

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кулинченко Виктор Васильевич

Должность: Директор

Дата подписания: 27.02.2023 12:06:57

Уникальный программный ключ:

735d42842dd216f40de62a96e22a5064769e33a8

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КубИСЭП (филиал)
ОУП ВО «АТиСО»

2019

Кубанский институт социэкономки и права
(филиал) Образовательного учреждения профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»



Утверждаю
Директор КубИСЭП (филиала)
ОУП ВО «АТиСО»

В.В.Кулинченко
26 марта 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность/профиль подготовки

Государственная и муниципальная служба

Степень/квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная, заочная

ФГОС ВО

№ 1567 от 10.12.2014 г.

Год набора - 2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КубИСЭП (филиал)
ОУП ВО «АТиСО»

2019

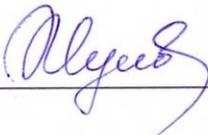
*Одобрено на заседании кафедры профсоюзного движения, гуманитарных и социально-экономических дисциплин КубИСЭП (филиала) ОУП ВО «АТиСО»
(протокол № 7 от 27 февраля 2019 г.)*

*Рекомендовано на заседании учебно-методического совета КубИСЭП (филиала) ОУП ВО «АТиСО»
(протокол № 3 от 04 марта 2019 г.)*

*Утверждено решением ученого совета ОУП ВО «АТиСО»
(протокол № 52 от 26 марта 2019 г.)*

Согласовано:

**Зам. директора по УиВР КубИСЭП
(филиала) ОУП ВО «АТиСО»**


_____/И.Г.Жукова

**Начальник УМО КубИСЭП
(филиала) ОУП ВО «АТиСО»**


_____/Н.А.Шевчук

**Заведующая библиотекой КубИСЭП
(филиала) ОУП ВО «АТиСО»**


_____/Н.Б.Гришко

СОДЕРЖАНИЕ

1	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
2	Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
3	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
4	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	7
4.1	<i>Структура дисциплины</i>	7
4.2	<i>Содержание дисциплины</i>	8
4.3	<i>План практических занятий</i>	12
4.4	<i>Лабораторные занятия</i>	23
5	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	23
5.1	<i>Рекомендуемая литература</i>	23
5.2	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	24
5.3	<i>Задания для самостоятельной работы</i>	26
5.4	<i>Тематика рефератов</i>	27
5.5	<i>Вопросы для самостоятельного изучения</i>	27
5.6	<i>Основные термины и понятия</i>	28
6	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	31
7	Основная и дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины	31
7.1	<i>Основная литература</i>	31
7.2	<i>Дополнительная литература</i>	32
7.3	<i>Нормативные правовые акты, материалы судебной практики</i>	33
7.4	<i>Периодические издания</i>	33
8	Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины	33
9	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	34
9.1	<i>Методические указания по изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студента</i>	34
9.2	<i>Методические указания по подготовке к практическим занятиям</i>	34
9.3	<i>Методические указания по подготовке к лабораторным занятиям</i>	35
9.4	<i>Методические указания по выполнению и оформлению контрольных работ</i>	35
9.5	<i>Методические указания по выполнению и оформлению курсовых работ</i>	36
9.6	<i>Методические указания по подготовке к зачету</i>	36
10	Информационные технологии, используемые при осуществлении об-	36

	разовательного процесса по дисциплине, включая перечень программно-обеспечения и информационных справочных систем	
11	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	37
12	Образовательные технологии	38
	<i>Приложение № 1 к разделу № 6</i> Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	39
6.1.	<i>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования</i>	39
6.2	<i>Описание показателей, критериев оценивания компетенций, шкал оценивания</i>	39
6.3	<i>Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины</i>	43
6.3.1	Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету по дисциплине	43
6.3.2	Тестовые материалы для проведения текущей аттестации	44
6.3.3	Тематика курсовых работ	49
6.3.4	Тематика контрольных работ	49
6.4	<i>Дополнительные задания</i>	49
6.4.1	Вопросы для самопроверки по всему курсу	49
6.4.2	Тематика рефератов	50
6.5	<i>Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций</i>	51

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель дисциплины «Деловые коммуникации» - получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения; изучение теоретических основ социальной коммуникации, освоение социокоммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста. Понимание возможностей практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.

Задачи дисциплины:

- Формирование знаний о научном содержании и практической актуализации социальной коммуникации, сути предмета теории коммуникации, его функций и средств, обуславливающих его выделение в самостоятельную научно-практическую коммуникативную систему.
- Знание целей, задач и методов профессиональной деятельности специалиста в области деловых коммуникаций.
- Представление об истоках, истории и специфике развития теории коммуникации.
- Понимание зависимости коммуникационного процесса от изменений, происходящих в управлении социально-экономической, политической жизни общества и научно-технических преобразованиях социального мира.
- Освоение новых форм коммуникационного пространства, отвечающих потребностям информационного общества.
- Овладение социально-коммуникативными методами анализа коммуникативного пространства сферы государственного и муниципального управления.
- Знание основных направлений прикладных областей и исследований в современной теории коммуникации, повышающее эффективность управления.
- Овладение знаниями и умениями в области деловых коммуникаций и реализовать их в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- Формирование навыков ведения деловых переговоров;
- Приобретение практических навыков;
- Готовить и проводить публичное слушание;
- Освоение средств делового общения.

Освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций:

Общекультурных:

ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Общепрофессиональных:

ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Профессиональных:

ПК-9- способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

ПК-17 - владение методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективного взаимодействовать с другими исполнителями

В результате освоения компетенции ОК-5 студент должен:

Знать: сущность и содержание современной теории коммуникации, формы деловых коммуникаций

Уметь: грамотно и профессионально осуществлять коммуникации в профессиональной деятельности

Владеть: технологиями эффективного ведения разных форм коммуникаций

В результате освоения компетенции ОПК-4 студент должен:**Знать:**

- особенности восприятия текстовой информации и речевого поведения собеседника;
- особенности делового общения, публичного выступления, технологии проведения переговорного процесса.

Уметь:

- продуцировать языковые тексты, отвечающие современным требованиям делового общения;
- выступать публично, проводить успешно переговоры, совещания (риторические навыки).

Владеть: навыками реализации принципов успешной самопрезентации.***В результате освоения компетенции ПК-9 студент должен:*****Знать:**

- сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере общественных отношений;
- требования, предъявляемые к речевому поведению;
- проблемы межличностной коммуникации (стрессовая ситуация, конфликт, человеческий фактор и т.п.) и о способах их разрешения.

Уметь:

- ориентироваться в ситуации общения;
- достигать коммуникативную цель.

Владеть:

- техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные навыки);
- различными способами разрешения конфликтных ситуаций.

В результате освоения компетенции ПК-17 студент должен:**Знать:** различные виды делового общения**Уметь:**

- самостоятельно организовывать рабочее время;
- рационально применять ресурсы;
- эффективно взаимодействовать с другими исполнителями.

Владеть: методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективного взаимодействия с другими исполнителями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В соответствии с ОПОП ВО, учебным планом дисциплина **Деловые коммуникации** входит в перечень факультативных дисциплин ОПОП ВО 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина предполагает изучение студентами основ теории коммуникационного процесса, делового общения, коммуникативных техник и управленческих технологий. Требования дисциплины «Деловые коммуникации» связаны с уровнем овладения представленного в курсе материала, его теоретической и практической составляющей. Освоение курса связано с познанием научных концепции и интерпретации системы понятийных категорий содержательного потенциала деловых коммуникации, что обуславливается целым рядом социально-значимых факторов, необходимостью применять современные методы анализа социальных и коммуникативных взаимодействий и прогнозировать их эффективность в определенных условиях социальных коммуникациях управления.

Построение правового государства развитие институтов гражданского общества диктует необходимость подготовки специалистов с высокой управленческой культурой и знанием социально-психологических, организационных аспектов профессиональной деятельности в управлении. Профессиональные знания социально-психологического цикла, к которым относится и дисциплина «Деловые коммуникации», выступают основным средством профессионального развития личности специалиста и становления его профессиональной компетентности.

Перечень дисциплин, знание которых необходимо для изучения данной дисциплины:

Успешному изучению дисциплины «Деловые коммуникации» должны способствовать «входные» знания, умения, приобретенные в результате изучения предшествующих дисциплин, таких как: История, Философия, Психология, Политология, Русский язык и культура речи, Теория организации, Этика государственной и муниципальной службы, Конфликтология.

Перечень дисциплин, для изучения которых необходимы знания данной дисциплины:

Дисциплина имеет логические и содержательно-методические связи с такими последующими дисциплинами, как: Этика делового общения, Организационное поведение, Управление человеческими ресурсами в системе государственного и муниципального управления, Система государственного и муниципального управления, Государственная и муниципальная служба, Управленческий консалтинг, Основы управленческого консультирования, Социальное партнерство.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Объем дисциплины	Всего часов	
	Для ОФО	Для ЗФО
<i>Общая трудоемкость дисциплины (зачетных един/часов)</i>	1/36	1/36
<i>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</i>		
Аудиторная работа (всего)	10	8
в том числе:		
Лекции	2	2
Практические занятия	8	6
<i>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</i>	26	24
<i>Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</i>	Зачет	Зачет

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины:

36

1

зачет

- часов (очная форма обучения)

- зачетная единица

- форма промежуточной аттестации

№ п/п	Модули, разделы, темы	Аудиторный фонд (в час.)							Самост. раб. (час)	Компетенции
		Всего	В том числе в интер. форме	Лекц	В том числе лекц в интер. форм	Лаб.	Практ	В том числе практ в интер. форме		
Раздел 1. Деловые коммуникации как наука, этапы ее становления										
1.1	Введение в дисциплину. Объект, предмет и методы деловых коммуникаций.	0.5	-	0.5	-	-	-	-	4	ОК-5 ОПК-4
1.2	Особенности управленческой речевой коммуникации	0.5	-	0.5	-	-	-	-	4	
Раздел 2. Социальные изменения в современном мире.										
2.1	Основы коммуникативной культуры государственного и муниципального служащего	3	1	1	-	-	2	1	4	ПК-9 ПК-17

2.2	Культура монологической речи	2.5	1	0.5	-	-	2	1	4
2.3	Культура диалогической речи	2.5	1	0.5	-	-	2	1	4
2.4	Барьеры речевой коммуникации	3	1	1	-	-	2	1	4
ИТОГО		12	4	4	-	-	8	4	24

Общая трудоемкость дисциплины:

36

1

зачет

- часов (заочная форма обучения)

- зачетная единица

- форма промежуточной аттестации

№ п/п	Модули, разделы, темы	Аудиторный фонд (в час.)							Самост. раб. (час)	Компетенции
		Всего	В том числе в интер. форме	Лекц	В том числе лекц в интер. форм	Лаб.	Практ	В том числе практ в интер. форме		
Раздел 1. Деловые коммуникации как наука, этапы ее становления										
1.1	Введение в дисциплину. Объект, предмет и методы деловых коммуникаций.	1	-	1	-	-	-	-	4	ОК-5 ОПК-4 ПК-9 ПК-17
1.2	Особенности управленческой речевой коммуникации	1	-	1	-	-	-	-	5	
Раздел 2. Социальные изменения в современном мире.										
2.1	Основы коммуникативной культуры государственного и муниципального служащего	1	1	-	-	-	1	1	4	ОК-5 ОПК-4 ПК-9 ПК-17
2.2	Культура монологической речи	1	1	-	-	-	1	1	4	
2.3	Культура диалогической речи	1	1	-	-	-	1	1	4	
2.4	Барьеры речевой коммуникации	1	1	-	-	-	1	1	5	
ИТОГО		6	4	2	-	-	4	4	26	

4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**РАЗДЕЛ 1. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК НАУКА, ЭТАПЫ ЕЕ СТАНОВЛЕНИЯ****Тема 1.1. Введение в дисциплину. Объект, предмет и методы деловых коммуникаций**

Культура речевой коммуникация и общая теория коммуникации. Коммуникативные системы современного общества. Коммуникационный менеджмент. Информация как основной элемент коммуникативных систем. Информация и речевая деятельность. Теория информации и теория коммуникации.

Многоаспектность теории коммуникации. Лингвистический аспект теории коммуникации. Социологический аспект речевой коммуникации. Психологический аспект речевой коммуникации. Когнитивный (познавательный) аспект речевой деятельности. Культура речевой коммуникации как основа успешной управленческой деятельности.

Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.

Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. 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.

Тема 1.2. Особенности управленческой речевой коммуникации

Общение как деятельность. Функции общения. Этапы деловой коммуникации. Типология речевой коммуникации. Деловая коммуникация. Профессионально-ориентированная коммуникация.

Понятие коммуникативного пространства. Структура речевой коммуникации. Субъект, объект и обратная связь как элементы коммуникативного акта. Ситуация речевой коммуникации. Содержание коммуникативного акта.

Современные модели речевой 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. Модели психотерапевтической 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. Модель телевизионной коммуникации. Массовая коммуникация и СМИ.

Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Модели коммуникации в художественной культуре. Культурологическая модель Михаила Бахтина. Религиозная коммуникация. Психоанализ и психотерапия в теоретических построениях деловых коммуникаций.

Стереотипы коммуникации.

Условия делового общения. Официально-деловой стиль русского языка как форма реализации профессиональной коммуникации. Регламент и стандарт как основа делового текста.

РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ

Тема 2.1. Основы коммуникативной культуры государственного и муниципального служащего

Речевой этикет в государственной и муниципальной службе. Универсальные и национальные нормы речевого этикета. Важнейшие этикетные формулы и особенности их употребления. Имидж руководителя: языковой, этический и профессиональный аспекты. Корпоративный имидж. Государственный и муниципальный имидж.

Языковой текст и его структура. Текстовые единицы: словосочетание, предложение, абзац. Владение текстовыми единицами. Словарь текстовых единиц как средство развития речевых навыков специалиста. Стандарты делового языка в речи специалиста, руководителя. Автоматизм владения стандартными единицами как условие эффективной речевой коммуникации.

Коммуникация как функция управления организацией. Цели и задачи управленческой коммуникации. Воздействующий, координирующий, организационный характер управленческой коммуникации. Управленческая коммуникация и стили руководства. Управленческие коммуникативные модели. Иерархическая и демократическая коммуникация в современном российском обществе. Управленческая коммуникация в теории принятия решений. Деловое общение и лингвистическая компетенция. Владение стилистическими навыками и коммуникативная культура.

Сущность и виды коммуникаций в организации. Использование термина среди специалистов в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации. Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций.

Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого в организации. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур.

Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

Тема 2.2. Культура монологической речи.

Публичная речевая деятельность и ее особенности. Культура публичной речи. Публичный монолог и его отличительные свойства. Требования, предъявляемые к современному публичному монологу. Жанры публичной монологической речи в пространстве современного русского литературного языка. Жанры административного публичного монолога: выступление на собрании производственного коллектива, на совещании, на заседании комиссии, совете директоров, в период предвыборной кампании; доклад на отчетно-выборном собрании; поздравительная речь; презентационная речь. Структура, этапы, условия функционирования жанров. Языковые особенности, техника речи. Языковая характеристика руководителя. Нормативные словари и справочники русского языка как средство поддержания и совершенствования высокой культуры речи специалиста.

Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Речь суггестии в деловой коммуникации. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспрессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфорта-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение.

Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Открытые, зеркальные и опосредованные вопросы при консультировании и собеседовании. Корректные и некорректные вопросы. 12 правил задавания вопросов деловым партнерам и приемы преодоления возражений. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Анализ системы слушателя. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера. Способы совершенствования слушательских навыков.

Тема 2.3. Культура диалогической речи

Публичный диалог и его особенности. Требования, предъявляемые к современному публичному диалогу. Культура публичного диалога. Коммуникативная компетенция современного специалиста. Жанры публичной диалогической речи в пространстве современного русского литературного языка. Жанры административного публичного диалога: деловые переговоры, деловая беседа. Управленческие диалоговые жанры: производственное совещание, пресс-конференция, парламентские дебаты. Особенности телефонного общения. Структура, этапы, условия функционирования. Стратегия и тактика ведения. Языковые особенности, техника речи.

Нормативные словари и справочники русского языка как средство поддержания и совершенствования высокой культуры речи специалиста. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Кинесические средства коммуникации. Кинетико-конституциональный язык лица. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Размер зрачка как сигнал. Интерпретация сигналов в области рта и подбородка. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Руки как источник персонифицированной информации. Интерпретация связки «руки-лицо». Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.

Просодика и экстралингвистика. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Проксемика. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции. Позиции за столом в деловом общении. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Ретинальная коммуникация. Невербальные уловки и подтекст. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляции при обмане, их сочетание с речевыми построениями, выдающими ложь. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста

Репрезентативные системы партнеров на службе специалиста. Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию. Психологические приемы устранения непонимания. Присоединение к деловому партнеру и эффективность коммуникации. «Ведение», «Якоря», «Переходы». Трюизм. Рефрейминг. Выбор без выбора. Аналоговое обозначение. Раппорт и пейсинг. Поведение борьбы и триумфа. «Психологический иммунитет» личности. Межнациональные особенности коммуникации в организациях управления. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость различия невербального поведения деловых партнеров. Юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Флирт – путь развития в себе и в других самоуважения. Эффективные модели поведения. Механизмы взаимоприятия в деловом общении. Конструктивный инструментарий личного контакта. Коммуникативный контроль. Биоэнергетика имиджа. Фасцинация и ее эффекты. Вербальная и невербальная партитура образа. Фейсбилдинг в помощь специалисту. Психогеометрические психотипы и адекватные сценарии поведения. Самопрезентация в процессе взаимодействия с деловыми партнерами.

Тема 2.4. Барьеры речевой коммуникации

Проблемы коммуникации. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем. Понятие экологии общения. Понятие гуманистического менеджмента.

Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Понятие о системе социально- и индивидуально-речевых функциях естественного языка и речи (А.В.Соколов). Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает

подчиненному письменные указания. В процессе чтения литературы мы изучаем историю, экономику, политику, культуру и черпаем знания из книгохранилища мировой культуры.

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

Трудности установления контакта. Трудности восприятия и усвоения информации. Социальные барьеры общения. Конфликт в деловом общении. Источники и виды конфликтных ситуаций. Спор, дискуссия, полемика как основные способы реализации конфликтных ситуаций. Этапы развития конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Конфликтология как наука решения проблемных ситуаций в межличностном общении.

Речевая агрессия в современных условиях. Иерархическая коммуникация. Авторитарный стиль руководства как один из видов речевой агрессии. Когнитивный механизм воздействия агрессивного текста. Избыточность информационных потоков в современном обществе как реализация информационной агрессии. Манипуляция в общении. Механизм манипулятивных технологий. Нейтрализация манипуляции. Стресс и кризис в деловом общении. Особенности кризисных коммуникаций. Стратегия стрессоустойчивого поведения. Алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации.

4.3. ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

К РАЗДЕЛУ 2 Тема 2.1. Основы коммуникативной культуры государственного и муниципального служащего

практическое занятие проводится в интерактивной форме (дискуссия)

Вопросы для обсуждения:

1. Речевой этикет в государственной и муниципальной службе.
2. Универсальные и национальные нормы речевого этикета.
3. Важнейшие этикетные формулы и особенности их употребления.
4. Имидж руководителя: языковой, этический и профессиональный аспекты.
5. Корпоративный имидж.
6. Государственный и муниципальный имидж.
7. Языковой текст и его структура.
8. Текстовые единицы: словосочетание, предложение, абзац.
9. Владение текстовыми единицами.
10. Стандарты делового языка в речи руководителя.
11. Коммуникация как функция управления организацией.
12. Цели и задачи управленческой коммуникации.
13. Воздействующий, координирующий, организационный характер управленческой коммуникации.
14. Управленческая коммуникация и стили руководства.
15. Управленческие коммуникативные модели.

16. Иерархическая и демократическая коммуникация в современном российском обществе.
17. Управленческая коммуникация в теории принятия решений.
18. Деловое общение и лингвистическая компетенция.
19. Владение стилистическими навыками и коммуникативная культура специалиста.
20. Сущность и виды коммуникаций в организации.
21. Использование термина среди специалистов в организации.
22. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации.
23. Коммуникация как функция управления организацией.
24. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций.
25. Разновидности коммуникаций в организации.
26. Системность организационных коммуникаций.
27. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации.
28. Характеристики коммуникативной среды организации.
29. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

Рекомендуемая литература

Основная литература

Короткий, С.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С.В.Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дагаева, Е.А. Деловые переговоры: учебное пособие / Е.А.Дагаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html>

Звягинцева, О.С. Командная работа и коммуникации: учебное пособие / О.С.Звягинцева. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 184 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109383.html>

Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.Я.Горфинкель, В.С.Торопцов, В.А.Швандар. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — ISBN 5-238-00923-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81642.html>

Голуб, О.Ю. Теория коммуникации: учебник / О.Ю.Голуб, С.В.Тихонова. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/57124.html>

Дополнительная литература

Захарова, И.В. Деловые коммуникации: практикум / И.В.Захарова. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

Чернов, А.В. Деловые коммуникации в международном менеджменте: учебное пособие / А.В.Чернов, В.А.Чернова. — Москва: Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

Непряхин, Н.Ю. Гни свою линию: приемы эффективной коммуникации / Н.Ю.Непряхин; под редакцией Е.Паутовой. — 2-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 149 с. — ISBN 978-5-9614-1525-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86743.html>

Салливан, Джей Проще говоря: Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Джей Салливан ; перевод С. Марченко. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-1490-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82638.html>

Эффективные коммуникации / Уильямс Гэри, Миллер Роберт, Чалдини Роберт [и др.]. — Москва: Альпина Паблишер, 2018. — 199 с. — ISBN 978-5-9614-6593-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82660.html>

Теория и практика межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие / И.В.Харитонова, Е.В.Байкина, И. С. Крылов [и др.]. — Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. — 84 с. — ISBN 978-5-4263-0665-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97787.html>

Колесникова, Г.И. Позитивное общение без манипуляции: учебное пособие / Г.И.Колесникова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 198 с. — ISBN 978-5-4486-0274-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/73622.html>

Усанова, О.Г. Профессиональное речевое общение: учебно-методическое пособие / О.Г.Усанова. — Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87212.html>

Профессиональная коммуникация экономистов в зеркале метафор (на материале контент анализа интернет сайтов) / Н.Ю.Бородулина, О.А.Гливенкова, Е.А.Гуляева, М.Н.Макеева. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 201 с. — ISBN 978-5-8265-1756-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85943.html>

Кузнецов, И.Н. Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие для студентов вузов / И.Н.Кузнецов. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 431 с. — ISBN 5-238-00696-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81843.html>

Кондарина, И.В. Основы речевой коммуникации : практикум / И.В.Кондарина. — Москва: Российская таможенная академия, 2017. — 68 с. — ISBN 978-5-9590-0976-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93201.html>

Кузнецова, Е.В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е.В.Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html>

Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Г.Круталевиц, Р.М.Прытков, Ю.Е.Холодилина, О.В.Бурдюгова. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61357.html>

Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ Горфинкель В.Я., Торопцов В.С., Швандар В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52617>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

К РАЗДЕЛУ 2 Тема 2.2. Культура монологической речи
практическое занятие проводится в интерактивной форме (коллоквиум)

Вопросы для обсуждения:

1. Публичная речевая деятельность и ее особенности.
 2. Культура публичной речи.
 3. Публичный монолог и его отличительные свойства.
 4. Требования, предъявляемые к современному публичному монологу.
 5. Жанры публичной монологической речи в пространстве современного русского литературного языка.
 6. Жанры административного публичного монолога: выступление на собрании производственного коллектива, на совещании, на заседании комиссии, совете директоров.
 7. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
 8. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.
 9. Физические барьеры в коммуникации.
 10. Коммуникативные просчеты.
 11. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.
 12. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.
 13. Коммуникативное намерение.
 14. Понятие и содержание речевого этикета.
 15. Терапия слова.
 16. Речь суггестии в деловой коммуникации.
 17. Особенности официально-делового стиля речи.
 18. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности.
 19. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение.
 20. Слушание и проблемы понимания информации.
 21. Правила и технические приемы «позитивного слушания».
 22. Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное.
 23. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование.
 24. Правила задавания вопросов деловым партнерам и приемы преодоления возражений.
- Эффективные техники ответов на вопросы.
25. Психологические приемы «ухода» от ответов.
 26. Анализ системы слушателя.
 27. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера.
 28. Способы совершенствования слушательских навыков.

Рекомендуемая литература

Основная литература

Короткий, С.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С.В.Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дагаева, Е.А. Деловые переговоры: учебное пособие / Е.А.Дагаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html>

Звягинцева, О.С. Командная работа и коммуникации: учебное пособие / О.С.Звягинцева. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 184 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109383.html>

Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.Я.Горфинкель, В.С.Горопцов, В.А.Швандар. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — ISBN 5-238-00923-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81642.html>

Голуб, О.Ю. Теория коммуникации: учебник / О.Ю.Голуб, С.В.Тихонова. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/57124.html>

Дополнительная литература

Захарова, И.В. Деловые коммуникации: практикум / И.В.Захарова. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

Чернов, А.В. Деловые коммуникации в международном менеджменте: учебное пособие / А.В.Чернов, В.А.Чернова. — Москва: Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

Непряхин, Н.Ю. Гни свою линию: приемы эффективной коммуникации / Н.Ю.Непряхин; под редакцией Е.Паутовой. — 2-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 149 с. — ISBN 978-5-9614-1525-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86743.html>

Салливан, Джей Проще говоря: Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Джей Салливан ; перевод С. Марченко. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-1490-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82638.html>

Эффективные коммуникации / Уильямс Гэри, Миллер Роберт, Чалдини Роберт [и др.]. — Москва: Альпина Паблишер, 2018. — 199 с. — ISBN 978-5-9614-6593-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82660.html>

Теория и практика межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие / И.В.Харитонова, Е.В.Байкина, И. С. Крылов [и др.]. — Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. — 84 с. — ISBN 978-5-4263-0665-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97787.html>

Колесникова, Г.И. Позитивное общение без манипуляции: учебное пособие / Г.И.Колесникова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 198 с. — ISBN 978-5-4486-0274-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/73622.html>

Усанова, О.Г. Профессиональное речевое общение: учебно-методическое пособие / О.Г.Усанова. — Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87212.html>

Профессиональная коммуникация экономистов в зеркале метафор (на материале контент анализа интернет сайтов) / Н.Ю.Бородулина, О.А.Гливленкова, Е.А.Гуляева, М.Н.Макеева. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 201 с. — ISBN 978-5-8265-1756-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85943.html>

Кузнецов, И.Н. Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие для студентов вузов / И.Н.Кузнецов. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 431 с. — ISBN 5-238-00696-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81843.html>

Кондарина, И.В. Основы речевой коммуникации : практикум / И.В.Кондарина. — Москва: Российская таможенная академия, 2017. — 68 с. — ISBN 978-5-9590-0976-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93201.html>

Кузнецова, Е.В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е.В.Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html>

Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Г.Круталевиц, Р.М.Прытков, Ю.Е.Холодилина, О.В.Бурдюгова. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61357.html>

Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ Горфинкель В.Я., Торопцов В.С., Швандар В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52617>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

К РАЗДЕЛУ 2 Тема 2.3. Культура диалогической речи

практическое занятие проводится в интерактивной форме (коллоквиум)

Вопросы для обсуждения:

1. Публичный диалог и его особенности.
2. Требования, предъявляемые к современному публичному диалогу.
3. Культура публичного диалога.
4. Коммуникативная компетенция современного специалиста.
5. Жанры публичной диалогической речи в пространстве современного русского литературного языка.
6. Жанры административного публичного диалога: деловые переговоры, деловая беседа.
7. Управленческие диалоговые жанры: производственное совещание, пресс-конференция, парламентские дебаты.
8. Особенности телефонного общения.
9. Структура, этапы, условия функционирования.
10. Стратегия и тактика ведения.
11. Языковые особенности, техника речи.
12. Нормативные словари и справочники русского языка как средство поддержания и совершенствования высокой культуры речи специалиста.
13. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека.
14. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров.
15. Кинесические средства коммуникации. Кинетико-конституциональный язык лица.
16. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Размер зрачка как сигнал.
17. Интерпретация сигналов в области рта и подбородка. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой».
18. Руки как источник персонифицированной информации.
19. Интерпретация связки «руки-лицо».
20. Язык тела.

21. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка.
 22. Вербализация ощущений.
 23. Внешняя поза и внутренняя позиция.
 24. Просодика и экстралингвистика.
 25. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде.
- Проксемика.
26. Зоны и дистанции.
 27. Статус, интимная зона и безопасность.
 28. Личная, общественная, открытая зоны.
 29. Сигналы дистанции.
 30. Позиции за столом в деловом общении.
 31. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации.
 32. Ретинальная коммуникация.
 33. Невербальные уловки и подтекст.
 34. Физиологические симптомы лжи собеседника.
 35. Мимика и жестикация при обмане, их сочетание с речевыми построениями, выдающими ложь.
 36. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста
 37. Репрезентативные системы партнеров на службе специалиста.
 38. Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический.
 39. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию.
 40. Психологические приемы устранения непонимания.
 41. Присоединение к деловому партнеру и эффективность коммуникации. «Ведение», «Якоря», «Переходы». Трюизм. Рефрейминг. Выбор без выбора.
 42. Аналоговое обозначение. Раппорт и пейсинг.
 43. Поведение борьбы и триумфа.
 44. «Психологический иммунитет» личности.
 45. Межнациональные особенности коммуникации в организациях управления.
 46. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.
 47. Стрессоустойчивость различия невербального поведения деловых партнеров. Юмор в деловом общении.
 48. Искусство комплиментов.
 49. Эффективные модели поведения.
 50. Механизмы взаимоприятия в деловом общении.

Рекомендуемая литература

Основная литература

Короткий, С.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С.В.Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дагаева, Е.А. Деловые переговоры: учебное пособие / Е.А.Дагаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html>

Звягинцева, О.С. Командная работа и коммуникации: учебное пособие / О.С.Звягинцева. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 184 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109383.html>

Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.Я.Горфинкель, В.С.Торопцов, В.А.Швандар. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — ISBN 5-238-00923-2.

— Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81642.html>

Голуб, О.Ю. Теория коммуникации: учебник / О.Ю.Голуб, С.В.Тихонова. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/57124.html>

Дополнительная литература

Захарова, И.В. Деловые коммуникации: практикум / И.В.Захарова. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

Чернов, А.В. Деловые коммуникации в международном менеджменте: учебное пособие / А.В.Чернов, В.А.Чернова. — Москва: Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

Непряхин, Н.Ю. Гни свою линию: приемы эффективной коммуникации / Н.Ю.Непряхин; под редакцией Е.Паутовой. — 2-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 149 с. — ISBN 978-5-9614-1525-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86743.html>

Салливан, Джей Проще говоря: Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Джей Салливан ; перевод С. Марченко. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-1490-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82638.html>

Эффективные коммуникации / Уильямс Гэри, Миллер Роберт, Чалдини Роберт [и др.]. — Москва: Альпина Паблишер, 2018. — 199 с. — ISBN 978-5-9614-6593-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82660.html>

Теория и практика межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие / И.В.Харитонова, Е.В.Байкина, И. С. Крылов [и др.]. — Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. — 84 с. — ISBN 978-5-4263-0665-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97787.html>

Колесникова, Г.И. Позитивное общение без манипуляции: учебное пособие / Г.И.Колесникова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 198 с. — ISBN 978-5-4486-0274-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/73622.html>

Усанова, О.Г. Профессиональное речевое общение: учебно-методическое пособие / О.Г.Усанова. — Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87212.html>

Профессиональная коммуникация экономистов в зеркале метафор (на материале контент анализа интернет сайтов) / Н.Ю.Бородулина, О.А.Гливленкова, Е.А.Гуляева, М.Н.Макеева. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 201 с. — ISBN 978-5-8265-1756-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85943.html>

Кузнецов, И.Н. Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие для студентов вузов / И.Н.Кузнецов. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 431 с. — ISBN 5-238-00696-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81843.html>

Кондарина, И.В. Основы речевой коммуникации : практикум / И.В.Кондарина. — Москва: Российская таможенная академия, 2017. — 68 с. — ISBN 978-5-9590-0976-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/93201.html>

Кузнецова, Е.В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е.В.Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html>

Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Г.Круталевиц, Р.М.Прытков, Ю.Е.Холодилина, О.В.Бурдюгова. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61357.html>

Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ Горфинкель В.Я., Торопцов В.С., Швандар В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52617>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

К РАЗДЕЛУ 2 Тема 2.4. Барьеры речевой коммуникации

практическое занятие проводится в интерактивной форме (круглый стол)

Вопросы для обсуждения:

1. Проблемы коммуникации.
2. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем.
3. Понятие экологии общения.
4. Коммуникативные каналы.
5. Критерии классификации видов коммуникаций.
6. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы.
7. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи.
8. Понятие о системе социально- и индивидуально-речевых функциях естественного языка и речи (А.В.Соколов).
9. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
10. Понятие о коммуникационных барьерах.
11. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.
12. Виды коммуникаций.
13. Вербальные коммуникации
14. Невербальные коммуникации
15. Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации.
16. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации.
17. Электронная коммуникация.
18. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
19. Трудности установления контакта.
20. Трудности восприятия и усвоения информации. Социальные барьеры общения.
21. Конфликт в деловом общении. Источники и виды конфликтных ситуаций.

22. Спор, дискуссия, полемика как основные способы реализации конфликтных ситуаций.
23. Этапы развития конфликта.
24. Стратегии поведения в конфликте.
25. Конфликтология как наука решения проблемных ситуаций в межличностном общении.
26. Речевая агрессия в современных условиях.
27. Иерархическая коммуникация.
28. Авторитарный стиль руководства как один из видов речевой агрессии. Когнитивный механизм воздействия агрессивного текста.
29. Избыточность информационных потоков в современном обществе как реализация информационной агрессии.
30. Манипуляция в общении.
31. Механизм манипулятивных технологий.
32. Нейтрализация манипуляции.
33. Стресс и кризис в деловом общении.
34. Особенности кризисных коммуникаций.
35. Стратегия стрессоустойчивого поведения.
36. Алгоритм коммуникативного взаимодействия в условиях кризисной ситуации.
37. Барьеры в общении

Рекомендуемая литература

Основная литература

Короткий, С.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С.В.Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дагаева, Е.А. Деловые переговоры: учебное пособие / Е.А.Дагаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html>

Звягинцева, О.С. Командная работа и коммуникации: учебное пособие / О.С.Звягинцева. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 184 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109383.html>

Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.Я.Горфинкель, В.С.Торопцов, В.А.Швандар. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — ISBN 5-238-00923-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81642.html>

Голуб, О.Ю. Теория коммуникации: учебник / О.Ю.Голуб, С.В.Тихонова. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/57124.html>

Дополнительная литература

Захарова, И.В. Деловые коммуникации: практикум / И.В.Захарова. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

Чернов, А.В. Деловые коммуникации в международном менеджменте: учебное пособие / А.В.Чернов, В.А.Чернова. — Москва: Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

Непряхин, Н.Ю. Гни свою линию: приемы эффективной коммуникации / Н.Ю.Непряхин; под редакцией Е.Паутовой. — 2-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 149 с. — ISBN 978-5-

9614-1525-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86743.html>

Салливан, Джей Проще говоря: Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Джей Салливан ; перевод С. Марченко. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-1490-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82638.html>

Эффективные коммуникации / Уильямс Гэри, Миллер Роберт, Чалдини Роберт [и др.]. — Москва: Альпина Паблишер, 2018. — 199 с. — ISBN 978-5-9614-6593-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82660.html>

Теория и практика межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие / И.В.Харитоновна, Е.В.Байкина, И. С. Крылов [и др.]. — Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. — 84 с. — ISBN 978-5-4263-0665-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97787.html>

Колесникова, Г.И. Позитивное общение без манипуляции: учебное пособие / Г.И.Колесникова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 198 с. — ISBN 978-5-4486-0274-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/73622.html>

Усанова, О.Г. Профессиональное речевое общение: учебно-методическое пособие / О.Г.Усанова. — Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87212.html>

Профессиональная коммуникация экономистов в зеркале метафор (на материале контент анализа интернет сайтов) / Н.Ю.Бородулина, О.А.Гливленкова, Е.А.Гуляева, М.Н.Макеева. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 201 с. — ISBN 978-5-8265-1756-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85943.html>

Кузнецов, И.Н. Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие для студентов вузов / И.Н.Кузнецов. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 431 с. — ISBN 5-238-00696-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81843.html>

Кондарина, И.В. Основы речевой коммуникации : практикум / И.В.Кондарина. — Москва: Российская таможенная академия, 2017. — 68 с. — ISBN 978-5-9590-0976-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93201.html>

Кузнецова, Е.В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е.В.Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html>

Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Г.Круталевиц, Р.М.Прытков, Ю.Е.Холодилина, О.В.Бурдюгова. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61357.html>

Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ Горфинкель В.Я., Торопцов В.С., Швандар В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52617>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.—

Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

4.4. ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

По дисциплине Деловые коммуникации проведение лабораторных занятий учебным планом не предусмотрено.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1 Рекомендуемая литература

Основная литература

Короткий, С.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С.В.Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дагаева, Е.А. Деловые переговоры: учебное пособие / Е.А.Дагаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108077.html>

Звягинцева, О.С. Командная работа и коммуникации: учебное пособие / О.С.Звягинцева. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 184 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109383.html>

Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.Я.Горфинкель, В.С.Торопцов, В.А.Швандар. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — ISBN 5-238-00923-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81642.html>

Голуб, О.Ю. Теория коммуникации: учебник / О.Ю.Голуб, С.В.Тихонова. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/57124.html>

Дополнительная литература

Захарова, И.В. Деловые коммуникации: практикум / И.В.Захарова. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

Чернов, А.В. Деловые коммуникации в международном менеджменте: учебное пособие / А.В.Чернов, В.А.Чернова. — Москва: Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

Непряхин, Н.Ю. Гни свою линию: приемы эффективной коммуникации / Н.Ю.Непряхин; под редакцией Е.Паутовой. — 2-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 149 с. — ISBN 978-5-9614-1525-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86743.html>

Салливан, Джей Проще говоря: Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Джей Салливан ; перевод С. Марченко. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-1490-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82638.html>

Эффективные коммуникации / Уильямс Гэри, Миллер Роберт, Чалдини Роберт [и др.]. — Москва: Альпина Паблишер, 2018. — 199 с. — ISBN 978-5-9614-6593-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82660.html>

Теория и практика межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие / И.В.Харитоновна, Е.В.Байкина, И. С. Крылов [и др.]. — Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. — 84 с. — ISBN 978-5-4263-0665-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97787.html>

Колесникова, Г.И. Позитивное общение без манипуляции: учебное пособие / Г.И.Колесникова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 198 с. — ISBN 978-5-4486-0274-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/73622.html>

Усанова, О.Г. Профессиональное речевое общение: учебно-методическое пособие / О.Г.Усанова. — Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87212.html>

Профессиональная коммуникация экономистов в зеркале метафор (на материале контент анализа интернет сайтов) / Н.Ю.Бородулина, О.А.Гливленкова, Е.А.Гуляева, М.Н.Макеева. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 201 с. — ISBN 978-5-8265-1756-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85943.html>

Кузнецов, И.Н. Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие для студентов вузов / И.Н.Кузнецов. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 431 с. — ISBN 5-238-00696-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81843.html>

Кондарина, И.В. Основы речевой коммуникации : практикум / И.В.Кондарина. — Москва: Российская таможенная академия, 2017. — 68 с. — ISBN 978-5-9590-0976-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93201.html>

Кузнецова, Е.В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е.В.Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html>

Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Г.Круталевич, Р.М.Прытков, Ю.Е.Холодилина, О.В.Бурдюгова. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61357.html>

Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ Горфинкель В.Я., Торопцов В.С., Швандар В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52617>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

5.2 Вопросы для самоконтроля знаний

1. Что является предметом курса «Деловые коммуникации»?
2. Каково определение понятия «деловые коммуникации»?
3. Какие научные дисциплины исследуют проблемы делового общения?
4. Каковы основные правила делового общения?
5. Что такое деловое общение?
6. Каковы функции делового общения?
7. Раскройте сущность методов управления общением.

8. В каких формах осуществляется деловое общение?
9. В чем сущность коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения?
10. Что понимают под электронной коммуникацией?
11. В чем сущность, особенности и функции электронной коммуникации?
12. В чем сущность глобализации коммуникационных процессов в социуме?
13. Какое место занимает Интернет в системе средств современной социальной коммуникации?
14. Что является основным элементом вербальной коммуникации?
15. Как соотносятся понятия «язык» и «речь»?
16. В чем состоит отличие устно-речевой и письменно-речевой коммуникации?
17. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации? Какие виды вопросов вы знаете?
18. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
19. Как отвечать на некорректные вопросы?
20. Можно ли воздействовать без слов?
21. Что значит культура контакта?
22. Естественность и маскировка: «быть или казаться»?
23. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении?
24. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?
25. В чем заключается значение делового общения и его особенности?
26. Назовите основные формы и организация общения.
27. Назовите основные отличия следующих видов бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.
28. Назовите основные виды выступлений.
29. Перечислите основные приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления.
30. Что понимается под «Деловыми переговорами»?
31. По каким типологическим признакам можно классифицировать деловые переговоры?
32. Перечислите основные типы совместных решений.
33. Назовите основные методы и тактические приемы ведения деловых переговоров
34. Перечислите основные правила служебного этикета.
35. В чем заключаются принципы служебного этикета?
36. Какие методы коммуникативно-управленческого влияния Вы знаете?
37. Перечислите основные принципы ведения спора.
38. Какие советы по эффективному разрешению споров дает Дейл Карнеги?
39. Дайте определение понятию «трудовой коллектив».
40. Что понимается под социально-психологическим климатом?
41. Какова роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива?
42. Перечислите слагаемые психологического климата в коллективе.
43. Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой деятельности?
44. В чем суть теории межличностных отношений в трудовом коллективе?
45. В чем заключается основное противоречие нравственного сознания в предпринимательской деятельности?
46. Что является механизмами нравственной регуляции делового общения?
47. Как деловая этика может способствовать повышению эффективности производства?
48. В чем заключается сущность понятия «справедливость»?
49. Какие этические ценности являются основой деловых отношений в цивилизованном обществе?
50. В чем состоит сущность делового этикета?
51. Каких норм этикета Вы будете придерживаться при общении с начальником?

52. Каковы правила речевого этикета?
53. Каковы правила выбора одежды в деловом этикете?
54. Что такое самоподача в деловых отношениях? Из каких составляющих она складывается?
55. Каковы психологические механизмы защиты в ходе делового общения?
56. Что такое экономическая и правовая психология?
57. Каковы психологические барьеры в общении?
58. Каков наиболее приемлемый стиль публичного выступления в различных ситуациях делового общения?
59. В чем состоит информационная, психологическая, материальная подготовка к публичному выступлению?
60. Каковы методы воздействия на аудиторию?
61. Каковы возможные виды ведения переговоров?
62. Как готовится место проведения переговоров?
63. Каковы возможные итоги проведения переговоров?
64. Каковы виды деловых бесед?
65. Каковы виды деловых совещаний?
66. Каковы типы участников деловых совещаний и их роль?

5.3 Задания для самостоятельной работы

1. Значение и особенности делового общения.
2. Методы и функции науки деловое общение.
3. Общение как взаимодействие между руководителем и подчиненным.
4. Этика корпоративного общения.
5. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
6. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
7. Случаи применения метода деловых переговоров.
8. Выбор наиболее эффективной стратегии переговоров применительно к конкретной ситуации.
9. Тактика ведения переговоров.
10. Подготовьте список вопросов для анализа результатов переговоров.
11. Правила служебного этикета.
12. Принципы служебного этикета.
13. Методы коммуникативно-управленческого влияния.
14. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров
15. Слагаемые психологического климата в коллективе.
16. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
17. Универсальные этические нормы и принципы и их отражение в деловых коммуникациях.
18. Основные правила делового общения по телефону
19. Положительные и отрицательные стороны конфликтов в ходе деловой коммуникации
20. Основные методы решения конфликтов.
21. Демократический стиль руководства и разрешение конфликтов.
22. Виды публичного выступления
23. Особенности публичного выступления
24. Особенности публичного выступления в деловой коммуникации в разных странах
25. Принципы оценки результатов деловых переговоров
26. Условия проведения деловых переговоров
27. Национальные стили деловых переговоров
28. Деловые беседы по решению вопросов с персоналом

29. Собеседование при приеме на работу
30. Значение деловых совещаний в деловой коммуникации

5.4 Тематика рефератов

1. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению.
2. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
3. Барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость.
4. Принципы деловой коммуникации в современных экономических теориях
5. Деловые коммуникации и менеджмент
6. История этики деловых коммуникаций
7. История делового этикета
8. Необходимость знания психологических качеств людей в деловом общении
9. Базовые психологические установки в деловом общении
10. Конформизм в группе
11. Стиль руководства и проблема конфликтов
12. Виды конфликтов в деловом общении
13. Принципы поведения в конфликтных ситуациях
14. Субъект-объектные отношения в публичном выступлении
15. Искусство риторики в публичном выступлении
16. Основные стадии деловых переговоров
17. Техники ведения переговоров
18. Тактические приемы, применяемые на переговорах
19. Этикет деловой беседы
20. Принципы проведения деловых совещаний

5.5 Вопросы для самостоятельного изучения

1. Особенности официально-деловой речи.
2. Язык служебных документов.
3. Приказ, протокол, решение, договор.
4. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.
5. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью).
6. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...).
7. Правила оформления деловых посланий.
8. Рекламный текст как вид делового послания.
9. Сущность и виды коммуникаций в организации.
10. Использование термина среди специалистов в организации.
11. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации.
12. Коммуникация как функция управления организацией.
13. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций.
14. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого.
15. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого в организации.

16. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур.

17. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика».

18. Классификация видов спора.

19. 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.

20. 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

21. Понятие, цель самопрезентации.

22. Основные презентационные модели самопрезентации.

23. Техники самопрезентации.

24. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений.

25. Непреднамеренное неконтролируемое поведение.

26. Продукты деятельности.

27. Технологические позиции в разработке Я-концепции.

28. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности.

29. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности.

30. Создание сообщения-информации о личности.

31. Понятие и функции имиджа в общении.

32. Имиджирование.

33. Концептуальные подходы к изучению имиджа.

34. Ценностные функции имиджа.

35. Современная типология имиджа.

36. Субъекты имиджирования.

37. Технологии имиджирования.

38. Модели поведения.

39. Телесный имидж.

40. Внешний вид.

41. Тактика общения.

42. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством.

43. Этика делового контакта.

44. Ведение переговоров: этические аспекты.

45. Правила делового поведения.

46. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях.

47. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

5.6. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

Аргументация – приведение доводов или аргументов с целью изменить позицию или убеждения партнера по коммуникации.

Барьер психологический — внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т. д.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними.

Барьер семантический — несовпадение смыслов высказанных требований, просьб и т. п. у партнеров в общении, усложняющее взаимопонимание.

Барьеры коммуникации – препятствия объективного и субъективного характера, мешающие адекватному восприятию и пониманию информации.

Брифинг (от англ. brief — короткий, недолгий) — короткое информационное сообщение, которое делается обычно официальным лицом в целях информирования о важных событиях, о пози-

циях и взглядах участников и достигнутых результатах.

Бэкграундер (от англ. backgrounder) — это информационный PR- материал для СМИ, представляющий информацию об организации, ее профиле, продуктах и услугах, истории создания, развития. В отличие от пресс-релиза, информация в бэкграундере не несет в себе новостную информацию, а является дополнительными сведениями для журналистов.

Вербальная коммуникация – передача информации посредством речи.

Внешние деловые коммуникации – это коммуникации между организацией и средой.

Внутренние деловые коммуникации – это любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями.

Восходящие коммуникации – это сообщения, посылаемые с низшего уровня организации на высший.

Горизонтальные коммуникации – это различные формы общения между коллегами, т.е. равными по иерархическому уровню индивидами внутри одного подразделения или между подразделениями.

Деловая беседа — встреча, предполагающая обмен мнениями, информацией, предположениями. В отличие от переговоров беседа обычно не предполагает достижения договоренности.

Деловая беседа – устный речевой контакт между взаимно заинтересованными людьми, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем.

Деловая коммуникация – обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности. «Деловые коммуникации» – прикладная дисциплина, изучающая проблемы коммуникаций в деловой сфере в их организационном, психологическом и нравственном аспектах. Деловое письмо – вид документа, функцией которого является регулирование деловых отношений между организациями и деловыми партнерами.

Деловые переговоры — процесс партнерского взаимодействия, целью которого является получение взаимовыгодных результатов.

Динамика конфликта – ход развития конфликта под влиянием объективных и субъективных факторов.

Доверие — отношение к действиям партнеров в процессе взаимодействия, основанное на убежденности в их добросовестности, честности, искренности.

Жест — движение конечностей человека, выражающее его внутреннее состояние и указывающее на какой-либо объект во внешнем мире.

Имидж — распространенное представление о характере объекта, целенаправленно сформированный образ, а также представление, наделяющее носителя имиджа при помощи ассоциаций дополнительными ценностями и способствующее более целенаправленному и эмоциональному восприятию.

Имидж – это целенаправленно создаваемый образ, наделяющий объект (личность, организацию и т.п.) дополнительными социальными и политическими ценностями, усиливающими эмоциональное его восприятие.

Имиджелогия – прикладная наука о закономерностях формирования имиджа, его структура, используемых при этом средств и методов.

Интервью — информационный жанр в журналистике. Одна из наиболее распространенных форм подачи материала в СМИ, позволяющая получить информацию из первых рук (компетентных в конкретной области) по проблемам, волнующим общество.

Коммуникативная компетентность – сложная личностная характеристика, включающая коммуникативные способности и умения, психологические знания в области общения, свойства личности, психологические состояния, сопровождающие процесс общения.

Коммуникативный менеджмент — теория и практика управления коммуникациями как внутри организации, так и между организацией и внешней средой, направленная на достижение согласия, сотрудничества и общественного признания.

Коммуникация — обмен информацией посредством принятых в данной культуре знаковых систем, приемов и средств их использования. Это один из базовых механизмов и важнейшая составляющая социокультурного процесса, обеспечивающая возможность формирования социальных связей, управления совместной жизнедеятельностью людей и регулирование ее отдельных областей, накопления и трансляции социального опыта.

Коммуникация – это обмен мыслями, сведениями, идеями и т. д., а также передача того или иного содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях.

Компромисс – стратегия поведения в конфликте, ориентированная на определенные уступки в обмен на уступки со стороны оппонента.

Конкуренция – одна из форм социального взаимодействия людей, заключающаяся в достижении целей в условиях их противоборства.

Конфликт – высшая форма развития противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон и проявляющаяся в открытом столкновении мнений, позиций и сил.

Конфликт внутриличностный — состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанной с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Конфликт межличностный — трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей и потребностей.

Конфликтотенное поведение – это поведение, порождающее конфликт.

Конфликтология – прикладная наука о закономерностях зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня.

Конфронтация – противоборство, столкновение сторон.

Корпоративный имидж — целенаправленно сформированный образ организации, оказывающий эмоционально-психическое воздействие, как во внешней, так и во внутренней организационной среде.

Литературная речь – это речь, ориентированная на определенную форму образцов речи, которая фиксируется в словарях, грамматике, учебниках.

Нерефлексивное слушание – это максимальная сосредоточенность на содержании речи собеседника без вмешательства в нее своими репликами и замечаниями.

Неформальная коммуникация – вид внутриорганизационной коммуникации, при котором информационный обмен совершается между сотрудниками организации вне их связи с производственными обязанностями и местом в организационной иерархии».

Нисходящие коммуникации – сообщения, направляемые высшим руководством руководителям низших уровней, которые доводят информацию до подчиненных.

Обратная связь – выражение мыслей и чувств по поводу речи и поведения партнера по коммуникации.

Общение – сложный многоплановый процесс установления связей между людьми, предполагающий обмен мыслями, чувствами, действиями.

Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

Пантомимика — система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

Переговоры – форма взаимодействия деловых партнеров для достижения соглашения при совпадающих или противоположных интересах.

Рефлексивное слушание — процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с собеседником.

Речевая коммуникация – это деятельность, включающая в себя передачу и восприятие информации посредством языка.

Речь – форма общения (коммуникации) людей посредством языка.

Риторика – наука об ораторском искусстве.

Саммит – форма международной коммуникации, позволяющей провести встречу руководителей или представителей государств, территорий, организаций и реализуется как вид международной конференции.

Соперничество – стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения в открытой борьбе.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Социальная перцепция – целостное восприятие субъектов коммуникации, в качестве которых могут выступать как отдельные личности, так и группы людей.

Социальные конфликты – это конфликты, производные от общественных и социальных отношений, в которых участвуют люди.

Теория коммуникации – наука, изучающая коммуникацию, ее структуру, место и роль в обществе, средства коммуникации и коммуникационные процессы.

Тип слушания – особенности слушания собеседника, обусловленные психическими свойствами того, кто слушает и его установкой по отношению к партнеру по общению.

Формальные коммуникации — это коммуникации, которые устанавливаются при помощи правил, закрепленных в должностных инструкциях и внутренних нормативных документах, на основе которых строится взаимодействие работников и подразделений организации.

Язык – система знаков, служащая средством человеческого общения и мыслительной деятельности.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Приложение №1 к рабочей программе дисциплины

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература:

№ п/п	Автор, название, выходные данные, место издания, изд-во год издания	Наличие в ЭБС
1.	Короткий, С.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С.В.Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/80614.html	*
2.	Дагаева, Е.А. Деловые переговоры: учебное пособие / Е.А.Дагаева. — Таганрог: Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/108077.html	*
3.	Звягинцева, О.С. Командная работа и коммуникации: учебное пособие / О.С.Звягинцева. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 184 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/109383.html	*
4.	Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.Я.Горфинкель, В.С.Торопцов, В.А.Швандар. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 128 с. — ISBN 5-238-00923-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/81642.html	*
5.	Голуб, О.Ю. Теория коммуникации: учебник / О.Ю.Голуб, С.В.Тихонова. —	*

Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/57124.html	
--	--

7.2. Дополнительная литература:

№ п/п	Автор, название, выходные данные, место издания, изд-во год издания	Наличие в ЭБС
1.	Захарова, И.В. Деловые коммуникации: практикум / И.В.Захарова. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/86469.html	*
2.	Чернов, А.В. Деловые коммуникации в международном менеджменте: учебное пособие / А.В.Чернов, В.А.Чернова. — Москва: Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/104198.html	*
3.	Непряхин, Н.Ю. Гни свою линию: приемы эффективной коммуникации / Н.Ю.Непряхин; под редакцией Е.Паутовой. — 2-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 149 с. — ISBN 978-5-9614-1525-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/86743.html	*
4.	Салливан, Джей Проще говоря: Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Джей Салливан ; перевод С. Марченко. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-1490-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/82638.html	*
5.	Эффективные коммуникации / Уильямс Гэри, Миллер Роберт, Чалдини Роберт [и др.]. — Москва: Альпина Паблишер, 2018. — 199 с. — ISBN 978-5-9614-6593-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/82660.html	*
6.	Теория и практика межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие / И.В.Харитонова, Е.В.Байкина, И. С. Крылов [и др.]. — Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. — 84 с. — ISBN 978-5-4263-0665-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/97787.html	*
7.	Колесникова, Г.И. Позитивное общение без манипуляции: учебное пособие / Г.И.Колесникова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 198 с. — ISBN 978-5-4486-0274-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/73622.html	*
8.	Усанова, О.Г. Профессиональное речевое общение: учебно-методическое пособие / О.Г.Усанова. — Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/87212.html	*
9.	Профессиональная коммуникация экономистов в зеркале метафор (на материале контент анализа интернет сайтов) / Н.Ю.Бородулина, О.А.Гливленкова, Е.А.Гуляева, М.Н.Макеева. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 201 с. — ISBN 978-5-8265-1756-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/85943.html	*
10.	Кузнецов, И.Н. Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие для	*

	студентов вузов / И.Н.Кузнецов. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 431 с. — ISBN 5-238-00696-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/81843.html	
11.	Кондарина, И.В. Основы речевой коммуникации: практикум / И.В.Кондарина. — Москва: Российская таможенная академия, 2017. — 68 с. — ISBN 978-5-9590-0976-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93201.html	*
12.	Кузнецова, Е.В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е.В.Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/61079.html	*
13.	Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Г.Круталевич, Р.М.Прытков, Ю.Е.Холодилина, О.В.Бурдюгова. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/61357.html	*
14.	Горфинкель В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ Горфинкель В.Я., Торопцов В.С., Швандар В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 128 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52617 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю.	*
15.	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47297 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю.	*

7.3.Нормативные правовые акты, материалы судебной практики

По дисциплине Деловые коммуникации использование нормативных правовых актов и материалов судебной практики не предусмотрено.

7.4.Периодические издания

№ п/п	Данные издания	Наличие в библиотеке филиала	Наличие в ЭБС	Другой источник
1.	Университет культуры	-	*	-
2.	Русский мир	-	*	-
3.	Новый филологический вестник	-	*	-
4.	Жанры речи	-	*	-
5.	Вестник Российского нового университета. Серия Проблемы права. Язык и коммуникация	-	*	-
6.	Этическая мысль	-	*	-
7.	Проблемы социальных и гуманитарных наук	-	*	-
8.	Логос	-	*	-
9.	Дискуссия	-	*	-

8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Интернет ресурс (адрес)	Описание ресурса
1.	http://www.ido.edu.ru/ffec/rlang/rl12.html	Деловое общение. Деловые переговоры.

2.	http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp	Правила делового этикета. Этикет деловых отношений. Этика делового общения
3.	http://www.arsenal-hr.ru/library/133	Деловые переговоры. Техника ведения переговоров

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. *Методические указания по изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студента*

В системе российского высшего образования традиционно сложилась определённая система учебной работы студентов. Это лекции, практические занятия, консультации, зачёты, экзамены, доклады, сообщения, рефераты, контрольные работы, коллоквиумы и др. Они тесно связаны между собой и взаимообусловлены. Последовательность этих форм имеет свою логическую основу. С лекции начинается изучение каждой темы, предусмотренной учебным планом. Следующее звено учебного процесса - самостоятельная работа студентов над темой. Опираясь на лекционный материал и изучив рекомендуемую литературу, студенты закрепляют на практическом занятии полученные знания, расширяют и углубляют их.

Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной деятельности. В образовательном процессе высшего образовательного учреждения выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.).

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание рефератов, докладов, эссе;
- подготовка к практическим занятиям и другое.

9.2. *Методические указания по подготовке к практическим занятиям*

Практические занятия предназначены для углубленного изучения дисциплины. Играют важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач вместе с преподавателем.

На практические занятия выносятся наиболее значимые темы. Во время них подводятся итоги самостоятельной работы студентов, обобщаются, уточняются и углубляются его знания. Студент учится выступать, самостоятельно анализировать материал, критически подходить к самому материалу и выступлениям. На практическом занятии приобретаются навыки ораторского искусства, полемики.

Цель подготовки к практическому занятию состоит в том, чтобы студент самостоятельно изучил, усвоил и правильно понял учебный материал по каждому вопросу темы. Для этого он вначале должен просмотреть текст лекции по данной теме, учебник и литературу. Рекомендуется закрепить эту работу краткими записями в тетради.

На следующем этапе работы с литературой, понятиями следует подготовить краткий план-конспект по каждому вопросу темы практического занятия. Для этого необходимо иметь специальную тетрадь, в которую следует вносить всё, что понадобится для полного и точного ответа по каждому вопросу, выносимому на практические занятия. Объём записей может быть разным. Он

зависит от уровня знаний студента и его памяти и может носить характер плана, тезисов или выписок. Практика показывает, что невозможно хорошо подготовиться к занятию за один день, поэтому к нему нужно готовиться заранее. С этой целью предусмотрены планы практических занятий. Предшествующий занятию день полезно использовать для того, чтобы воспроизвести в памяти законспектированный ранее материал, ещё раз его продумать.

Дискуссия (от лат. *discussio* — исследование, рассмотрение) - это всестороннее обсуждение спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре. Другими словами, дискуссия заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, стимулирование творчества и др.

Во время дискуссии студенты могут и дополнять друг друга, и дискутировать. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность. Обсуждая спорную (дискуссионную) проблему, каждая сторона, оппонировав мнению собеседника, аргументирует свою позицию.

Дискуссия рассматривается как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, теоретической проблемы. Активная форма проведения занятия. Данный метод позволяет включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Коллоквиум (от лат. – *colloquium* – разговор, беседа) - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем, например, самостоятельного раздела курса. Одновременно это и форма контроля, разновидность массового опроса, своеобразное подведение итогов самостоятельного изучения учебной и научной литературы, а также опыт систематизации полученных знаний, позволяющие преподавателю в относительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов группы по данному разделу курса.

Таким образом, в ходе проведения коллоквиумов преподаватель имеет возможность контролировать работу студентов по теоретическому и практическому освоению курса и, а студент – систематизировать свои знания по обсуждаемой проблеме и предмету. Активная форма проведения занятия.

Круглый стол — это метод активного обучения, одна из организационных форм познавательной деятельности учащихся, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии.

Основной целью проведения «круглого стола» является выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Важной задачей при организации «круглого стола» является:

- обсуждение проблемных, острых вопросов, ситуаций по данной теме;
- иллюстрация мнений, положений с использованием различных наглядных материалов (схемы, диаграммы, графики, аудио-, видеозаписи, фото-, кинодокументы);
- тщательная подготовка основных выступающих (не ограничиваться докладами, обзорами, а высказывать свое мнение, доказательства, аргументы). Активная форма проведения занятия.

9.3. Методические указания по подготовке к лабораторным занятиям

По дисциплине Деловые коммуникации проведение лабораторных занятий учебным планом не предусмотрено.

9.4. Методические указания по выполнению и оформлению контрольных работ

По дисциплине Деловые коммуникации выполнение контрольных работ учебным планом не предусмотрено.

9.5. Методические указания по выполнению и оформлению курсовых работ

По дисциплине Деловые коммуникации выполнение курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

9.6. Методические указания по подготовке к зачету

Студенту необходимо внимательно разобраться в записях лекций и в материалах практических занятий, систематизировать и упорядочить накопленные знания. Каждая тема имеет свои узловые, основные, концептуально обобщающие вопросы, вокруг которых собирается все остальное. Это своеобразные «проверочные» вопросы перед зачетом. Студент, способный на них ответить, может считать себя подготовленным к зачету.

На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины. Зачет проводится в устной форме по списку вопросов, утвержденному соответствующей кафедрой путем проведения собеседования.

Как правило, зачет принимает преподаватель, читавший учебную дисциплину в данном учебном потоке (группе).

Результат зачета выражается оценкой «зачтено», «не зачтено» и объявляется сразу после законченного ответа студента на вопросы, заданные преподавателем.

Ответ студента на вопрос должен быть содержательным, четко структурированным, доказательным и аргументированным.

Примерный перечень вопросов к зачету по изучаемой дисциплине, позволяющих качественно подготовиться к зачету, приведен в данной рабочей программе дисциплины.

Оценка заносится преподавателем в ведомость и зачетную книжку студента.

В случае получения оценки «не зачтено» данная оценка заносится только в ведомость и считается академической задолженностью, которую студенту необходимо ликвидировать в течение текущего учебного года. В этом случае студенту выдается направление для сдачи зачета (повторно).

Неявка на зачет должна сопровождаться документом, подтверждающим причину невозможности явиться в день, обозначенный утвержденным расписанием.

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

<i>№ п/п</i>	<i>Название программы/Системы</i>	<i>Описание программы/Системы</i>
1.	СПС «Консультант-Плюс»	Справочно-поисковая система, в которой аккумулирован весь спектр продуктов направленный на то, чтобы при принятии того или иного решения пользователь обладал всей полнотой информации. Ежедневно в систему вводятся тысячи новых документов, полученных из разных источников: органов власти и управления, судов, экспертов.
2.	Официальный сайт Филиала	http://kubisep.ru/
3.	Программное обеспечение	- ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений ApacheOpenOffice - свободное программное обеспечение.
4.	ЭБС	- ЭБС «IPRbooks» - Электронная библиотека ОУП ВО «АТиСО»

		- Электронная полнотекстовая база данных филиала
5.	Автоматизированная система управления	- АСУ «СПРУТ»

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Мультимедийная аудитория № 203	-Интерактивная доска; - проектор; - дата-камера; - скаяп-камера; -компьютер с выходом в интернет; - монитор.	- Система Консультант Плюс - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений ApacheOpenOffice - свободное программное обеспечение.
Аудитория № 307	- Столы; - стулья; - учебная доска; - компьютер; - монитор; - телевизор.	- ESETNOD 32 AntivirusBusinessEdition - Пакет офисных приложений ApacheOpenOffice - свободное программное обеспечение.
Мультимедийная аудитория № 207	- Интерактивная доска; - телевизор; - проектор; - дата-камера; - микшерский пульт; - экран; - микрофоны; - скаяп-камера; -компьютер с выходом в интернет; - монитор.	- Система Консультант Плюс - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений ApacheOpenOffice - свободное программное обеспечение.
Компьютерный класс 1	-Компьютеры – 14, объединенные в единую локальную сеть; -мониторы – 14; - ноутбук – 1; - проектор – 1; - учебная доска.	- Система Консультант Плюс - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений ApacheOpenOffice - свободное программное обеспечение.
Аудитория № 312	- Столы; - стулья; - учебная доска; - монитор.	- ESETNOD 32 AntivirusBusinessEdition - Пакет офисных приложений ApacheOpenOffice - свободное программное обеспечение.
Мультимедийная аудитория № 404	- Столы; - стулья; - проектор; - экран; - учебная доска	- Система Консультант Плюс - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений ApacheOpenOffice - свободное программное обеспечение.

Компьютерный класс 2	- компьютер с выходом в интернет. - Компьютеры – 7, объединенные в единую локальную сеть; - ноутбук – 1; - учебная доска; программное обеспечение.	- Система Консультант Плюс - ESET NOD 32 Antivirus Business Edition - Пакет офисных приложений ApacheOpenOffice - свободное программное обеспечение.
Мультимедийная аудитория № 306	- Проектор; - экран; - столы; - стулья; - учебная доска; - компьютер.	- ESETNOD 32 AntivirusBusinessEdition - Пакет офисных приложений ApacheOpenOffice - свободное программное обеспечение

12. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. **Стандартные методы обучения:** лекции; практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях.

2. **Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:**

- дискуссии;
- круглые столы;
- коллоквиумы.

*Приложение №1
к разделу № 6 Фонд оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине*

6.1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

Фонд оценочных средств является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление. При помощи фонда оценочных средств осуществляется контроль и управление процессом формирования компетенций, приобретения студентами необходимых знаний, умений и навыков, определенных ОПОП ВО, по дисциплине **Деловые коммуникации**.

В результате освоения данной дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

Общекультурные:

ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Общепрофессиональные:

ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Профессиональные:

ПК-9- способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

ПК-17 - владение методами самоорганизации рабочего времени, рационального применения ресурсов и эффективно взаимодействовать с другими исполнителями

№ п/п	Код формируемой компетенции и ее содержание	Этапы (семестры) формирования компетенции в процессе освоения дисциплины	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
1	ОК-5	4	2
2	ОПК-4	4	2
3	ПК-9	4	2
4	ПК-17	4	2

6.2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ. ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

В зависимости от количества баллов оценивание компетентности студента оценивается по уровням:

- от 3 до 4 баллов - «минимальный уровень»,
- от 5 до 7 баллов - «базовый уровень»,
- от 8 до 9 баллов - «высокий уровень».

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

<i>Показатели оценивания</i>	<i>Критерии оценивания компетенций</i>	<i>Шкала оценивания</i>
Понимание смысла компетенции	Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач (1 балл) Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла) Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости (3 балла)	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень
Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины	Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче (1 балл) Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла) Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии. (3 балла)	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень
Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач. (1 балл) Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы (2 балла) Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам. (3 балла)	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень

Шкала оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

<i>№ п/п</i>	<i>Оценка уровня подготовки</i>	<i>Характеристика ответа (экзамен, устные ответы)</i>	<i>Процент результативности (правильных ответов)</i>
1	5/Отлично	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология;	80 - 100

		<ul style="list-style-type: none"> – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. 	
2	4/Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. 	70 - 79
3	3/Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы. 	60 - 69
4	2/Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - не сформированы компетенции, умения и навыки, количество баллов за освоение компетенций менее 3. - отказ от ответа или отсутствие ответа 	менее 60

Шкала оценки письменных ответов по дисциплине

<i>№ п/п</i>	<i>Оценка</i>	<i>Характеристика ответа</i>	<i>Процент результативности (правиль-</i>
--------------	---------------	------------------------------	---

			<i>ных ответов)</i>
1	5/Отлично/ зачтено	Материал раскрыт полностью, изложен логично, без существенных ошибок, выводы доказательны и опираются на теоретические знания	80 - 100
2	4/Хорошо/ зачтено	Основные положения раскрыты, но в изложении имеются незначительные ошибки выводы доказательны, но содержат отдельные неточности	70 - 79
3	3/Удовлетворительно/ зачтено	Изложение материала не систематизированное, выводы недостаточно доказательны, аргументация слабая.	60 - 69
4	2/Неудовлетворительно/ не зачтено	Не раскрыто основное содержание материала, обнаружено не знание основных положений темы. Не сформированы компетенции, умения и навыки.	менее 60

Шкала оценки в системе «зачтено – не зачтено»

<i>№ п/п</i>	<i>Оценка за ответ</i>	<i>Характеристика ответа</i>	<i>Процент результативности (правильных ответов)</i>
1	Зачтено	<p>Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины</p> <p>В ответе используется научная терминология.</p> <p>Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное</p> <p>Умеет делать выводы без существенных ошибок</p> <p>Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач.</p> <p>Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.</p> <p>Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.</p>	60 - 100
2	Не зачтено	<p>Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины</p> <p>В ответе не используется научная терминология.</p> <p>Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками.</p> <p>Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины</p> <p>Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач.</p> <p>Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.</p> <p>Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.</p> <p>Не сформированы компетенции, умения и навыки.</p> <p>Отказ от ответа или отсутствие ответа.</p>	менее 60

Шкала оценки образовательных достижений для тестовых материалов

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	<i>балл (отметка)</i>	<i>вербальный аналог</i>

80 - 100	5	отлично
70 ÷ 79	4	хорошо
60 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

6.3 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Этап формирования компетенций в процессе изучения дисциплины характеризуется следующими типовыми контрольными заданиями

6.3.1. Типовые контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине

1. Специфика деловых коммуникаций.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии деловой коммуникации.
6. Невербальные средства общения и их использование в государственном управлении.
7. Виды деловых коммуникаций в государственном управлении и их характеристика.
8. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
9. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
10. Деловое совещание как один из видов делового общения.
11. Виды деловых совещаний в сфере государственного и муниципального управления и их характеристика.
12. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
13. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
14. Правила делового общения по телефону.
15. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
16. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
17. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в деятельности государственных и муниципальных органов.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты деловой коммуникации.

31. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
32. Подготовка и планирование переговоров.
33. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
34. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".
35. Основы деловой этики в современном деловом сообществе. Хартия бизнеса России.
37. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
38. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
39. Исторические предпосылки становления этики деловой коммуникации.
40. Манера общения и имидж государственного и муниципального служащего.
41. Символы и передаваемые смыслы.
42. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации.
42. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.
44. Интернет как средство коммуникации.
45. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации
46. Антикризисные технологии деловой коммуникации.

6.3.2. Тестовые материалы для проведения текущей аттестации по дисциплине

1. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:
 - А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;
 - Б) самоанализ поведения участников;
 - В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.
2. Прием «зацепки»
 - А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
 - Б) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;
 - В) Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.
3. Прием прямого подхода
 - А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
 - Б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;
 - В) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.
4. Оценка «языка собеседника»
 - А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
 - Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
 - В) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов.
5. Идентификация
 - А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;
 - Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
 - В) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.
6. Оценка мотивов и уровня информированности
 - А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

В) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации.

7. Прямое ускорение

А) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно;

Б) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений;

В) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме.

8. Гипотетический подход

А) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника;

Б) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме;

В) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение.

9. Заключительный этап позволяет:

А) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником;

Б) накопить полезный опыт на будущее;

В) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.

10. Фиксация договоренности является

А) заключительным элементом основной части деловой беседы;

Б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;

В) элементом заключительного этапа деловой беседы.

11. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;

Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;

В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

12. Постоянно действующее совещание

А) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

13. Проблемное деловое совещание

А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

14. Свободное оперативное совещание

А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.

15. Кульминационная структура изложения материала

А) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;

- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) основная проблема раскрывается в середине выступления.
16. Антиккумуляционная структура изложения материала
- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.
17. Пирамидальная структура изложения материала
- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.
18. Место проведения совещания
- А) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;
- Б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;
- В) встречи могут проходить только на нейтральной территории.
19. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо
- А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;
- Б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;
- В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления.
20. В конце делового совещания руководитель должен
- А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- Б) назвать ответственных исполнителей;
- В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.
21. Истинность аргументов
- А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- В) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса.
22. Достаточность аргументов
- А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.
23. Автономность аргументов
- А) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса;
- Б) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.
24. Сильные аргументы
- А) вызывают сомнения оппонентов;
- Б) не вызывают критику, их не возможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание;
- В) неэтично использовать в процессе спора или полемики.
25. Несостоятельные аргументы
- А) неэтично использовать в процессе спора или полемики;
- Б) вызывают сомнения оппонентов;
- В) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание.

26.Метод охвата

- А) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- Б) основан на использование модели «да – но»;
- В) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента.

27. Метод «бумеранга»

- А) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения.

28.Оборонительный метод

- А) основан на проведении анализа доводов оппонента, выявлении противоречий в аргументации собеседника и проведении убедительных контраргументов;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции.

29.Метод видимой поддержки

- А) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента;
- Б) реализуется путем тщательно продуманных вопросов, задаваемых в определенной последовательности для уточнения позиции собеседника;
- В) заключается в разбиении информации собеседника на части таким образом, чтобы было ясно определены сильные и слабые стороны рассматриваемого вопроса.

30.Метод замедленного темпа

- А) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции;
- Б) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения;
- В) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства.

31. Визуальная система

- А) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- Б) представляет собой восприятие общей моторики различных частей тела, которая отражает эмоциональные реакции человека;
- В) основана на слуховом восприятии собеседника.

32. Ольфакторная система

- А) выражается в обонятельном восприятии;
- Б) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- В) основана на слуховом восприятии собеседника.

33. Кинексика

- А) связана с движением лицевых мышц человека и свидетельствует о его эмоциональных реакциях;
- Б) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
- В) изучает прикосновения в ситуации общения.

34.Проксемика

- А) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
- Б) исследует расположение людей в пространстве при общении;
- В) изучает различного рода психофизиологические проявления человека.

35. Экстралингвистика

- А) изучает различного рода психофизиологические проявления человека;
- Б) включает в себя различные характеристики голоса;
- В) исследует расположение людей в пространстве при общении.

36. Тип взгляда

А) показывает направленность внимания собеседника;

Б) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения;

В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

37. Направление взгляда

А) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира;

Б) показывает направленность внимания собеседника;

В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

38. Жесты- регуляторы

А) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо;

Б) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции;

В) это специфические привычки человека, связанные с движением рук.

39. Жесты- иллюстраторы

А) это своеобразные заменители слов или фраз в общении;

Б) это жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы);

В) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

40. Жесты доминирования

А) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание;

Б) проявляются при эмоциональной нестабильности человека;

В) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником.

41. Межличностный конфликт

А) представлен различными группами работниками;

Б) это столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации;

В) возникает спонтанно, без предварительной подготовки.

42. Конструктивный конфликт

А) может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса;

Б) это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников;

В) это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к ссору и вызвать другие отрицательные явления.

43. Вынужденный конфликт

А) выражается в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений;

Б) заранее спланированные или спровоцированные конфликты;

В) конфликты, на которые необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении.

44. Дефицит материальных ценностей

А) возникает из-за разногласий между субъектами или сторонами;

Б) возникает из-за ограниченности каких-либо ресурсов, в результате чего несколько субъектов не могут одновременно удовлетворить свои интересы в достаточной мере;

В) возникает из-за того, что группа или окружение предъявляют личности требования, не совпадающие с теми, на которые ориентирован сам человек.

45. Предконфликтная стадия

А) формирование каждой стороной стратегии участия в конфликте;

Б) снятие или разрешение конфликта;

В) завершение противостояния между конфликтующими сторонами.

46. Стиль поведения в конфликте – соперничество

А) это стремления, активно и индивидуально действуя, добиться удовлетворения своих целей;

Б) характеризуется активной борьбой личности, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных средств;

В) представляет собой приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого сознательно и рационально принимают участие все участники конфликта.

47. Метод разрешения конфликта – борьба

А) считается самым острым и самым жестким путем разрешения конфликта;

Б) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин;

В) производится путем предоставления всем конфликтующим сторонам возможности выговориться перед нейтральным собеседником.

48. Метод разрешения конфликта - воспроизведение сказанного соперником

А) выполняется в процессе переговоров, когда для большего понимания ситуации посредник просит конфликтующую сторону повторить 2-3 последние фразы оппонента;

Б) используется в случае, когда для разрешения конфликта приглашается нейтральная сторона, к которой апеллируют конфликтующие стороны;

В) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин.

49. Структурные методы

А) используются на начальном периоде развития конфликтной ситуации и основаны на использовании различных стилей поведения;

Б) используются в том случае, когда конфликт назревает из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы стимулирования работников;

В) предполагают воздействие на отдельного работника трудового коллектива.

50. Предотвращение конфликта. Забота о справедливости

А) Характеризуется тем, что коллектив объединен целью, которая в их сознании занимает главенствующее предложение;

Б) Связана с беспристрастным следованием истине, субъективной обоснованностью неприятных, нежелательных действий и одновременно с их правдивым и откровенным признанием;

В) Связана прежде всего с вопросами оплаты труда, пренебрежение которыми воспринимается коллективом об отдельной личностью довольно болезненно.

Ответы:

1 – а, в; 2 – б; 3 – в; 4 – а; 5 – в; 6 – б; 7 – в; 8 – а; 9 – а, б; 10 – а; 11 – а; 12 – а; 13 – в; 14 – б; 15 – б; 16 – в; 17 – а; 18 – б; 19 – а, б; 20 – а, б; 21 – а; 22 – в; 23 – а; 24 – б; 25 – а; 26 – б; 27 – б; 28 – а; 29 – а; 30 – б; 31 – б; 32 – а; 33 – а, б; 34 – б; 35 – а; 36 – б; 37 – б; 38 – а; 39 – б; 40 – в; 41 – б; 42 – б; 43 – в; 44 – б; 45 – а; 46 – б; 47 – а; 48 – а; 49 – б; 50 – б.

6.3.3. Тематика курсовых работ

По дисциплине Деловые коммуникации выполнение курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

6.3.4. Тематика контрольных работ

По дисциплине Деловые коммуникации выполнение контрольных работ учебным планом не предусмотрено.

6.4. Дополнительные задания

6.4.1. Вопросы для самопроверки по всему курсу

1. Основные вопросы, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы.
2. В чем заключается прием «зацепки»?
3. Что предполагает прием прямого подхода?

4. Оценка «языка собеседника».
5. Что позволяет сделать идентификация?
6. Оценка мотивов и уровня информированности.
7. Прямое ускорение.
8. Гипотетический подход.
9. В чем состоит значимость заключительного этапа беседы?
10. Фиксация договоренности.
11. В каких случаях необходимо проведение делового совещания?
12. Постоянно действующее совещание.
13. Проблемное деловое совещание.
14. Свободное оперативное совещание.
15. Кульминационная структура изложения материала.
16. Антикulминационная структура изложения материала.
17. Пирамидальная структура изложения материала.
18. Место проведения совещания.
19. Что является необходимым для создания позитивного психологического климата на совещании?
20. Что должен сделать руководитель в конце делового совещания?
21. Истинность аргументов.
22. Достаточность аргументов.
23. Автономность аргументов.
24. Сильные аргументы.
25. Несостоятельные аргументы.
26. Метод охвата.
27. Метод «бумеранга».
28. Оборонительный метод.
29. Метод видимой поддержки.
30. Метод замедленного темпа.
31. Визуальная система.
32. Ольфакторная система.
33. Кинексика.
34. Проксемика.
35. Экстралингвистика.
36. Тип взгляда.
37. Направление взгляда.
38. Что такое жесты- регуляторы?
39. Жесты- иллюстраторы.
40. Жесты доминирования.
41. Межличностный конфликт.
42. Конструктивный конфликт.
43. Вынужденный конфликт.
44. Дефицит материальных ценностей.
45. Предконфликтная стадия.
46. Силь поведения в конфликте – соперничество.
47. Метод разрешения конфликта – борьба.
48. Метод разрешения конфликта - воспроизведение сказанного соперником.
49. Структурные методы.
50. Предотвращение конфликта. Забота о справедливости.

6.4.2. Тематика рефератов

1. Общение как деятельность.

2. Современное коммуникативное пространство.
3. Языковая характеристика руководителя.
4. Современные модели коммуникации.
5. Стереотипы межличностной коммуникации.
6. Диалог как исходная форма межличностной коммуникации.
7. Деловое общение в рабочей группе: коллектив и личность.
8. Деловые переговоры как жанр управленческой коммуникации.
9. Производственное совещание как жанр управленческой коммуникации.
10. Телефонный диалог как жанр управленческой коммуникации.
11. Пресс-конференция как жанр масс-медиа коммуникации.
12. Стили руководства и особенности управленческой коммуникации.
13. Особенности делового общения мужчины и женщины.
14. Искусство ведения переговоров.
15. Современное светское общение.
16. Коммуникативные качества хорошего руководителя.
17. Самопрезентация в общении.
18. Харизма и речевое обаяние руководителя.
19. Проблемные личности в общении.
20. Бесконфликтная деловая коммуникация.
21. Преодоление уловок и нечестных приемов в деловом общении.
22. Барьеры восприятия и понимания.
23. Коммуникативные барьеры в общении
24. Конфликт в деловом общении.
25. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
26. Стресс и стрессоустойчивое поведение.
27. Манипуляция в общении и способы защиты.
28. Речевая агрессия в современных условиях.
29. Особенности кризисных коммуникаций.
30. Особенности речевого этикета в управленческой коммуникации.

6.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

*Зачет проводится в устной форме (собеседование по вопросам, представленным в РПД).
Утвержденный перечень вопросов к зачету находится в папке «Промежуточная аттестация к
ОПОП ВО 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.*