основные формы деловых коммуникаций. Деловые беседы.**

Деловые переговоры и деловая беседа. Модели и стили переговоров. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии Эффективные тактики переговорного процесса. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров. Некорректные переговоры и тактика борьбы с "трудным" противником. Этикет. Основы деловой этики . Основные понятия этики и этикета делового общения. Национальные особенности делового общения (этики). Атрибуты делового общения

## **Тема 7. Устная публичная деловая коммуникация. Риторика. Деловые коммуникации в условиях конфликта. Правила проведения спора и дискуссии.**

Виды конфликтов. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой. Причины конфликтов. Информационные факторы. Поведенческие факторы. Факторы отношений. Структурные факторы. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Формулы возникновения конфликтов. Сигналы конфликта (по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр) Сигналы межличностного конфликта. Сигналы конфликта в коллективе. Анализ конфликтов. Структура конфликтов. Анализ внутреннего отношения к конфликту. Карта конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр, 1999) Стратегии и тактики разрешения конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Барьеры открытого поведения. Психологический портрет конфликтной личности. Конфликт в группе. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Искусство спора. Полемика. Дискуссия. Типология аргументации. Софизмы, логические ошибки, уловки в споре и меры против них.



## 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3 семестр		
1	Коммуникация как социально-психологическое взаимодействие. Структура коммуникативного процесса	4
2	Виды социальных коммуникаций. Стратегические цели и тактические приемы деловых коммуникаций	4
3	. Коммуникации в организациях. Профессиональные коммуникации. Коммуникативная компетентность	4
4	Вербальные коммуникации и невербальные средства в коммуникации. Коммуникативные барьеры и средства их преодоления.	4
5	Основные формы деловых коммуникаций. Деловые беседы.	4
6	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации. Деловой этикет. Понятие габитарного имиджа.	4
7	Деловые коммуникации в условиях конфликта. Правила проведения спора и дискуссии.	4
Итого за семестр		28
Итого по дисциплине		28

## 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
3 семестр		
1	Повторение материалов лекции. Изучение теоретического материала. [1-11] Подготовка к устному опросу. Подготовка доклада по выбранной теме.	6
2	Изучение теоретического материала. [1-11]. Подготовка к устному опросу. Подготовка доклада по выбранной теме.	6
3	Изучение теоретического материала. [1-11] . Подготовка к устному опросу. Подготовка доклада по выбранной теме.	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
4	Изучение теоретического материала. [1-11] Подготовка к устному опросу. Подготовка доклада по выбранной теме.	8
5	Изучение теоретического материала. [1-11] . Подготовка к устному опросу. Подготовка доклада по выбранной теме.	10
6	Изучение теоретического материала Подготовка к устному опросу. Подготовка доклада по выбранной теме	6
7	Изучение теоретического материала. [1-11] Подготовка к устному опросу. Подготовка доклада по выбранной теме.	6
Итого за семестр		48
Итого по дисциплине		48

## 5.7 Курсовые проекты

Курсовой проект по данной дисциплине не предусмотрен

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература

- 1 Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 370 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2](http://www.biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2).
- 2 Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D055226B-BE86-452A-AA42-B108ADC5FF11](http://www.biblio-online.ru/book/D055226B-BE86-452A-AA42-B108ADC5FF11).
- 3 Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 125 с.

— (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-01070-1. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/321F2892-016D-41F1-B0A3-958F739C924A](http://www.biblio-online.ru/book/321F2892-016D-41F1-B0A3-958F739C924A).

- 4 Шарков, Ф.И. Коммуникология [Текст] : основы теории коммуникации : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Связи с общественностью" / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - Москва : Дашков и К<sup>0</sup>, 2013. - 487 с. (Серия "Учебные издания для бакалавров" / Междунар. акад. бизнеса и управления, Ин-т современных коммуникационных систем и технологий); ISBN 978-5-394-02089-6

б) дополнительная литература:

5 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. - СПб. [и др.] : Питер, 2000. - 360 с. : ил., табл.; 21 см. - (Серия "Практикум по психологии"); ISBN 5-272-00113-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/32EAF000-8B3B-4C76-9183-7FAC1DB0F4FE](http://www.biblio-online.ru/book/32EAF000-8B3B-4C76-9183-7FAC1DB0F4FE)

6 Виноградова, С. М. Риторика : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Виноградова, И. С. Силин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 316 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01235-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3224C4EA-54EA-491E-8556-7B7DC6D10944](http://www.biblio-online.ru/book/3224C4EA-54EA-491E-8556-7B7DC6D10944).

7 Дзялошинский, И. М. Риторика : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 232 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02665-8. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/32EAF000-8B3B-4C76-9183-7FAC1DB0F4FE](http://www.biblio-online.ru/book/32EAF000-8B3B-4C76-9183-7FAC1DB0F4FE).

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1 **Журнал «Советник»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.SOVETNIK.ru](http://www.SOVETNIK.ru), свободный
- 2 **Журнал «Сообщение»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.soob.ru](http://www.soob.ru), свободный
- 3 **Журнал PR-Week** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.prweek.com/>, свободный
- 4 **International Association of Business Communicators** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iabc.com>, свободный
- г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:
- 7 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 20.01.2021).
- 8 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 20.01.2021).
- 9 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»**[Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный(дата обращения: 20.01.2021).
- 10 **Научно-информационное пространство Соционет** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://socionet.ru/>, свободный(дата обращения: 20.01.2021).
- 11 **Федеральный образовательный портал ЭСМ** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения образовательного процесса материально-техническими ресурсами используется аудитория №534, оборудованная МОК (мультимедийный обучающий комплекс) - компьютер, проектор, интерактивная доска

Материалы INTERNET, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point, используются при проведении лекционных и

практических занятий.

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
Стратегии и тактики социального взаимодействия в деловой коммуникации	Аудитория 306	Комплект учебной мебели: парты и стулья (местимость: 26 посадочных мест) МОК (мультимедийный обучающий комплекс) - компьютер, проектор, интерактивная доска	Microsoft Windows 7 Professional Microsoft Windows Office Professional Plus 2007 Acrobat Professional 9 Windows International Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS Konsi- SWOT ANALYSIS Konsi - FOREXSAL

## 8 Образовательные и информационные технологии

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль проводится преподавателем в начале изучения дисциплины с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц при изучении базовых дисциплин.

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих тем, а также приобрести начальные практические навыки. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы,

необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки обучающихся. Практические занятия предусматривают участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практические занятия по дисциплине являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой. Самостоятельная работа включает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, а также работу над курсовым проектом.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Оценочные средства включают: решение ситуационных задач, письменную аудиторную работу, задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины (подготовка докладов), устный опрос пройденного материала.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции.

Обсуждение докладов обучающихся проходит в рамках практических занятий по темам дисциплины. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при заслушивании докладов, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к простому воспроизведению текста. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. При этом обучающийся может обращаться к своим записям, приводить выдержки из периодической печати, сайтов интернета и т. д.

Решение ситуационных задач представляет собой практическое применение теоретических знаний к конкретной ситуации социального взаимодействия

Письменная аудиторная работа выполняется обучающимися на практических занятиях по индивидуальным вариантам на основании задания, выдаваемого преподавателем по соответствующей теме дисциплины и представляет собой оценку практического применения полученных теоретических знаний.

Контроль выполнения задания, выполняемого на практических занятиях, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала

дисциплины для последующей корректировки.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в I семестре. К моменту сдачи зачета должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля.

### **9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов по дисциплине**

Не применяется.

### **9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Устный опрос оценивается следующим образом:

«зачтено»: обучающийся дает ответ на поставленный вопрос по существу и правильно отвечает на уточняющие вопросы;

«не зачтено»: обучающийся отказывается отвечать на поставленный вопрос, либо отвечает на него неверно и при формулировании дополнительных (вспомогательных) вопросов.

Решение ситуационных задач оценивается:

«зачтено»: обучающийся самостоятельно правильно решает задачу, дает обоснованную оценку по итогу решения;

«не зачтено»: обучающийся отказывается от выполнения задачи или не способен ее решить самостоятельно, а также с помощью преподавателя.

Доклад:

«зачтено»: грамотное и непротиворечивое изложение сути вопроса при использовании современных источников. Обучающийся способен сделать обоснованные выводы, а также уверенно отвечать на заданные в ходе обсуждения вопросы;

«не зачтено»: неудовлетворительное качество изложения материала и неспособность обучающегося сделать обоснованные выводы или рекомендации.

Письменная аудиторная работа:

«зачтено»: работа зачитывается в том случае, если задание выполнено полностью, в соответствии с поставленными требованиями и сделаны необходимые выводы;

«не зачтено»: работа не зачитывается в том случае, если обучающийся не выполнил задания, или результат выполнения задания не соответствует поставленным требованиям, а в заданиях и (или) ответах имеются существенные ошибки.

## 9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Дисциплина (модуль) «Стратегии и тактики социального взаимодействия в деловой коммуникации» базируется на среднем общем образовании

## 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>ИД]]_УК2^2</p>	<p>Формулирует конкретные задачи согласно поставленной цели и определяет последовательность действий для решения этих задач, выбирает наиболее оптимальный способ решения.</p>
<p>УК4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>[[ИД]]_УК4^1</p>	<p>Формулирует и корректно выражает свои идеи, предложения в устной и письменной форме. Осуществляет деловую коммуникацию, соблюдая ее цели, деловой этикет, субординацию и формальные ограничения</p>



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
II этап		
УК 2	[[ИД]]_УК2^2	Рассматривает, оценивает и выбирает оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения
УК 4	ИД]]_УК4^1	Использует для устной и письменной деловой коммуникации русский и английский языки.

#### Шкала оценивания при проведении промежуточной аттестации

«Отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания по рассматриваемой компетенции и умение уверенно применять их на практике при решении задач, свободное и правильное обоснование принятых решений. Отвечая на вопрос, может быстро и безошибочно проиллюстрировать ответ собственными примерами.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задачи некоторые неточности, хорошо владеет всем содержанием, видит взаимосвязи, но не всегда делает это самостоятельно без помощи преподавателя. Обучающийся решает задачу верно,

но при помощи преподавателя.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы в рамках заданной компетенции, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации. Отвечает только на конкретный вопрос, соединяет знания из разных разделов курса только при наводящих вопросах преподавателя. «Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины в рамках компетенций, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач. Не раскрыты глубина и полнота при ответах.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине**

### **Тест К.Томаса «Стратегии взаимодействия»**

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения американский психолог К.Томас описывает каждый из пяти возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в ситуации конфликта мнений. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар.

Инструкция. Вам необходимо сделать самооценку, а для этого выбрать в каждой паре то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего типичного поведения в повседневных ситуациях конфликта мнений. Вы ставите номер очередного вопроса и букву выбранного вами ответа.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя. Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
- Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого результата.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
- Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
18. А. Первым делом я стараюсь четко определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
19. А. Первым делом я стараюсь четко определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям

другого.

26.А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в ситуациях дискуссии и конфликта мнений.

Ключ

№ п/п	Соперничество (акула)	Сотрудничество (сова)	Компромисс (лиса)	Избегание (черепаха)	Приспособление (медвежонок)
				А	Б
		Б	А		

	А				Б
			А		Б
		А		Б	
	Б			А	
			Б	А	
	А	Б			
	Б			А	
	А		Б		
		А			Б
			Б	А	
	Б		А		
	Б	А			
				Б	А
	Б				А
	А			Б	
			Б		А
		А		Б	
		А	Б		
		Б			А
	Б		А		
		А		Б	
			Б		А
	А				Б
		Б	А		
				А	Б
	А	Б			
			А	Б	
		Б			А

**9.6.1 Примерные контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

**Примерный перечень вопросов устного опроса  
По теме 1**

1. Почему коммуникация есть социально-психологическое взаимодействие?.
2. Какова структура коммуникативного процесса ?
2. Что такое стратегия и тактика взаимодействия в общении ?
6. Каковы принципы эффективного общения ?
7. Какие виды социальных коммуникаций вам известны ?
8. Каковы стратегические цели деловых коммуникаций?

Данный перечень может быть дополнен в ходе проведения занятий.

В соответствии с планом практических занятий обучающийся подготавливает доклад по предлагаемой теме с презентацией в формате PowerPoint.

#### **Темы докладов по теме**

1. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Принципы формирования первого впечатления.
2. Коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации.
3. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Сопротивление и защита.

### **Примерный вариант письменной аудиторной работы**

#### **Тест «Умеете ли вы влиять на других людей?»**

Основа основ делового человека — умение влиять на других людей. Проверьте, имеется ли у вас такая способность? Можете ли вы повести людей за собой? В поисках этого ответа вам поможет данный тест.

Инструкция. Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Способны ли вы представить себя в роли актера или политического деятеля?
2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком на тему своих интимных переживаний?
4. Как быстро вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения к вам?

5. Портится ли у вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?
7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться действительно выдающегося результата?
8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был неизменен?
9. Любите ли вы вести размеренный образ жизни со строгим распорядком всех дел и даже развлечений?
10. Любите ли вы менять обстановку у себя дома или переставлять мебель?
11. Любите ли вы пробовать новые способы решения старых задач?
12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных и заносчивых людей?
13. Любите ли вы доказывать, что ваш начальник (или кто-то весьма авторитетный) в чем-то не прав?

Обработка результатов.

Подсчитайте набранное вами количество баллов, воспользовавшись для этого представленной далее таблицей.

Ответ				Номер вопроса																
Да																				5
Нет																				

Анализ полученных результатов.

35-65 баллов. Вы человек, который обладает великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине и думать только о себе.



Вы считаете, что он должен делать что-то для других, руководить ими, указывать на допущенные ошибки, учить их, чтобы они лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Вы наделены способностью убеждать людей в своей правоте. Однако вам следует быть очень осторожным, чтобы ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной. В этом случае вы легко можете превратиться в фанатика или тирана.

35 баллов и менее. Увы, хотя зачастую вы бываете правы, убедить в этом окружающих вам удастся далеко не всегда. Вы считаете, что ваша жизнь и жизнь окружающих должны быть подчинены строгой дисциплине, здравому рассудку и хорошим манерам, а ход ее должен быть вполне предсказуем. Вы не любите ничего делать «через силу». При этом вы часто бываете слишком сдержанны, не достигая из-за этого желанной цели и иногда оказываясь неправильно понятым.

### **9.6.2 Контрольные вопросы промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

1. Коммуникация как социально-психологическое взаимодействие. Структура коммуникативного процесса
2. Характеристика и содержание общения как социального взаимодействия. Структура общения. Стратегии и тактики взаимодействия в общении
3. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Принципы формирования первого впечатления.
4. Коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации.
5. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Сопротивление и защита.
6. Принципы эффективного общения
7. Виды социальных коммуникаций.
8. Стратегические цели и тактические приемы деловых коммуникаций.
9. Типы межличностных и социальных коммуникации. Познавательная коммуникация. Убеждающая коммуникация, Экспрессивная коммуникация, Суггестивная коммуникация, Ритуальная коммуникация.
10. Коммуникация как функция управления организацией. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций
11. Характеристики групповых процессов в организации. Функции групповой коммуникации (по М. А. Василику).
12. Коммуникативная структура группы

13. Формирование коммуникаций внутри компании. Характеристика эффективных корпоративных коммуникаций.
14. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Стили руководства. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
15. Коммуникативная компетентность как основа профессиональной деятельности специалиста.
16. Вербальные коммуникации и невербальные средства в коммуникации.
17. Коммуникативные барьеры и средства их преодоления.
18. Особенности речи в сфере социального общения. Стратегия и тактика речевого общения.
19. Выбор формы обращения к собеседнику. Речь как средство утверждения социального статуса.
20. Принцип вежливости. Речевой этикет.
21. Говорение как вид устноречевой коммуникации (по М. А. Василюк). Алгоритм активного слушания. Обратная связь.
22. Формы вербальной коммуникации. Внешняя и внутренняя речь.
23. Устная и письменная речь. Диалог, (полилог) и монолог. Письменная речь.
24. Устная публичная деловая коммуникация. Риторика
25. Стратегии и тактики речевых коммуникаций. Культура речи.
26. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации.
27. Структура невербальной коммуникации. Акустическая система отражения невербального поведения человека. Оптическая система отражения невербального поведения человека
28. Коммуникативные барьеры и средства их преодоления
29. Основные формы деловых коммуникаций. Устная и письменная форма деловых коммуникаций.
30. Основные особенности устного служебно-делового общения (подчиненность решению проблемы, формализованность, иерархичность, жесткая регламентация).
31. Виды деловых бесед. Структура построения деловой беседы, стратегии и тактики проведения.
32. Понятие аргументации. Доказательство. Аргументация.
33. Особенности процесса аргументирования в деловом общении. Цели и задачи аргументирования.
34. Индикаторы выражения точки зрения и аргументации. Технический инструментарий аргументирования: позитивные и спекулятивные методы аргументации.

35. Место вопросов и замечаний в деловом общении. Нейтрализация вопросов и замечаний
36. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации. Деловой этикет. Понятие габитарного имиджа.
37. Модели и стили переговоров. Деловые переговоры: определение тактики и стратегии. Эффективные тактики переговорного процесса.
38. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров. Некорректные переговоры и тактика борьбы с "трудным" противником.
39. Этикет. Основы деловой этики. Основные понятия этики и этикета делового общения. Национальные особенности делового общения (этики).
40. Деловые коммуникации в условиях конфликта. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
41. Виды конфликтов. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой.
42. Причины конфликтов. Информационные факторы. Поведенческие факторы. Факторы отношений. Структурные факторы.
43. Возникновение и развитие конфликтов. Формулы возникновения конфликтов. Сигналы конфликта (по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр) Сигналы межличностного конфликта. Сигналы конфликта в коллективе.
44. Анализ структуры конфликтов. Анализ внутреннего отношения к конфликту. Карта конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр, 1999)
45. Стратегии и тактики разрешения конфликтов. Управление конфликтной ситуацией.
46. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Барьеры открытого поведения.
47. Психологический портрет конфликтной личности. Конфликт в группе.
48. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.
49. Искусство спора. Полемика. Дискуссия. Софизмы, логические ошибки, уловки в споре и меры против них.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Методика преподавания дисциплины «Стратегии и тактики социального взаимодействия в деловой коммуникации» характеризуется совокупностью

методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Учебные занятия начинаются и заканчиваются по времени в соответствии с утвержденным режимом СПб ГУГА в аудиториях согласно семестровым расписаниям теоретических занятий. На занятиях, предусмотренных расписанием, обязаны присутствовать все обучающиеся.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплинам. Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах. Эта цель определяет дидактическое назначение лекции, которое заключается в том, чтобы ознакомить обучающихся с основным содержанием, категориями, принципами и закономерностями изучаемой темы и предмета обучения в целом, его главными идеями и направлениями развития. Именно на лекции формируется научное мировоззрение обучающегося, закладываются теоретические основы фундаментальных знаний будущего управленца, стимулируется его активная познавательная деятельность, решается целый ряд вопросов воспитательного характера.

Каждая лекция должна представлять собой устное изложение лектором основных теоретических положений изучаемой дисциплины или отдельной темы как логически законченное целое и иметь конкретную целевую установку. Особое место в лекционном курсе по дисциплине занимают вводная и заключительная лекции.

Вводная лекция должна давать общую характеристику изучаемой дисциплины, подчеркивать новизну проблем, указывать ее роль и место в системе изучения других дисциплин, раскрывать учебные и воспитательные цели и кратко знакомить обучающихся с содержанием и структурой курса, а также с организацией учебной работы по нему. Заключительная лекция должна давать научно-практическое обобщение изученной дисциплины, показывать перспективы развития изучаемой области знаний, навыков и практических умений.

Практические занятия проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков при решении управленческих задач. Основным содержанием этих занятий является практическая работа каждого обучающегося. Назначение практических занятий – закрепление, углубление и комплексное применение на практике теоретических знаний, выработка умений и навыков обучающихся в решении практических задач. Вместе с тем, на этих занятиях, осуществляется активное формирование и развитие навыков и качеств, необходимых для последующей профессиональной деятельности. Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам дисциплины и имеют целью

углубленно изучить ее содержание, привить обучающимся навыки самостоятельного поиска и анализа информации, умение делать обоснованные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение. Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой в 1 семестре. К моменту сдачи зачета должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Зачет с оценкой позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями  
ФГОС ВО по направлению подготовки 01.03.04 Прикладная математика

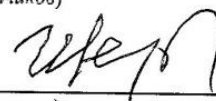
Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 1  
«Философии и социальных коммуникаций» «30» января 2021 года,  
протокол № 6.

Разработчики:

К.ф.н., доцент

Щербина И.А.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)*



*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)*

Заведующий кафедрой №1 «Философии и социальных коммуникаций»

к.ф.н., профессор

Майор М.Н.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)*

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

К.т.н., доцент

Далингер Я. М.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического  
совета Университета «    »      2021 года, протокол №     .