

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.14

Деловые коммуникации в молодежной среде

Учебный план: 2026-2027 39.04.03 ИЭСТ Пол.-прав. асп ОРсМ ОО №2-1-48.plx

Кафедра: **42** Социальной работы и права

Направление подготовки:
(специальность) 39.04.03 Организация работы с молодежью

Профиль подготовки:
(специализация) Политико-правовые аспекты организации работы с молодежью

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	18	18	107,75	0,25	4	Зачет
	РПД	18	18	107,75	0,25	4	
Итого	УП	18	18	107,75	0,25	4	
	РПД	18	18	107,75	0,25	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.04.03 Организация работы с молодежью, утвержденным приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 82

Составитель (и):

кандидат философских наук, Доцент

Коженова Л.В.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой социальной работы и права

Ковалева Галина
Викторовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Ковалева Галина
Викторовна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области деловых коммуникаций в молодежной среде, с учетом современных реалий в области деловой коммуникации и делового общения, необходимых молодому человеку для эффективной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины:

- сформировать представление о роли деловых коммуникаций в молодежной среде;
- рассмотреть деловые коммуникации как средство повышения социального статуса и достижения карьерного успеха молодежи;
- выявить причины плохой коммуникации и пути их устранения;
- сформировать навыки организации деловых коммуникаций в различных сферах деятельности молодежи.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Политическая социология

Социальные теории и социальное развитие в современном мире

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен к планированию, координации и контролю организации досуга и отдыха детей, подростков и молодежи	
Знать: основы разработки планов и проектов в отношении молодежи в ходе деловых коммуникаций	
Уметь: определять цели и задачи подразделений и лиц, занятых в сфере организации досуга и отдыха детей, подростков и молодежи	
Владеть: навыками составления планов по организации досуга и отдыха детей, подростков и молодежи в ходе деловых коммуникаций	
ПК-4: Способен к разработке системы стратегического управления персоналом организации в сфере работы с молодежью	
Знать: формы коммуникации в молодежной среде, психологические, гендерные, возрастные и другие проблемы деловых коммуникаций в молодежной среде, основные этические правила делового общения	
Уметь: определять и анализировать внутренние коммуникации, моделировать поведение персонала, находить причины недостаточной коммуникации в среде молодежи и намечать пути их устранения в ходе организационной работы, вести деловые переговоры	
Владеть: навыками оптимизации общения в молодежном коллективе с учетом особенностей и различий его членов	

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Основы теории коммуникации	4					Т

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Роль коммуникации информационном обществе. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган, Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время. Семинарское занятие: Введение в основы теории коммуникации.		2	2	6	ГД	
Тема 2. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля. Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Семинарское занятие: Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации.		1	1	6		

Тема 3. Деловая коммуникация как социокультурный механизм. Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь провокационная речь, императивная речь. Уровни коммуникации. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация. Стили публичной коммуникации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки. Семинарское занятие: Деловая коммуникация как социокультурный механизм.		1	1	6		
Тема 4. Управление коммуникацией. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации. Семинарское занятие: Управление коммуникацией.		1	1	6	АС	
Раздел 2. Виды коммуникации						Т

Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления. Деловое общение как коммуникация. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека. Семинарское занятие: Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.		1	1	6,75	ГД	
Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания. Семинарское занятие: Стратегии письменных деловых коммуникаций.		1	1	7		

Тема 7. Стратегии невербальной коммуникации. Невербальная коммуникация как фактор, обуславливающий речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации. Одежда, осанка, жесты, телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов. Семинарское занятие: Стратегии невербальной коммуникации.		1	1	7		
Тема 8. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре. Семинарское занятие: Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.		1	1	7	АС	
Раздел 3. Основные характеристики и особенности деловой коммуникации в молодежной сфере						
Тема 9. Роль деловых коммуникаций в молодежной среде. Определение и понятие деловых коммуникаций в молодежной среде. Место молодого человека в стратификационной структуре и его социальный статус. Деловые коммуникации в молодежной среде как основа успеха. Деловые коммуникации в профессиональной молодежной сфере и их особенности. Роль деловых коммуникаций в достижении материального благополучия молодежи. Становление личности и ее самореализация в ходе деловых коммуникаций. Семинарское занятие: Роль деловых коммуникаций в молодежной среде.		2	2	7	ГД	Т

Тема 10. Структура, функции, виды и формы деловых коммуникаций, их особенности в молодежной среде. Понятие коммуникативного процесса. Содержание и структура коммуникации. Основные функции коммуникации. Виды коммуникаций в молодежной среде. Отличие деловых коммуникаций в молодежной среде от повседневных. Виды деловых коммуникаций и их характеристика. Особенности деловых коммуникаций в молодежной среде. Формы деловых коммуникаций в молодежной среде, их этические принципы. Семинарское занятие: Структура, функции, виды и формы деловых коммуникаций, их особенности в молодежной среде.		1	1	7		
Тема 11. Этика и этикет деловых коммуникаций в молодежной среде. Конфликты в деловых коммуникациях. Индивидуальные и психологические особенности партнеров по деловой коммуникации в молодежной среде. Темперамент человека и характер личности в деловых коммуникациях. Возрастные и гендерные особенности личности в деловом общении. Национальные особенности в деловой коммуникации. Психологические типы деловых партнеров. Психологические проблемы деловых коммуникаций в молодежной среде. Вербальная и невербальная сторона индивидуальности делового партнера. Семинарское занятие: Этика и этикет деловых коммуникаций в молодежной среде. Конфликты в деловых коммуникациях.		1	1	7	АС	
Тема 12. Этические принципы и этикетные правила современной деловой коммуникации. Этика деловых коммуникаций в молодежной среде. Этические особенности восприятия информации в процессе коммуникации в молодежной среде. Влияние на партнера и защита от манипуляций. Этикет деловых коммуникаций. Имидж делового молодого человека. Успешная организация времени делового молодого человека. Телефонный этикет. Деловой завтрак, обед, ужин: организация приемов. Визитные карточки в жизни делового молодого человека. Транспорт и этикетные правила. Семинарское занятие: Этические принципы и этикетные правила современной деловой коммуникации.		1	1	7		
Раздел 4. Карьерный успех в молодежных деловых коммуникациях						Т

Тема 13. Управление конфликтами в деловой коммуникации в молодежной среде. Понятие, структура, динамика и типы конфликтов. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Трудные в общении молодые люди и межличностные конфликты. Методы управления конфликтной ситуацией в молодежной среде. Профессиональные стрессы как форма внутреннего конфликта делового молодого человека. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения и его преодоление в молодежной среде. Практика саморегуляции и снятия стресса. Оценка стрессоустойчивости. Семинарское занятие: Управление конфликтами в деловой коммуникации в молодежной среде.		1	1	7	ГД	
Тема 14. Технологии организации деловых коммуникаций в молодежной среде. Технологии документооборота в современных деловых коммуникациях. Понятие технологии и документооборота. Деловое письмо, его особенности, характеристики и виды. Технология деловой переписки. Документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов. Технологии общения с клиентами в деловой молодежной сфере. Технология организации деловых коммуникаций. Прием молодых клиентов и установление контакта с ними. Психологические особенности их обслуживания. Психология и технология проведения презентаций товаров и услуг в молодежной среде. Продажа товара или услуги и последующий контакт с клиентом в среде молодежи. Особенности общения с молодым клиентом через Интернет. Семинарское занятие: Технологии организации деловых коммуникаций в молодежной среде.		1	1	7		
Тема 15. Противостояние молодого работника давлению в рабочем коллективе. Давление в рабочем коллективе: моббинг и буллинг. Изучение психологического климата в молодежном коллективе. Способы противостояния молодого работника давлению со стороны коллектива. Правила поведения на деловых мероприятиях: совещания и заседания. Ответственность и риск молодого работника в деловых отношениях. Изучение степени готовности молодого человека к риску. Семинарское занятие: Противостояние молодого работника давлению в рабочем коллективе.		1	1	7	АС	

Тема 16. Поиск связей, союзников, оптимизация общения молодого человека в деловых коммуникациях. Поиск связей, союзников, поддержки в деловых коммуникациях. Оптимизация общения молодого работника в коллективе: рекомендации специалистов. Изучение мотивации к успеху. Изучение коммуникативного контроля в деловом общении в молодежной среде. Изучение умения слушать и влиять на людей в молодежной среде. Конструктивные отношения – начальник и подчиненный. Семинарское занятие: Поиск связей, союзников, оптимизация общения молодого человека в деловых коммуникациях.		1	1	7		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		18	18	107,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине		36,25		107,75		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-2	Дает понятия структуры коммуникативного знания и уровней обобщения коммуникативного знания, определяет роль коммуникации информационном обществе, методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Определяет цели и задачи управления как целенаправленного регулирующего воздействия на объект..досуга и отдыха детей, подростков и молодежи Составляет планы, находит связи, союзников, оптимизирует общения молодого человека в деловых коммуникациях.	Вопросы для устного контроля Тестовые задания Практико-ориентированные задания
ПК-4	Повествует об этических принципах и этикетных правилах современной деловой коммуникации в молодежной среде. Анализирует внутренние коммуникации, конфликты в деловой коммуникации в молодежной среде, намечает пути их устранения, ведет деловые переговоры. Разрабатывает методики по подготовки и проведения деловых бесед в молодежном коллективе, с учетом особенностей и различий его членов	Вопросы для устного контроля Тестовые задания Практико-ориентированные задания

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа

Зачтено	Обучающийся показывает всестороннее и глубокое знание видов и форм деловых коммуникаций в молодежной среде, свободно ориентируется в основных понятиях курса, терминах и определениях; усвоил основную, и знаком с дополнительной литературой; может объяснить причины и последствия нарушения принципов деловых коммуникаций в молодежной среде; понимает технологии деловых коммуникаций актуальных в молодежной среде; видит пути разрешения проблем возникающих в процессе деловых коммуникаций в молодежной среде	
Не зачтено	Обучающийся не имеет достаточного уровня знания дисциплины, не может сформулировать основные закономерности и тенденции деловых коммуникаций в молодежной среде; плохо ориентируется в основных понятиях и определениях; плохо знаком с основной литературой; при ответе на зачете допускает существенные ошибки и не может устранить их даже под руководством преподавателя.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 4	
1	Манера общения и имидж делового молодого человека
2	Служебный этикет как унифицированная форма общения
3	Общие этические принципы и нормы делового общения в молодежной сфере
4	«Золотое правило этики» и характер делового общения в молодежной сфере
5	Кросс-культурный анализ обычаев делового общения в молодежной сфере
6	Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов, "мозговой штурм"
7	Подготовка и планирование переговоров в молодежной сфере
8	Организационное и протокольное обеспечение переговоров
9	Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы
10	Нравственная основа делового этикета
11	Требования к культуре деловой речи
12	Стратегия составления самопрезентации молодого человека
13	Правила ведения телефонных переговоров и их записи
14	Деловое совещание как один из видов делового общения
15	Методика подготовки и проведения деловых бесед
16	Методы делового общения в молодежной сфере
17	Невербальные средства общения и их использование
18	Речевые технологии делового общения
19	Интерактивный аспект деловой коммуникации в молодежной сфере
20	Перцептивный аспект деловой коммуникации
21	Коммуникативные барьеры деловой коммуникации в молодежной сфере
22	Специфика делового общения в молодежной сфере

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Деловой стиль взаимодействия партнеров в молодежной сфере включает:
- 1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - 2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
 - 3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - 4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

2. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- 1) Все ответы верны
- 2) Кинесика
- 3) Проксемика
- 4) Такетика

3. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации в молодежной сфере, относятся:

- 1) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- 2) Интересный, увлекательный рассказ
- 3) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- 4) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

4. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- 1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- 2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- 3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- 4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

5. Основные стимулы в модели убеждающей деловой коммуникации в молодежной сфере:

- 1) ситуация
- 2) периферийность
- 3) коммуникатор
- 4) канал

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задача 1.

Коммуникация является основой деловых отношений в молодежной сфере. Однако при столкновении различных точек зрения крайне сложно избежать разного рода конфликтов.

1. Проанализируйте понятие "деловой конфликт в молодежной сфере".
2. Выделите особенности управления деловыми конфликтами.

Задача 2.

Владелец детского кафе "Пингвин" организовал дочернее предприятие - филиал "Пингвиненок", в котором был сформирован штат из молодых сотрудников.

1. Проанализируйте коммуникативные приемы, способствующие эффективному общению при работе с молодежью.
2. Каким, на Ваш взгляд, коммуникативным приемам, владельцу кафе следует обучить своих сотрудников для продуктивной работы с посетителями?

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☐ + Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Контрольная работа.

При проведении зачета студентам предоставляется возможность выбора вопроса.

Во время поведения зачета студентам воспрещается использовать материалы с информационной и справочно-познавательной информацией по предмету.

Время подготовки устанавливается согласно с требованиями преподавателя и составляет 30-40 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Дзялошинский, И. М.	Культура массовых коммуникаций	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/109257.html
Зайцева, А. В.	Теория коммуникации	Луганск: Книта	2021	http://www.iprbookshop.ru/111217.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Старостина, Е. В., Шаповалова, Н. Г.	Основы теории коммуникации	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2024	https://www.iprbookshop.ru/137577.html
Ракутова, И. В.	Техники коммуникации и основы командообразования	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2022	https://www.iprbookshop.ru/134154.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Федеральном агентстве по делам молодежи "Росмолодежь" [Электронный ресурс]. URL: <https://fadm.gov.ru/>
Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gov.spb.ru/>
Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional
СПС КонсультантПлюс

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска