Санкт-Петербургский государственный университет

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (онлайн-курс)**

Fundamentals of Business Communication (Online Course)

Язык обучения – русский

Трудоёмкость в зачетных единицах: 1

Регистрационный номер рабочей программы: 067328

Санкт-Петербург

**Раздел 1. Характеристики учебных занятий**

* 1. **. Цели и задачи учебных занятий.**

Цель – **формирование у обучающихся представлений** об основных закономерностях деловой коммуникации, формах деловой коммуникации и способах поведения в процессе делового взаимодействия.

**Основная направленность дисциплины -** развитие коммуникативной компетентности, посредством **овладения приемами коммуникации** в основных формах делового общения и ситуациях, типичных для любых сфер делового общения.В содержание программы включены базовые компоненты делового общения такие как: общие сведения о коммуникации и о системе её регуляторов; деловой этикет, основы психологии делового общения, основные формы коммуникации (особое внимание уделено таким формам, как переговоры и медиация); культура деловой речи (язык делового общения, стили делового общения, делопроизводство среди форм письменной коммуникации).

Курс «Основы делового общения»» разработан для всех направлений подготовки.

Предлагаемый онлайн-курс по своей структуре и содержанию носит метадисциплинарный характер

* 1. **Требования к подготовленности обучающегося к освоению содержания учебных занятий**

Нет.

* 1. **Перечень результатов обучения (learning outcomes)**

Дисциплина участвует в формировании компетенций обучающихся по образовательной программе, установленных учебным планом для данной дисциплины

В результате обучения достигается формирование у обучающихся системных представлений о сфере делового общения, представлений о неразрывном единстве эффективной профессиональной деятельности с требованиями разного рода регуляторов делового общения, приобретаются умения выбирать линию поведения и применять приемы коммуникации, адекватные форме общения, поводу к общению, цели общения, общим принципам регулирования делового общения и специальным нормам, подлежащим применению к конкретным формам делового общения, в качестве мета-результата осуществляется формирование универсальной компетенции – готовности и способности к эффективной деловой коммуникации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код компетенции | Содержание компетенции | Индикаторы компетенции |
| ОП бакалавриата | | |
| Универсальная компетенция | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;  УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;  УК-3.3. Строит продуктивное взаимодействие с учетом возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе;  УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды;  УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы. |
| Универсальная компетенция | 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;  УК-4.2 Адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;  УК-4.3. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;  УК-4.4. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий;  УК-4.5. Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный. |
| Универсальная компетенция | УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Применяет приемы управления своим временем;  УК-6.2. Применяет приемы целеполагания и планирования для выстраивания траектории саморазвития;  УК-6.3. Выстраивает траекторию саморазвития на основе принципов образования. |
| ОП специалитета, магистратуры | | |
| Универсальная компетенция | УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;  УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;  УК-3.3. Строит продуктивное взаимодействие с учетом возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе;  УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды;  УК-3.5. Оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;  УК-3.6. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы. |
| Универсальная компетенция | УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства;  УК-4.2 Адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;  УК-4.3. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;  УК-4.4. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий;  УК-4.5. Выполняет перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный;  УК-4.6. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения;  УК-4.7. Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения. |
| Универсальная компетенция | УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки в течение всей жизни | УК-6.1. Применяет методы самодиагностики в области саморазвития и управления временем;  УК-6.2. Применяет приемы целеполагания и планирования для выстраивания траектории саморазвития;  УК-6.3. Выстраивает траекторию саморазвития;  УК-6.4. Применяет приемы управления своим временем. |

**Знания, умения, навыки, осваиваемые обучающимися**

* + 1. **Обучающийся должен знать:**

1. Коммуникативный процесс.
2. Принципы и логику организации делового общения
3. Общие и специальные требования к осуществлению коммуникации в деловой сфере
4. Систему регуляторов делового общения, включая системы документационного управления деловым взаимодействием.
5. Состав, структуру, правила формирования, назначение документов различных типов и видов;
6. Современные информационные системы и технологии, обслуживающие сферу деловых коммуникаций
7. Основные подходы к ведению переговоров и урегулированию конфликтных ситуаций
8. Требования к защите информации, доступ к которой получен в связи с образовательной, научно-исследовательской, трудовой или служебной деятельностью.
   * 1. **Обучающийся должен уметь:**

* Создавать я-концепцию (собственный имидж) для эффективного делового общения.
* Оформлять и использовать визитные карточки,

1. Общаться по телефону и вступать в различные формы делового общения
2. Оценивать виды характер и назначение деловых писем
3. Понимать назначение, правила работы с различными видами документов
4. уметь руководствоваться требованиями различных систем регулирования делового общения в их синергии
5. осуществлять подготовку к переговорному процессу
6. различать подходы и техники ведения деловых переговоров
   * 1. **Обучающийся должен владеть:**
7. Методами отбора форм, средств и приемов коммуникации, адекватных планируемым результатам делового общения.
8. Методами эффективного воздействия на собеседника
9. Приемами побуждения к сотрудничеству
10. Приемами привлечения внимания к тексту делового сообщения
11. Приемами и средствами управления коммуникацией
12. Навыками аргументации
13. Навыками составления деловых писем
14. Навыками разработки отдельных видов документов
15. Навыками определения трудностей и барьеров, возникающих в процессе делового общения
16. навыками самоорганизации и приемами самоконтроля
17. приемами организации взаимодействия при работе в команде.

Дисциплина участвует в формировании компетенций обучающихся по образовательной программе, установленных учебным планом для данной дисциплины.

* 1. **Перечень и объём активных и интерактивных форм учебных занятий**

Дисциплина реализуется в онлайн-формате. Консультации, предусмотренные в рамках онлайн-дисциплины, не являются обязательными для обучающегося и служат для разъяснения материала, который не был раскрыт в онлайн-лекциях или же остался недопонятым обучающимся.

Научно-педагогические работники, осуществляющие модерацию различных модулей (тем) онлайн-дисциплины содержательно сопровождают форум и отвечают на вопросы обучающихся.

Обучающийся, осваивая онлайн-дисциплину, пишет в форуме не персонально преподавателю, а задает вопрос в привязке к содержанию (модулю или теме) курса, т.о. модерация осуществляется по «принципу одного окна» в разделе «Обсуждения». При этом научно-педагогические работники СПбГУ, осуществляющие модерацию онлайн-курса, самостоятельно организовывают взаимодействие между собой и определяют степень участия каждого из них в подготовке ответов на содержательные вопросы обучающихся в форуме.

**Раздел 2. Организация, структура и содержание учебных занятий**

**2.1. Организация учебных занятий**

**2.1.1 Основной курс**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Формы текущего контроля успеваемости, виды промежуточной и итоговой аттестации | | | |
| Период обучения (модуль) | Формы текущего контроля успеваемости | Виды промежуточной аттестации | Виды итоговой аттестации  (только для программ итоговой аттестации и дополнительных образовательных программ) |
| **ОСНОВНАЯ ТРАЕКТОРИЯ** | | | |
| Любой период обучения |  | зачет |  |

* **2.2. Структура и содержание учебных занятий**
* **Основной курс** **Базовая часть периода обучения**
* Период обучения (модуль): **Любой период обучения**

**Структура и содержание учебных занятий**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Очная форма обучения | | | | |
| № п/п | Наименование темы (модуля) | Вид самостоятельной работы | Количество часов | |
| 1 | Базовые сведения о процессе коммуникации. | Лекция | 1 | |
| Самостоятельная работа | 2 | |
| Контроль освоения модуля | 1 | |
| Итого за модуль | | | 4 | |
| 2 | 3Система основных регуляторов делового общения | Лекция | 1 | |
| Самостоятельная работа | 2 | |
| Контроль освоения модуля | 1 | |
| Итого за модуль | | | 4 | |
| 3 | Общие представления о деловом этикете | Лекция | 1 | |
| Самостоятельная работа | 2 | |
| Контроль освоения модуля | 1 | |
| Итого за модуль | | | 4 | |
| 4 | Формирование личного делового имиджа | Лекция | 1 | |
| Самостоятельная работа | 2 | |
| Контроль освоения модуля | 1 | |
| Итого за модуль | | | 4 | |
| 5 | Основы психологии деловой коммуникации | Лекция | 1 | |
| Самостоятельная работа | 2 | |
| Контроль освоения модуля | 1 | |
| Итого за модуль | | | 4 | |
| 6 | Деловое и межличностное общение в организациях | Лекция | 1 | |
| Самостоятельная работа | 1 | |
| Контроль освоения модуля | 1 | |
| Итого за модуль | | | 3 | |
| 7 | Успешные переговоры | Лекция | 1 | |
| Самостоятельная работа | 1 | |
| Контроль освоения модуля | 1 | |
| Итого за модуль | | | 3 | |
| 8 | Модели переговоров. | Лекция | 1 | |
| Самостоятельная работа | 1 | |
| Контроль освоения модуля | 1 | |
| Итого за модуль | | | | 3 |
| 9. | Медиация, посредничество и производные от них формы деловых коммуникаций. | Лекция | | 1 |
| Самостоятельная работа | | 1 |
| Контроль освоения модуля | | 1 |
| Итого за модуль | | | | 3 |
| 10 | Культура деловой речи - процессы стандартизации и оптимизации | Лекция | | 1 |
| Самостоятельная работа | | 1 |
| Контроль освоения модуля | | 1 |
| Итого за модуль | | | | 3 |
|  | Промежуточная аттестация | | 1 | |
| ВСЕГО | | | 36 | |

Модуль 1. Базовые сведения о процессе коммуникации.1. Искаженная коммуникация –последствия. 2. Критерии эффективной коммуникации. 3. Понятие коммуникативной компетенции. 4. Общение как коммуникативный процесс. 5. Коммуникативные роли. 6. Типология поведения по Макгвайер. 7. Типы «трудных» людей по Р.Бремсу,Э.Берну,Г.Баху. 8. Модели поведения. Манипулятивное поведение. Ассертивное поведение.

Модуль 2. Система основных регуляторов делового общения. 1.Нормативность поведения. Внутренняя регуляция (саморегуляция) и внешняя (социальные нормы). 2.Деловая этика и деловой этикет – понятие и связи с системой социальных норм. 3. Стандартизация делового общения – цели, инструментарий, ожидаемые эффекты. 4. Деловое общение и деловой протокол– формы, функции и структура. 5. Синергия форм и инструментов, регулирующих деловое общение.

Модуль 3.Общие представления о деловом этикете Основные этические постулаты и их преломление в системе этикетной регуляции: структура, содержание, принципы и инструментарий делового этикета. Этикетные правила приветствий и знакомств. Правила поведения на официальных мероприятиях. Этикетные рамки общения при помощи телефона, факсимильного аппарата, видео- и аудио-конференц-связи.

Модуль 4. Формирование личного делового имиджа. 1. Внешность как компонент личного делового имиджа (общие аспекты) 2. Роль моды в формировании делового имиджа (особенности влияния моды) 3. Униформа, корпоративный стиль и дресс-код  4. Статусные отношения и аспекты формирования делового имиджа 5. Мифы и стереотипы о формировании делового имиджа.6. Современные тренды в формировании делового имиджа

Модуль 5. Основы психологии деловой коммуникации. Установление контакта. 2. Активное слушание. 3. Правила ведения делового общения. 4. Содержание и структура делового общения. 5. Механизмы понимания: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. 6. Каузальная атрибуция. 7. Защита от манипуляций.

Модуль 6. Деловое и межличностное общение в организациях. Психологические законы коммуникации – целостность информации, «расщепление» управленческой информации. 2. Вербальная и невербальная коммуникация. 3. Понятие организационной культуры. 4. Конфликты в организации и моббинг. 5. Коммуникации в командах

Модуль 7. Успешные переговоры. 1.Базовые понятия о переговорах. 2. Основные подходы к ведение переговоров. 3. Виды переговоров. 4. Виды решений – убеждение, игровой подход, волевое решение, указание, принуждение, судебный процесс. 5. Функции переговоров.

Модуль 8. Модели переговоров.: Классификация переговоров в зависимости от целей. 2. Трехступенчатая модель Дугла. 4. Модель переговоров Кеннеди. 5. Что не может быть предметом переговоров. 6.Основная логика переговоров и понятие принципиальных переговоров. 7. Почему не эффективен позиционный торг? 8. Уловки аргументирования

Модуль 9. Медиация, посредничество и производные от них формы деловых коммуникаций. 1.Медиация как концепция уважительной саморегуляции проблемных отношений. 2.Принципы медиации. 3.Медиация в системе альтернативных процедур разрешения конфликтов.4.Преимущества и ограничения при прибегании к медиации. 5.Медиация и посредничество. 6.Медиация и производные от неё процедуры альтернативного регулирования правовых споров. 7. Юридические и психологические аспекты медиации. Международные правила и национальные практики и нормы. 8. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации). 9.Медиация как процедура (этапы, приемы, документальное обеспечение). 10.Предпосылки и условия эффективного применения медиации.

Модуль 10. Культура деловой речи - процессы стандартизации и оптимизации 1.Культура деловой речи: вопросы компетенции, знания регламентов, форм общения, выработка стиля, следование требованиям речевого этикета, владение инструментарием речевого общения. 2. Стили деловой речи: научный публицистический, официальный и их подстили. 3. Устные и письменные формы делового общения как система успешной коммуникации. 4. Понятие, виды и назначение служебных документов и писем. 5. Организация работы с документами (делопроизводство). 6. Нормативные требования к ведению деловой переписки и составления официальных документов. 7. Инструментарий делового письма. Оформление реквизитов. 8. Работа над текстом в контексте понятий о технике делового письма. 9.Защита персональных данных и деловой информации в процессе делового общения. 10. Этика и эстетика делового письма. Этикетные требования к письменным формам делового общения.

**Раздел 3. Обеспечение учебных занятий**

**3.1. Методическое обеспечение**

**3.1.1** *Методические указания по освоению дисциплины*.

Обучающийся автоматически зачисляется на образовательную платформу и на онлайн-дисциплину. Освоение онлайн-дисциплины возможно только с корпоративной почты @student.spbu.ru.

Обучающемуся необходимо войти на курс, используя логин выданной корпоративной электронной почты ([stXXXXXX@student.spbu.ru](mailto:stXXXXXX@student.spbu.ru)) по следующей инструкции:

1. Войти на платформу по той ссылке, указанной в расписании.

2. Нажать «забыли пароль» и указать адрес своей корпоративной почты, на адрес которой придет ссылка-инструкция по восстановлению пароля.

3. В личном кабинете открыть вкладку «Мои курсы», в которой представлен перечень тех онлайн-курсов, которые указаны в расписании, с указанием группы.

4. Нажать «Перейти к материалам курса».

Обучающийся должен:

* ознакомиться со всеми инструкциями, данными в онлайн-курсе;
* регулярно посещать личный кабинет на платформе, где размещен онлайн-курс;
* просматривать видеоматериалы курса, изучать дополнительные материалы и выполнять контрольные задания, данные после каждого модуля.

В случае возникновения вопросов по содержанию онлайн-курса, обучающийся может обращаться на форум онлайн-курса в раздел «Обсуждения».

Обучающийся проверяет свою успеваемость в разделе «Прогресс».

**3.1.2** *Методическое обеспечение самостоятельной работы*

Освоение курса осуществляется в процессе аудивизуального знакомства с содержанием онлайн-лекций и систематической самостоятельной работы, подразумевающей тщательное изучение содержания.

Методическое обеспечение самостоятельной работы включает в себя дополнительные материалы, размещенные к каждому модулю (видеофильмы, видеосюжеты по отработке практических навыков, презентации, текстовые документы, ссылки на рекомендованные источники литературы (при наличии)).

**3.1.3**. *Методика проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации и критерии оценивания*

Выполнение контрольных заданий по каждому модулю является обязательным. Обучающийся проверяет свою успеваемость в разделе «Прогресс». Текущая успеваемость по итогам освоения модулей влияет на допуск к промежуточной аттестации по дисциплине.

Учет успеваемости обучающихся производится централизованно и передается в Учебное управление.

Промежуточная аттестация по дисциплине является обязательной.

Зачет проводится в очном (оффлайн) формате.

Допуск к промежуточной аттестации: не менее 40 баллов за выполнение оцениваемых контрольных заданий (КЗ) по курсу (подсчет автоматический).

Баллы для оценки «зачтено/незачтено» подсчитываются следующим образом:

для получения оценки «зачтено» оценка за итоговое задание должна быть от 50 баллов и выше (по 100 балльной шкале).

**Соответствие оценки СПбГУ и оценки ECTS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Итоговый процент выполнения, %** | **Оценка СПбГУ при проведении зачета** | **Оценки ECTS** | **Балл** |
| 90-100 | зачтено | A | 5,0 |
| 80-89 | зачтено | B | 4,5 |
| 70-79 | зачтено | C | 4,0 |
| 61-69 | зачтено | D | 3,5 |
| 50-60 | зачтено | E | 3,0 |
| менее 50 | не зачтено | F | 0,0 |

**3.1.4. Методические материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (контрольно-измерительные материалы, оценочные средства)**

**Типовые формы заданий для текущего контроля:**

**3.1.4.1. тестовые вопросы**

1. Назовите пять видов взаимодействия по Томасу:
2. Каких два основных типа манипуляции Вам известны?
3. Любая ситуация общения включает в себя три компонента. Какие?
   * + 1. **Задания на установление соответствий**

Задание. Отнесите ситуации делового общения (из перечисленных ниже) к одной из четырех форм стандартов делового общения (документ, модель поведения, форма делового общения, протокольный церемониал).

1. Деловой завтрак
2. Знакомство либо представление
3. Переговоры
4. Правила использования средств индивидуальной защиты работника
5. Профессиональный стандарт
6. Технические условия изготовления продукции
7. Стандарт медицинской услуги
8. Вручение грамот
9. Вручение государственных наград
10. Совещание
11. Представление личного резюме
12. Направление информации при помощи факсимильного аппарата.

**Задание 2.** К каждому стереотипному эффекту, указанному в левом столбце, подберите одно верное определение из правого столбца. Ответ запишите в виде пар соответствия, например, А-А, В-В. Всего шесть пар правильных ответов, при повторении соответствий пишите через запятую, например: А,В - Г , или Д – З,А

|  |  |
| --- | --- |
| Стереотипный эффект | Определение стереотипного эффекта |
| *А) Эффект повторения* | А) Информация, поступившая  последней, воспринимается как более убедительная, так как считается более актуальной |
| *Б) Эффект социального контекста* | Б) Все новое и неожиданное, с одной стороны, приводит нас в замешательство, с другой – сильнее привлекает внимание и лучше запоминается. |
| *В)Эффект повторения* | В) Люди склонны относиться к человеку так, как он сам относится к ним. |
| *Г)Эффект бумеранга* | Г) Часто повторяемое воспринимается как привычное, близкое, вызывающее доверие, а все слишком необычное первоначально вызывает напряжение и сопротивление. |
| *Д)Эффект новизны* | Д) На фоне положительной группы или позитивных событий человек воспринимается с гораздо большей симпатией |
| *Е) Эффект ореола* | Е) Информация, поступившая первой, автоматически воспринимается как более достоверная и убедительная |
| *Ж)Эффект первичности* | Ж) Если мы получаем волнующую нас информацию о человеке, к примеру, до нас доходят слухи о его недостойном поступке, то мы занижаем реальные качества человека. |
| *З) Эффект ореола* | З) Эмоционально заряженная информация влияет на восприятие и формирует наше отношение к человеку |

3.1.4.3. **Тесты с выбором варианта ответа:**

Задание 1. **Выберите вариант соотношения понятий «медиация» и «посредничество»**

А) медиация и посредничество – это синонимы

Б) медиация – это особая процедура посредничества

В) посредничество – частный случай медиации.

3.1.4.4. **задания (Тесты с вписываемыми ответами):**

**Задание 1. При каких условиях следует выбирать медиацию для разрешения спора.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3.1.5. Методические материалы для оценки обучающимися содержания и качества учебного процесса**

Анкетирование обучающихся в соответствии с методикой и графиком, утвержденными в установленном порядке.

**3.2. Кадровое обеспечение**

**3.2.1. Образование и (или) квалификация преподавателей и иных лиц, допущенных к проведению учебных занятий**

Модерацию/содержательное сопровождение дисциплины осуществляют научно-педагогические работники, имеющие высшее специальное образование, имеющие опыт реализации программ учебных дисциплин, планирования и организации учебного процесса с использованием современных инновационных технологий. Предпочтение отдаётся лицам, имеющим учёную степень и/или учёное звание.

**3.2.2. Обеспечение учебно-вспомогательным и (или) иным персоналом**

Не требуется.

**3.3. Материально-техническое обеспечение**

**3.3.1. Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные стандартным оборудованием, используемым для обучения в СПбГУ в соответствии с требованиями материально-технического обеспечения.

**3.3.2. Характеристики аудиторного оборудования, в том числе неспециализированного компьютерного оборудования и программного обеспечения общего пользования**

Стандартное оборудование, используемое для обучения в СПбГУ:

Ms Windows, Ms Office, Mozilla FireFox, Google Chrome, Acrobat Reader DC, WinZip, Антивирус Касперского.

**3.3.3. Характеристики специализированного оборудования**

Нет специальных требований.

**3.3.4. Характеристики специализированного программного обеспечения**

Нет специальных требований.

**3.3.5. Перечень и объёмы требуемых расходных материалов**

Не требуется.

**3.4. Информационное обеспечение**

**3.4.1. Список обязательной литературы**

1. Жернакова Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: теория и практика. М.: Юрайт, 2020 г. <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-450047>
2. Фишер Р., Юрии У., Паттон Б. Переговоры без поражений. Гарвардский метод. - М.: Эсмо, 2006.-320 стр.
3. Зарецкая Е. Н. Деловое общение: учебник. - в 2-х томах. -М.: Проспект, 2008:
4. Кузнецов И. Н. Современный этикет. - М.: Дашков и К, 2019. <https://znanium.com/catalog/document?id=358359>
5. Соловьев Э.Я. Современный этикет: деловой и международный протокол. - М.: 2003
6. Гаришина И Основы делового имиджа: учебное пособие/Т.Р. Гаришина. М.: Московская финансово-промышленная академия, 2010 - 64 с. - (Серия "Непрерывное образование")
7. Ятина Л.И. Мода глазами социолога. СПб.: Элексис-Принт, 2006.-176 С.

3.4.2. Список дополнительной литературы

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. СПб., 2020 <https://ibooks.ru/bookshelf/365225>
2. Балакай А.Г. Словарь русского речевого этикета. М. АСТ-ПРЕСС, 2001.
3. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов. - М.: Юрайт, 2020. <https://urait.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-449705>
4. Булат Р.Е. Документационное обеспечение в управлении. СПб., 2012
5. Бюллетень Федерального института медиации. 2013 год / Научный редактор Ц.Шамликашвили – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2013/
6. Геллерт М., Новак К. Все о командообразовании: руководство для тренеров: пер. с нем. / - М.: Вершина, 2006 – 352 с.
7. Гэвин Кеннеди. Переговоры. Полный курс. Альпина Паблишер. М. 2013. 387 стр.
8. Змановская Е. В. Руководство по управлению личным имиджем.- СПб: Речь, 2005.144 с.
9. Иванова И. С. Этика делового общения: учебное пособие. - М.: Инфра-М, 2020. https://znanium.com/catalog/document?id=350784
10. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации. М.: Юрайт, 2021 <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-468718>
11. Кошевая И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие, - М.: Форум: Инфра-М, 2016. https://znanium.com/catalog/document?id=146455
12. Макеев В. А. Психология делового общения: учебное пособие. - М.: ЛИБРОКОМ, 2015.
13. Профессиональные навыки юриста: Учебное пособие. /Под ред. Е.Н. Доброхотовой. СПб., 2020 г.(глава Медиация) <https://urait.ru/book/professionalnye-navyki-yurista-praktikum-451369>
14. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / под ред. В. Я.Кикотя. -М.: Юнити-Дана; Закон и право, 2017. https://znanium.com/catalog/document?id=340960
15. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата. -М.: Юрайт, 2019. https://urait.ru/book/etika-delovyh-otnosheniy-425905
16. Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений: учебник. - М.: Проспект, 2015. <https://www.studentlibrary.ru/ru/book/ISBN9785392167586.html?SSr=07E7031545ED5>
17. E.N. Dobrokhotova. Legal and psychological aspects of mediation The International Conference Actual propblems of psychology and law/ Victims and witnesses: from research to effective practice. 2014/ June, 24-27, St. Petersburg. Abstracts. p.52-53/

Нормативные акты и иные юридические источники:

1. 1041н (ред. от 12.12.2016) "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области медиации (медиатор)" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35478) "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 30, 27.07.2015.
2. ГОСТ 7.0.8.-2013. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (утв. [приказом](garantF1://70474914.0) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст);
3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2016 г. N 2004-ст)

3.4.3. Перечень иных информационных источников

* Сайт Научной библиотеки им. М. Горького СПбГУ: <http://www.library.spbu.ru/>
* Электронный каталог Научной библиотеки им. М. Горького СПбГУ: <http://www.library.spbu.ru/cgi-bin/irbis64r/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS>
* Перечень электронных ресурсов, находящихся в доступе СПбГУ: <http://cufts.library.spbu.ru/CRDB/SPBGU/>
* Перечень ЭБС, на платформах которых представлены российские учебники, находящиеся в доступе СПбГУ: <http://cufts.library.spbu.ru/CRDB/SPBGU/browse?name=rures&resource_type=8>

1. Разработчики рабочей программы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Фамилия, имя, отчество** | **Учёная степень** | **Учёное звание** | **Должность** |
| Доброхотова Елена Николаевна,  Руководитель коллектива разработчиков | к.ю.н. | доцент | доцент Кафедры трудового права и охраны труда СПбГУ, лауреат профессиональной премии «Юрист года» (2012) |
| Денисов Александр Федорович | к.пс.н | доцент | доцент ВШМ СПбГУ, Почетный работник высшего образования |
| Кузьменко Александр Валентинович, | к.ю.н. | доцент | доцент кафедры трудового права и охраны труда СПбГУ |
| Ятина Людмила Ивановна | к.соц.н. | доцент | первый заместитель начальника Управления по работе с молодежью СПбГУ |