

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Галунин Сергей Александрович  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 26.11.2024 14:26:37  
Уникальный программный ключ:  
08ef34338325bdb0ac5a47baa5472ce36cc3fc3b

Приложение к ОПОП  
«Организация и программирова-  
ние интеллектуальных систем»



**СПбГЭТУ «ЛЭТИ»**  
ПЕРВЫЙ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЙ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет  
«ЛЭТИ» им. В.И.Ульянова (Ленина)»  
(СПбГЭТУ «ЛЭТИ»)

---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины

**«КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ»**

для подготовки бакалавров

по направлению

09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»

по профилю

**«Организация и программирование интеллектуальных систем»**

Санкт-Петербург

2024

## **ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

Разработчики:

доцент, к.филос.н., доцент Пирайнен Е.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФЛ  
18.01.2024, протокол № 6

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией  
ГФ, 19.01.2024, протокол № 1

Согласовано в ИС ИОТ

Начальник ОМОЛА Загороднюк О.В.

## 1 СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Обеспечивающий факультет	ГФ
--------------------------	----

Обеспечивающая кафедра	ФЛ
------------------------	----

Общая трудоемкость (ЗЕТ)	2
--------------------------	---

Курс	3
------	---

Семестр	6
---------	---

### **Виды занятий**

Лекции (академ. часов)	17
------------------------	----

Практические занятия (академ. часов)	17
--------------------------------------	----

Иная контактная работа (академ. часов)	1
--	---

Все контактные часы (академ. часов)	35
-------------------------------------	----

Самостоятельная работа, включая часы на контроль (академ. часов)	37
---	----

Всего (академ. часов)	72
-----------------------	----

### **Вид промежуточной аттестации**

Дифф. зачет (курс)	3
--------------------	---

## **2 АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ»**

Дисциплина «Культура профессиональных коммуникаций» – гуманитарная дисциплина теоретико-прикладного значения. Предметом изучения дисциплины являются психологические аспекты делового общения: вербальная и невербальная коммуникация, законы перцепции, коммуникативного и интерактивного взаимодействия, а также культурные регуляторы поведения в деловой среде. Дисциплина знакомит студентов со структурой, условиями реализации, уровнями и различными формами делового общения и нормами делового этикета. Особое внимание в программе данного курса уделяется вопросам психологического влияния в контексте различных форм делового общения.

## **SUBJECT SUMMARY**

### **«CULTURE OF PROFESSIONAL COMMUNICATIONS»**

The discipline « Culture of professional communications » – humanitarian discipline with theoretical-applied value. The subject of study are the psychological aspects of business communication: verbal and nonverbal communication, rules of perception, communicative and interactive, also regulators of behavior in the business. The course introduces the structure, conditions of implementation, levels and various forms of business communication.

### **3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **3.1 Цели и задачи дисциплины**

1. Целями изучения дисциплины является приобретение теоретических знаний основных психологических механизмов совместной деловой деятельности и формирование практических умений и навыков деловой коммуникации.
2. Задачами дисциплины является дать знания психологических основ коммуникации, умения создать правильное впечатление для эффективной деловой коммуникации и формирование деловых поведенческих стилей и навыков работы в команде.
3. По итогам освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать знания законов имиджирования с целью позитивного влияния на партнера по общению или аудиторию.
4. По итогам освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать умения адаптироваться в условиях деловой среды.
5. По итогам освоения дисциплины обучающийся должен иметь навыки понимания и передачи вербальных и невербальных сигналов и навыки ведения эффективной деловой коммуникации.

#### **3.2 Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина изучается на основе ранее освоенных дисциплин учебного плана:

1. «Философия»
2. «Основы бизнес-планирования»

и обеспечивает изучение последующих дисциплин:

1. «Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)»

2. «Производственная практика (научно-исследовательская работа)»
3. «Производственная практика (преддипломная практика)»

### 3.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен достичь следующие результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции/ индикатора компетенции	Наименование компетенции/индикатора 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	<i>Знает литературную форму русского языка, основы устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках, требования к деловой коммуникации</i>
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-5.1	<i>Демонстрирует знание и владение категориальным аппаратом философии с учетом его генезиса в истории человеческой мысли и способен его конкретизировать в ходе решения профессиональных задач</i>
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6.1	<i>Знает принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития</i>
УК-6.2	<i>Умеет ставить и решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории в изменяющихся социальных условиях</i>

## 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Содержание разделов дисциплины

#### 4.1.1 Наименование тем и часы на все виды нагрузки

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Лек, ач	Пр, ач	ИКР, ач	СР, ач
1	Введение	1	0	1	0
2	Деловое общение и его специфика	2	4	0	7
3	Современные концепции личностного и профессионального роста	2	2	0	7
4	Новые модели коммуникативного поведения	3	4	0	7
5	Деловой этикет как инструмент общения	4	4	0	7
6	Понятие «обратная связь» в условиях деловой среды	4	3	0	8
7	Заключение	1	0	0	1
	Итого, ач	17	17	1	37
	Из них ач на контроль	0	0	0	0
	Общая трудоемкость освоения, ач/зе	72/2			

#### 4.1.2 Содержание

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание
1	Введение	Понятие «общение». Структура и функции общения. Виды общения.
2	Деловое общение и его специфика	Понятие «деловое общение». Отличительные черты делового общения. Психологические факторы делового общения. Организация как пространство делового общения. Социальные роли и статусы в системе организации. Коммуникативные границы делового общения. Ритуалы делового общения. Коммуникативные барьеры в процессе делового общения.
3	Современные концепции личностного и профессионального роста	Понятие «личность». Психологическая структура личности. Современные концепции личностного и профессионального роста: «Менеджмент собственной личности» (П. Друкер); «Восьмой навык» (Ст. Кови); «Эмоциональный интеллект» (Д. Гоулман); Mind mene (П.Архангельский) и др.



№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание
4	Новые модели коммуникативного поведения	Современное коммуникативное пространство и его особенности. Новые модели коммуникативного поведения: доминирование внешней формы над содержанием сообщения. Имидж и деловой этикет как инструменты формирования новых моделей коммуникативного поведения. Имидж как современная информационно-коммуникативная структура. Деловой этикет в системе имиджа.
5	Деловой этикет как инструмент общения	Нормы речевого этикета в деловой среде: приветствие, обращение, нормы знакомства и представления, комплимент, этикет телефонного разговора. Поведенческая культура в деловой среде: публичное выступление, интервью, деловая беседа. Письменный этикет: деловая переписка, визитная карточка, правила сетевого этикета.
6	Понятие «обратная связь» в условиях деловой среды	Понятие «обратная связь». Виды обратной связи. Специфика обратной связи в условиях деловой среды. Отношения «руководитель – подчиненный»: психология влияния. Мотивация как искусство управлять собой и другими. Эмоциональный менеджмент Нормы служебного, корпоративного и делового этикета.
7	Заключение	Значение и актуальность владения нормами делового общения в современном бизнес-сообществе.

## 4.2 Перечень лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены.

## 4.3 Перечень практических занятий

Наименование практических занятий	Количество ауд. часов
1. Правила знакомства и представления в условиях деловой среды и практиках повседневности.	2
2. Комплимент. Виды комплиментов: светский, служебный и деловой комплимент.	2
3. Светская беседа и ее специфика. Правила светской беседы.	2
4. Законы имиджирования. Понятие «дресс-код». Виды дресс-кодов. Формирование корпоративного дресс-кода.	2
5. Речевого этикет: нормы и правила в современной деловой среде.	2
6. Поведенческий этикет и его цифровой формат: нормы и правила в современной деловой среде.	2
7. Собеседование при приеме на работу: экспресс-презентация	2
8. Деловые переговоры	3
Итого	17

#### **4.4 Курсовое проектирование**

Курсовая работа (проект) не предусмотрены.

#### **4.5 Реферат**

Реферат не предусмотрен.

#### **4.6 Индивидуальное домашнее задание**

Индивидуальное домашнее задание не предусмотрено.

#### **4.7 Доклад**

Доклад – это краткое изложение материала по избранной теме и обзор литературы, который должен давать представление о современном состоянии изученности той или иной проблемы, о разных точках зрения специалистов и сопровождаться собственной оценкой.

В ходе подготовки доклада студенты приобретают новые знания и формируют научно-исследовательские умения. С помощью устных выступлений на семинарских занятиях вырабатываются навыки публичного выступления.

Подготовка доклада требует самостоятельной интеллектуальной работы.

Этапы работы над докладом:

- осмысление темы доклада;
- подбор литературы и работа с ней;
- систематизация и анализ материала;
- составление рабочего плана доклада;
- выступление с докладом.

Важным этапом в подготовке доклада является понимание темы. Тема доклада содержит в себе проблему, понимание которой позволит дать лаконичный и ем-

кий ответ на вопрос. Тема всегда формулируется таким образом, чтобы можно было в общем виде представить себе проблемную область, основную идею и направленность доклада

Основная задача выступающего с докладом – раскрыть суть излагаемого вопроса или проблемы. В устном докладе содержание вопроса необходимо излагать по возможности короткими, четкими фразами. Слишком сложные грамматические конструкции затрудняют восприятие информации снижают внимание слушателей. Если студент хорошо владеет материалом, содержание доклада можно излагать своими словами. Если же студент чувствует неуверенность, лучше иметь текст доклада, чтобы периодически сверяться с ним. Оптимальный вариант выступления с докладом – свободный рассказ и зачитывание основных положений по конспекту.

Для доклада, как правило, отводится 7–10 мин. Поэтому заранее надо отследить хронометраж устного выступления и убрать всю второстепенную информацию. Не следует пытаться дать максимум информации за счет увеличения темпа речи, это плохо влияет на восприятие и слушатели могут потерять интерес к речи докладчика.

Устное выступление должно быть структурировано, т. е. иметь вступительную, основную и заключительную части. Во вступительной части необходимо кратко охарактеризовать важность проблемы, которая рассматривается в докладе, выделить главные моменты, на которые докладчик планирует обратить внимание. В основной части доклада раскрывается суть вопроса, материал излагается логично и последовательно, с акцентами на наиболее важных моментах. Заключительная часть должна содержать краткие итоги всего выступления и указание на источники, откуда был взят материал для выступления с докладом. Поскольку доклад – это краткое изложение материала, докладчик должен быть готов к любым дополнительным вопросам аудитории и преподавателя относительно сути освещаемых в докладе вопросов.

### **Примерные темы докладов:**

1. Специфика деловой коммуникации.
  2. Использование невербальных средств коммуникации.
  3. Понятие «деловое общение», виды делового общения.
  4. Коммуникативные барьеры и приемы их преодоления в деловой коммуникации.
  5. Возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
  6. Средства воздействия на слушателя
  7. Методы разрешения межличностных конфликтных состояний
  8. Стратегии проведения в конфликтной ситуации
  9. Современные концепции лидерства.
  10. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
- Отчетный документ не требуется

### **4.8 Кейс**

Кейс не предусмотрен.

### **4.9 Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Изучение дисциплины сопровождается самостоятельной работой студентов с рекомендованными преподавателем литературными источниками и информационными ресурсами сети Интернет.

Планирование времени для изучения дисциплины осуществляется на весь период обучения, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Обучающимся, в рамках внеаудиторной самостоятельной работы, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников материал, законспектированный на лекциях. При этом на основе изучения ре-

комендованной литературы целесообразно составить конспект основных положений, терминов и определений, необходимых для освоения разделов учебной дисциплины.

Особое место уделяется консультированию, как одной из форм обучения и контроля самостоятельной работы. Консультирование предполагает особым образом организованное взаимодействие между преподавателем и студентами, при этом предполагается, что консультант либо знает готовое решение, которое он может предписать консультируемому, либо он владеет способами деятельности, которые указывают путь решения проблемы.

<b>Текущая СРС</b>	<b>Примерная трудоемкость, ач</b>
Работа с лекционным материалом, с учебной литературой	6
Опережающая самостоятельная работа (изучение нового материала до его изложения на занятиях)	0
Самостоятельное изучение разделов дисциплины	6
Выполнение домашних заданий, домашних контрольных работ	0
Подготовка к лабораторным работам, к практическим и семинарским занятиям	8
Подготовка к контрольным работам, коллоквиумам	4
Выполнение расчетно-графических работ	0
Выполнение курсового проекта или курсовой работы	0
Поиск, изучение и презентация информации по заданной проблеме, анализ научных публикаций по заданной теме	10
Работа над междисциплинарным проектом	0
Анализ данных по заданной теме, выполнение расчетов, составление схем и моделей, на основе собранных данных	0
Подготовка к зачету, дифференцированному зачету, экзамену	3
<b>ИТОГО СРС</b>	<b>37</b>

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п/п	Название, библиографическое описание	К-во экз. в библ.
Основная литература		
1	Пирайнен, Евгения Викторовна. Культура профессиональных коммуникаций : учеб. пособие / Е. В. Пирайнен, 2022. -51 с.	45
2	Пирайнен, Евгения Викторовна. Философия и психология общения : учеб. пособие / Е. В. Пирайнен, 2012. -65, [2] с.	32
3	Мамина, Раиса Ильинична. Цифровые деловые коммуникации : [монография] / Р. И. Мамина, Е. В. Пирайнен, 2021. -253 с.	24
4	Пирайнен, Евгения Викторовна. Культура профессиональных коммуникаций : электрон. учеб. пособие / Е. В. Пирайнен, 2022. -1 эл. опт. диск (CD-ROM).	неогр.
Дополнительная литература		
1	Бабаева, Анна Владимировна. Философия общения (законы, правила и нормы деловых коммуникаций) : Учеб. пособие / А.В.Бабаева, Р.И.Мамина, О.Ю.Маркова, 2003. -105 с.	442
2	Мамина, Раиса Ибрагимовна. Деловой этикет как инструмент общения : Учеб. пособие / Р.И. Мамина, 2003. -97 с.	96

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

№ п/п	Электронный адрес
1	Статьи по психологии общения и отношений <a href="https://ippt.ru/biblioteka/stati_po_psihologii/psihologiya_obweniya_i_otnoshenij/">https://ippt.ru/biblioteka/stati_po_psihologii/psihologiya_obweniya_i_otnoshenij/</a>
2	Статьи на темы современного этикета и делового протокола <a href="https://protokol-etiket.ru/blog">https://protokol-etiket.ru/blog</a>

### 5.3 Адрес сайта курса

Адрес сайта курса: <https://vec.etu.ru/moodle/course/view.php?id=21287>

## 6 Критерии оценивания и оценочные материалы

### 6.1 Критерии оценивания

Для дисциплины «Культура профессиональной коммуникации» предусмотрены следующие формы промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

#### Зачет с оценкой

Оценка	Описание
Неудовлетворительно	Курс не освоен. Студент испытывает серьезные трудности при ответе на ключевые вопросы дисциплины
Удовлетворительно	Студент в целом овладел курсом, но некоторые разделы освоены на уровне определений и формулировок
Хорошо	Студент овладел курсом, но в отдельных вопросах испытывает затруднения. Умеет решать задачи
Отлично	Студент демонстрирует полное овладение курсом, способен применять полученные знания при решении конкретных задач

## Особенности допуска

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является дифференцированный зачет с оценкой по итогам текущего контроля. К зачету с оценкой допускаются студенты по критерию:

- посещаемость занятий не менее 80%;
- подготовка и публичное представление не менее 3 докладов,
- выполнение 2 контрольных работ в течение семестра.

## 6.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### Вопросы к дифф.зачету

№ п/п	Описание
1	Специфика деловой коммуникации.
2	Психологические механизмы воздействия в процессе общения.
3	Коммуникативные барьеры.
4	Первое впечатление. Факторы влияющие на первое впечатление.
5	Нетворкинг.
6	Правила знакомства и представления в условиях деловой среды и практиках повседневности.
7	Комплимент. Виды комплиментов.
8	Светская беседа и ее специфика. Правила светской беседы.
9	Собеседование.
10	Резюме. Виды резюме. Правила оформления.
11	Публичное выступление.
12	Деловое письмо. Электронная переписка.
13	Деловые переговоры. Подходы. этапы.
14	Протокольный и организационный аспекты переговорного процесса.
15	Цифровой формат деловых переговоров.
16	Психологическая специфика телефонных деловых переговоров.
17	Конфликты. Стратегии и модели общения в конфликтной ситуации.
18	Психологические основы управления групповой работой.
19	Современное лидерство.
20	Значение обратной связи в деловой коммуникации

## Образцы задач (заданий) для контрольных (проверочных) работ

### Примерные тестовые задания на лекционных занятиях:



*1. Деловое общение основывается на знаниях:*

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

*2. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:*

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. звуковых средств;
5. всего выше перечисленного в равной степени

*3. К вербальным средствам общения относятся:*

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. мимика.

*4. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?*

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;

4. все перечисленные;

5. выражение лица.

*5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?*

1. очки с затемненными стеклами;

2. располагающий взгляд

3. доброжелательная улыбка

4. строгий деловой костюм

5. рукопожатие

Весь комплект контрольно-измерительных материалов для проверки сформированности компетенции (индикатора компетенции) размещен в закрытой части по адресу, указанному в п. 5.3

### 6.3 График текущего контроля успеваемости

Неделя	Темы занятий	Вид контроля
1	Деловое общение и его специфика	
2		
3		
4		
5		
6		Доклад / Презентация
7	Современные концепции личностного и профессионального роста	
8		
9		Доклад / Презентация
10	Новые модели коммуникативного поведения	
11		
12		Контрольная работа
13	Деловой этикет как инструмент общения	
14		
15		Доклад / Презентация
16	Понятие «обратная связь» в условиях деловой среды	Контрольная работа

### 6.4 Методика текущего контроля

#### на лекционных занятиях

Текущий контроль включает в себя:

- контроль посещаемости (не менее **80 %** занятий), по результатам которого студент получает допуск на дифзачет.

- выполнение 2 контрольных работ в виде тестов. Для получения оценки «удовлетворительно» необходимо дать правильные ответы на **50 - 69%** тестовых вопросов, «хорошо» - на **70 - 89%**, «отлично» - более, чем на **90%**. Если правильных ответов **меньше 50%** - оценка «неудовлетворительно»

#### на практических (семинарских) занятиях

Текущий контроль включает в себя:

- контроль посещаемости (не менее **80 %** занятий), по результатам кото-

рого студент получает допуск на дифзачет.

- подготовка и публичное представление не менее 3 докладов, оценка за которые выставляется по четырехбалльной шкале по следующим критериям:

«отлично» - тема раскрыта полностью, студент свободно владеет материалом

«хорошо» - тема раскрыта не полностью, имеются замечания по содержанию, студент свободно владеет материалом

«удовлетворительно» - имеются существенные содержательные ошибки / нарушена логика изложения / студент плохо владеет материалом (использует текст)

«неудовлетворительно» - доклад отсутствует или содержание доклада не совпадает с темой / студент не владеет материалом (зачитывает текст)

В ходе проведения семинарских и практических занятий целесообразно привлечение студентов к как можно более активному участию в дискуссиях, решении задач, обсуждениях и т. д. При этом активность студентов также может учитываться преподавателем, как один из способов текущего контроля на практических занятиях.

### **самостоятельной работы студентов**

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется на лекционных и практических занятиях студентов по методикам, описанным выше.

## 7 Описание информационных технологий и материально-технической базы

Тип занятий	Тип помещения	Требования к помещению	Требования к программному обеспечению
Лекция	Лекционная аудитория	Количество посадочных мест – в соответствии с контингентом, рабочее место преподавателя, меловая или маркерная доска, ноутбук, проектор, экран.	1) Windows XP и выше; 2) Microsoft Office 2007 и выше
Практические занятия	Аудитория	Количество посадочных мест – в соответствии с контингентом, рабочее место преподавателя, меловая или маркерная доска, ноутбук, проектор, экран.	1) Windows XP и выше; 2) Microsoft Office 2007 и выше
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы	Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.	1) Windows XP и выше; 2) Microsoft Office 2007 и выше

## **8 Адаптация рабочей программы для лиц с ОВЗ**

Адаптированная программа разрабатывается при наличии заявления со стороны обучающегося (родителей, законных представителей) и медицинских показаний (рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии). Для инвалидов адаптированная образовательная программа разрабатывается в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

<b>№ п/п</b>	<b>Дата</b>	<b>Изменение</b>	<b>Дата и номер протокола заседания УМК</b>	<b>Автор</b>	<b>Начальник ОМОЛА</b>