

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ ДИЗАЙНА»



**УТВЕРЖДЕНО**  
Ректор АНО ВО  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ ДИЗАЙНА»

Г.А. Кувшинова  
«18» мая 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Б1.В.ДВ.1.2 «Деловые коммуникации»

Направление подготовки: 54.03.01 Дизайн  
Профиль: Дизайн среды  
Уровень бакалавриата

МОСКВА 2020

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 54.03.01 (уровень бакалавриата)

Рекомендовано кафедрой **Общепрофессиональных дисциплин**

Зав. кафедрой Яцюк О.Г.

# **I. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1. Перечень планируемых результатов обучения**

### **1.1. Цели и задачи освоения дисциплины:**

**Цель** изучения дисциплины – обеспечить теоретическую основу для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении как части социальной компетентности (формирование коммуникативных умений и навыков организации и проведения различных форм деловой коммуникации)

**Задача** изучения данной дисциплины – дать студентам навыки делового общения, которые помогут им при работе в коллективе, ведении переговоров, в других видах коммуникаций, при общении в качестве подчиненного или руководителя, заказчика или партнера по ведению проекта, которые, в конечном итоге, необходимы для построения успешной карьеры дизайнера.

### **1.2. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие общекультурных и профессиональных компетенций:**

способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-10);

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6);

способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуе-

мом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-7).

**В результате изучения дисциплины студент должен:**

- **Знать** о формах и стилях общения
- **Владеть** представлениями о правилах ведения деловых переговоров и деловой переписки
- **Уметь** пользоваться невербальной составляющей общения и избегать типичных ошибок.

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

Учебный курс «Деловые коммуникации» относится к Блоку 1 вариативной части дисциплинам по выбору учебного плана направления подготовки 54.03.01 «Дизайн». Дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин: «Психология и педагогика», «Культурология», «Политология/Социология». Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» закладывает основы для успешного освоения последующих дисциплин профессионального цикла.

### 3. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Количество часов по формам обучения		
	Очная	Очно-заочная 4,5 года	Очно-заочная 5 лет
<b>Аудиторные занятия:</b>	<b>160</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
лекции	20	16	16
практические и семинарские занятия	140	20	20
лабораторные работы (лабораторный практикум)			
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>56</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
Текущий контроль (количество и вид текущего контроля)			
Курсовая работа			
<b>Виды промежуточного контроля (экзамен, зачет)</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>
<b>ВСЕГО ЧАСОВ НА ДИСЦИПЛИНУ</b>	<b>216</b>	<b>216</b>	<b>216</b>

## 4. Содержание дисциплины

### 4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Названия разделов и тем	Всего часов по учебному плану	Виды учебных занятий				Самостоятельная работа
		Аудиторные занятия, в том числе				
		Лекции	Практ. занятия, семинары	Лаб. работы	Практикум	
1. Общение как социально-психологическая проблема	14	1	9			4
2. Перцептивная сторона общения	14	1	9			4
3. Коммуникативная сторона общения	13	1	9			3
4. Интерактивная сторона общения	13	1	9			3
5. Стили общения	13	1	9			3
6. Деловое общение, его виды и формы	14	1	9			4
7. Психологические аспекты переговорного процесса	13	1	9			3
8. Психологические особенности публичного выступления	14	2	8			4
9. Невербальные особенности в процессе делового общения	14	1	9			4
10. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения	14	2	8			4
11. Спор, дискуссия, полемика. происхождение и психологические особенности	13	1	9			3
12. Правила ведения деловой переписки	14	2	8			4
13. Правила ведения деловой переписки	14	1	9			4
14. Ведение делового телефонного разговора	13	1	9			3
15. Имидж делового человека	13	1	9			3
16. Язык телодвижений	13	2	8			3
<b>Итого</b>	<b>216</b>	<b>20</b>	<b>140</b>			<b>56</b>

## Очно-заочная форма обучения – 4,5 года (5 лет)

Названия разделов и тем	Всего часов по учебному плану	Виды учебных занятий				Самостоятельная работа
		Аудиторные занятия, в том числе				
		Лекции	Практ. занятия, семинары	Лаб. работы	Практикум	
1. Общение как социально-психологическая проблема	14	1	1			12
2. Перцептивная сторона общения	14	1	1			12
3. Коммуникативная сторона общения	13	1	1			11
4. Интерактивная сторона общения	13	1	1			11
5. Стили общения	13	1	1			11
6. Деловое общение, его виды и формы	14	1	1			12
7. Психологические аспекты переговорного процесса	13	1	1			11
8. Психологические особенности публичного выступления	14	1	2			11
9. Невербальные особенности в процессе делового общения	14	1	1			12
10. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения	14	1	2			11
11. Спор, дискуссия, полемика. происхождение и психологические особенности	13	1	1			11
12. Правила ведения деловой переписки	14	1	2			11
13. Правила ведения деловой переписки	14	1	1			12
14. Ведение делового телефонного разговора	13	1	1			11
15. Имидж делового человека	13	1	1			11
16. Язык телодвижений	13	1	2			10
<b>Итого</b>	<b>216</b>	<b>16</b>	<b>20</b>			<b>180</b>

**5.1. Лекции**

**ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА**

Определение понятия «общение».

Структура и средства общения

Механизмы воздействия в процессе общения

**ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

Первое впечатление

Длительное общение

Наши поступки в общении

Самоподача в общении

**КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

Препятствия для эффективной коммуникации

Барьеры непонимания

Избегание

Авторитет

Непонимание

Преодоление избегания

Управление вниманием

Прием нейтральной фразы

Прием завлечения

Установление зрительного контакта

Поддержание внимания

Приемы изоляции

Приемы акцентировки



## **ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

Действие как главное содержание общения

Транзакционный анализ Э.Берна и процесс общения

Прямые дополнительные и пересекающиеся транзакции

Позиции родителя, взрослого и ребенка

## **СТИЛИ ОБЩЕНИЯ**

Ритуальное общение

Манипулятивное общение

Гуманистическое общение

## **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ВИДЫ И ФОРМЫ**

Деловая беседа как основная форма делового общения

Вопросы собеседников и их психологическая сущность

Парирование замечаний собеседников

Психологические приемы влияния на партнера

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА**

Создание благоприятного психологического климата во время переговоров

Выслушивание партнера как психологический прием

Техника и тактика аргументирования

Формирование переговорного процесса

Национальные стили ведения переговоров

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ**

Из истории ораторского искусства  
Подготовка к выступлению  
Начало выступления  
Как завоевать и удержать внимание аудитории  
Как завершить выступление  
Культура речи делового человека

## **НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Кинесические особенности невербального общения  
Жесты  
Позы  
Мимика  
Проксемические особенности невербального общения  
Визуальный контакт  
Межнациональные различия невербального общения

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

Правильность речи  
Точность речи  
Ясность речи  
Логичность речи  
Простота речи  
Богатство речи  
Сжатость речи  
Чистота речи  
Живость речи  
Благозвучие речи

## **СПОР, ДИСКУССИЯ, ПОЛЕМИКА. ПРОИСХОЖДЕНИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ**

Из истории происхождения спора

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

Классификация видов спора

Культура спора

Позиции полемистов

Употребление понятий

Поведение участников спора

Индивидуальные особенности участников спора

Национальные и культурные традиции

Уважительное отношение к оппоненту

Выдержка и самообладание в споре

Психологические приемы убеждения в споре

Приемы воздействия на участников спора

Вопросы в споре и виды ответов

## **КОНФЛИКТЫ И КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ. СТРЕССЫ**

Понятие конфликта и его социальная роль

Классификация конфликтов.

Типы поведения людей в конфликтной ситуации

Причины и последствия конфликтов

Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Стрессы и стрессовые ситуации

## **ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ**

Служебная переписка

Схема делового письма

Формальные и неформальные корреспонденции

Виды деловой корреспонденции

Специалисты по переписке делят корреспонденцию на следующие виды:

торговые соглашения, сделки и другая подобная корреспонденция;

ответные письма с благодарностью;

поздравления;

извинения;

требования и запросы;

соболезнования.

Формальные и неформальные корреспонденции

служебные записки

распоряжения по кадровым вопросам, внутреннему распорядку учреждения,

правила работы;

благодарности и поздравления;

напоминания, просьбы, проведение мероприятия.

Схема делового письма:

*внимание — интерес — просьба — действие.*

Деловая переписка в интернете

## **ВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА**

Телефон как важнейший компонент создания имиджа фирмы.

Неписанные правила делового телефонного общения.

Телефонный этикет.

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам

Выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах

Телефонограмма

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы

Цели исходящих звонков

- просто поддержать контакт и обменяться мнением с коллегой
- кое-что вспомнить или установить новую связь?
- получить информацию или передать ее
- поделиться идеей и попросить ее оценить
- убедить партнера в своих намерениях и поближе познакомить со своими проектами

Приемы рационализации телефонного общения

Телефонные переговоры по мобильному телефону

## **ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА**

Что такое имидж?

Модели поведения

Телесный имидж

Внешний вид

Тактика общения

## **ЯЗЫК ТЕЛОДВИЖЕНИЙ**

Врожденные, генетические, приобретенные и культурно обусловленные сигналы

Основные коммуникационные жесты и их происхождение

Совокупность жестов

Конгруэнтность – совпадение слов и жестов

Положение в обществе и богатство жестикуляции

Возможность подделывать язык телодвижений

Зоны и территории

Интимная зона

Личная зона

Социальная зона  
Общественная зона  
Ладони  
Рукопожатия  
Доминирующее и открытое рукопожатия  
Жесты рук  
Потирание ладоней  
Потирание большого пальца об указательный  
Сцепленные пальцы рук  
Закладывание рук за спину  
Акцентирование больших пальцев  
Защита рта рукой  
Прикосновение к носу  
Потирание века  
Почесывание уха и шеи  
Оттягивание воротничка  
Пальцы во рту  
Подпирание ладонью щеки и подбородка  
Потирание затылка и хлопок по лбу  
Руки в качестве барьеров  
Скращенные руки на груди  
Замаскированные жесты  
Защитный барьер с помощью ног  
Основные положения головы  
Закладывание рук за голову  
Жесты агрессивности и готовности к действию  
Сигналы глаз  
Деловой взгляд  
Социальный взгляд

Интимный взгляд

Взгляд искоса

## **5.2. Практические занятия**

Практические занятия проводятся в течении семестра в виде семинарских (управленческие ситуации для переговоров) занятий. В рабочей программе дисциплины представлено несколько возможных тем к практическим занятиям на выбор студента по одной теме.

## **5.3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины для самостоятельной работы обучающихся**

Для самостоятельной работы студентов по дисциплине сформированы следующие виды учебно-методических материалов.

1. Набор электронных презентаций для использования на аудиторных занятиях.
2. Методические указания для практических занятий.
3. Интерактивные электронные средства для поддержки практических занятий.
4. Дополнительные учебные материалы в виде учебных пособий, каталогов по теме дисциплины.
5. Список адресов сайтов сети Интернет (на русском и английском языках), содержащих актуальную информацию по теме дисциплины.
6. Видеоресурсы по дисциплине (видеолекции, видеопособия, видеофильмы).
7. Набор контрольных вопросов и заданий для самоконтроля усвоения материала дисциплины, текущего и промежуточного контроля.

Студенты получают доступ к учебно - методическим материалам на

первом занятии по дисциплине.

## **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-10);

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6);

способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-7).

### **6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

#### **Показатель оценивания компетенций**

<b>Компетенция</b>	<b>Знать</b>	<b>Владеть</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)	Знать: основы профессионального общения	Владеть: коммуникативными навыками, способами установления контактов и поддержания взаимодействия, обеспечивающими успешную работу



		в коллективе
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)	Знать – закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития	Владеть - технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний
способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-10)	Знать: совокупность формально-логических, языковых, содержательно-методологических и этнических требований и норм, предъявляемых к интеллектуальной деятельности человека; сущность социализации; способы управления эмоциональным состоянием личности	Владеть: способами рациональной постановки своих жизненных и общественных задач; способами адекватной оценки самому себе и всему окружающему
способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6)	Знать: способы решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры, информационно-коммуникационных технологий, требований информационной безопасности; историю, современный опыт и тенденции развития дизайна; теоретические основы и творческие концепции современного дизайна в широком культурно-историческом контексте; место, роль и значение современного дизайна в системе мировой художественной культуры; идейно-стилистические особенности современного дизайна в тесной связи с экономико-социальной проблематикой сегодняшнего дня;	Владеть: информационной и библиографической культурой, информационно-коммуникационными технологиями и основами информационной безопасности для решения стандартных задач профессиональной деятельности; представлениями об истории, современном опыте и тенденциях развития дизайна; всесторонними теоретическими знаниями творческих концепций современного дизайна; представлениями о месте, роли и значении современного дизайна в системе мировой художественной культуры; представлениями об идейно-стилистических особенностях современного дизайна в тесной связи с экономико-социальной проблематикой сегодняшнего дня
способностью осуществлять поиск, хранение, обработку	Знать: способы поиска, хранения, обработки и анализа информации	Владеть: способностью осуществлять поиск, хра-

и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-7)	из различных источников и баз данных, форматы предоставления информации, компьютерные, сетевые и информационные технологии; основы работы с литературой, электронными информационными источниками по теории и практике современной технической эстетики и дизайна; принципами формирования представлений об основных проблемах и тенденциях развития современного искусствознания в области технической эстетики и дизайна	нение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий; основами работы с литературой, электронными информационными источниками по теории и практике современной технической эстетики и дизайна
--	--	--

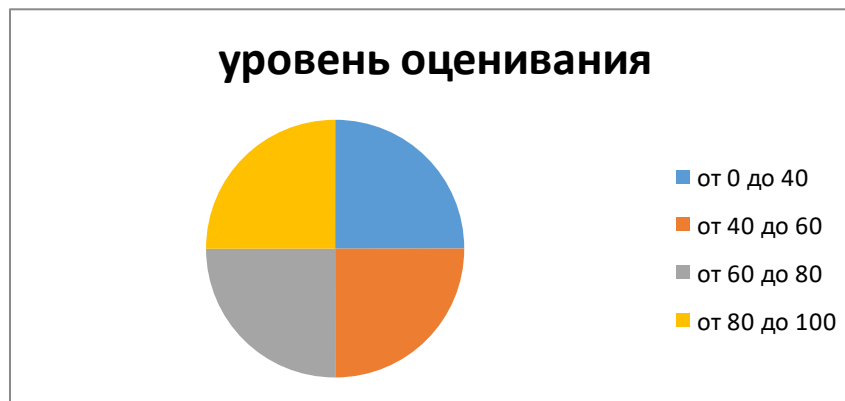
### Уровни критериев оценивания компетенций

Уровни сформированности компетенций	Содержательное описание уровня	Формы контроля сформированности компетенции
Пороговый уровень (как обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения дисциплины ОП ВО)	<p>Студент</p> <p>Толкует и объясняет понятия «сотрудничество», «работа в команде», «дисциплинированность», «кооперация с коллегами в коллективе», «толерантность». Объясняет целесообразность подчинения при работе в команде. Проявляет дисциплинированность и готовность к подчинения при работе в команде. Демонстрирует умение общаться в коллективе, работать в команде. Обнаруживает умение вести диалог, деловой спор. Умеет принимать и реализовывать решения на основе групповых интересов. Участвует в принятии важнейших групповых решений. Умеет анализировать конкретные ситуации. Принимает участие в тематических обсуждениях, дискуссиях.</p> <p><u>имеет</u> общее понимание о закономерностях профессионально-творческого и культурно-нравственного развития; <u>умеет</u> выявить и анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию;</p>	Тестирование Контрольная работа

	<p><u>владеет</u> технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.</p> <p>обучающийся обладает способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности в профессиональной и социальной деятельности в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности</p> <p>Может отделить существенную информацию, представленную данными, от несущественной;</p> <p>Может представить существенную информацию в виде, наиболее удобном для восприятия человеком</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. знает способы управления эмоциональным состоянием личности.</li> <li>2. умеет соблюдать языковые, содержательно-методологические и этнические требования и нормы, предъявляемые к интеллектуальной деятельности человека;</li> <li>3. владеет способами рациональной постановки своих жизненных и общественных задач</li> </ol>	
<p><b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b></p>	<p>Студент</p> <p>Способен давать конструктивную оценку собственной работы и работы других студентов. Умеет продуктивно использовать критику, высказанную другими студентами. Способен к критике и самокритике. Умеет работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях, воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства. Осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.</p>	<p>Управленческие ситуации</p> <p>Зачет</p>

	<p><u>имеет</u> глубокие знания о закономерностях профессионально-творческого и культурно-нравственного развития;</p> <p><u>умеет</u> свободно анализировать и оценивать необходимую культурную, профессиональную и личностную информацию;</p> <p><u>владеет</u> разнообразными технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний и использования ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.</p> <p>обучающийся обладает способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности в профессиональной и социальной деятельности в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. умеет управлять эмоциональным состоянием личности;</li> <li>2. владеет способами адекватной оценки самому себе и всему окружающему.</li> <li>3. умеет искать выход из сложившихся негативных рабочих ситуаций;</li> <li>4. умеет вести научную работу соблюдая предъявляемые к интеллектуальной деятельности человека.</li> <li>5. владеет способами адекватной оценки самому себе и всему окружающему</li> </ol>	
--	--	--

**Шкала оценивания сформированности компетенций из расчета  
максимального количества баллов – 100**



Для оценки дескрипторов компетенций, используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия, – 85-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности, т.е. ответ, имеющий незначительные отступления от требований критерия, – 75-84% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности, т.е. ответ, имеющий значительные отступления от требований критерия – 60-74 % от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов;

Студентам, пропустившим занятия, не выполнившим дополнительные задания и не отчитавшимся по темам занятий, общий балл по текущему контролю снижается на 10% за каждый час пропуска занятий.

Студентам, проявившим активность во время занятий, общий балл по

текущему контролю может быть увеличен на 20%.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

– выполнены все требования к выполнению, написанию и защите задания, работе в коллективе, применению знаний на практике. Умение (навык) сформировано полностью 85-100% от максимального количества баллов;

– выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите задания, работе в коллективе, применению знаний на практике. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 75-84% от максимального количества баллов;

– выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите задания, работе в коллективе, применению знаний на практике. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 60-74% от максимального количества баллов;

– требования к написанию и защите работы, работе в коллективе, применению знаний на практике не выполнены. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 % от максимального количества баллов.

Студентам, пропустившим занятия, не выполнившим дополнительные задания и не отчитавшимся по темам занятий, общий балл по текущему контролю снижается на 10% за каждый час пропуска занятий.

Студентам, проявившим активность во время занятий, общий балл по текущему контролю может быть увеличен на 20%.

### **6.3. Типовые контрольные задания/материалы характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

## Тестирование

1. Дайте определение следующих понятий:

- 1) деловая коммуникация;
- 2) деловой этикет;
- 3) коммуникативный барьер;
- 4) интеракция.

2. Обозначьте элементы простой и целевой схем структуры деловой коммуникации.

А) Простая схема структуры коммуникации.

Б) Схема структуры целевой коммуникации.

3. Установите соответствие.

1. Виды общения.

2. Формы общения.

- а) презентация;
- б) торги;
- в) познавательное общение;
- г) деловые переговоры;
- д) телефонное общение;
- е) суггестивное общение;
- ж) ритуальное общение;
- з) спор;
- и) деловое совещание

4. Выберите букву правильного ответа.

1. На зрительное восприятие приходится:

- а) около 10% информации;
- б) около 50% информации;
- в) около 90% информации.

2. С помощью слуха человек воспринимает:

- а) около 10% информации;
- б) около 20% информации;
- в) около 80% информации.

5. Установите буквенно-цифровое соответствие, определив, какой жест определяет смысл сказанного.

- 1. Вареники лепят вот так.
- 2. Полюбуйтесь-ка на него.
- 3. Замкнутый круг какой-то.
- 4. Машинка шьет зигзагом.
- 5. Есть у вас дырокол?

- а) движение сжатой в кулак правой руки вниз с нажимом;
- б) указательным пальцем правой руки описывается круг;
- в) жест вытянутой руки;

г) зацепывающие движения пальцами;

д) жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, сверху вниз или снизу-вверх.

6. Отредактируйте предложения, заменив слова, нарушающие смысловую точность высказывания в следующих фрагментах деловых посланий.

Эти данные позволили автору основать следующие выводы и предложения.

Необходимо еще раз обсчитать все данные.

Следует затвердить это на собрании.

Мне было отказано под благоприятным предлогом.

Был провозглашен приговор суда.

Это достигалось самыми неудобными средствами.

На заводе возникло нестерпимое положение.

7. Отметьте букву правильного ответа, определив тип приведенных ниже деловых писем.



А. В ответ на Ваш запрос сообщаем, что ООО «Кольмекс» осуществляет поставки в Россию концентрата циркониевого порошкообразного (КЦП), производства Вольногорского ГГМК. Поставки осуществляются в г. Ростове н/Д партиями по 10–15 т. автомобильным транспортом.

- а) извещение;
- б) подтверждение;
- в) напоминание;
- г) просьба;
- д) ответ;
- е) сопроводительное письмо.

Б. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.04.2011. Вы должны завершить разработку проекта до 16.12.2011. Просим Вас сообщить состояние работы.

- а) извещение;
- б) подтверждение;
- в) напоминание;
- г) просьба;
- д) ответ;
- е) сопроводительное письмо.

7. Расшифруйте аббревиатуры.

ЕЭС

ЦБР

ГНИ

ММВБ

МТБ

ДНП

НДС

ЧИФ

СКВ

ИНН

8. К вербальным средствам общения относятся

- 1) устная речь
- 2) письменная речь
- 3) устная и письменная речь
- 4) интонации голоса

9. Какие из перечисленных ниже средств общения относятся к невербальным?

- 1) жесты
- 2) позы
- 3) мимика
- 4) все перечисленные
- 5) выражение лица

10. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде

- 2) эмоциональной женщины
- 3) человека авторитарного типа
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности
- 5) человека с низкой самооценкой

11. По утверждению австралийского специалиста

А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью

- 1) слов
- 2) мимики, жестов, позы
- 3) тона голоса и его интонаций
- 4) всего выше перечисленного в равной степени

12. Для результативного проведения деловых встреч, бесед,

переговоров

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

13. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами

подразумевает беседа

- 1) за «Г»-образным столом
- 2) за круглым столом
- 3) за журнальным столиком
- 4) этот психологический аспект не учитывается

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

- 1) очки с затемненными стеклами
- 2) располагающий взгляд
- 3) доброжелательная улыбка
- 4) строгий деловой костюм

15. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы
- 2) жесты-регуляторы
- 3) жесты-адаптеры
- 4) жесты-символы

16. В каких случаях исполняются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения, сказанного словами
- 2) для усиления тех или иных моментов сообщения
- 3) для подчеркивания ключевых моментов беседы
- 4) во всех выше перечисленных случаях

17. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-

регуляторам?

- 1) приветствие рукопожатие
- 2) частые кивки головой – для ускорения беседы
- 3) медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе
- 4) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить
- 5) американский символ «ОК», означающий «все хорошо»

18. В перечисленных ниже вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров.

- 1) в ситуациях стресса
- 2) в затруднительных ситуациях
- 3) для пояснения, сказанного
- 4) служат признаком переживаний
- 5) все перечисленные выше случаи

19. Установите соответствие.

1. Виды общения
  2. Формы общения
- а) презентация
  - б) торги
  - в) познавательное общение
  - г) деловые переговоры
  - д) телефонное общение
  - е) суггестивное общение
  - ж) ритуальное общение
  - з) спор
  - и) деловое совещание

20. Какой вид активного слушания представлен ниже?

– Боюсь, меня не возьмут на соревнование.

– Думаешь, ты недостаточно подготовлен?

- а) выяснение
- б) перефразирование
- в) резюмирование

21. О какой стороне общения идет речь: «он на меня давил, но я не поддался»; «он подстроился под меня»; «борьба между нами привела к поражению та- кого-то»; «он нанес мне удар»; «мы топтались на одном месте» и т.п.?

- 1) перцептивной
- 2) коммуникативной
- 3) интерактивной

22. Понятия «общительность» и «коммуникативные навыки» достаточно близки друг другу, однако одно из этих понятий более узкое. Найдите характеристики, относящиеся к понятию – коммуникативные навыки.

- 1) умение слушать
- 2) потребность человека в других людях
- 3) склонность человека к дружескому поведению в ситуации общения
- 4) владение жестикуляцией
- 5) уместность и богатство мимики, выразительных интонаций и поз

23. «Какая глупость!», «Ну ты и грубиянка!», «Тряпка!». Какой вид обратной связи наиболее точно определяет то, что вы только что прочитали?

- 1) безоценочная обратная связь
- 2) позитивная оценочная обратная связь
- 3) оценочная обратная связь
- 4) негативная оценочная обратная связь

24. В акустическую систему невербального поведения относятся две структуры – экстралингвистика и просодика. Что из перечисленного относится к экстралингвистике?

- 1) темп

- 2) мимика
- 3) кашель вздох
- 4) пауза
- 5) громкость
- 6) смех, плач

25. Комфортное, бесконфликтное общение. Партнеры принимают позиции друг друга. При ответном ходе участвуют те же эго-состояния партнеров, что и при побуждающем... Такие трансакции называют

- 1) взаимодополнительными
- 2) невзаимодополнительными
- 3) угловыми
- 4) скрытыми
- 5) пересекающимися

26. «Влияние – это процесс и результат изменения одним субъектом эмоционального состояния, мыслей и поведения другого субъекта». Есть ли в этом суждении ошибка?

- 1) да
- 2) нет

27. Верно ли мнение, что «ритуальное» общение невозможно между близкими людьми?

- 1) да
- 2) нет

28. Заполните пропуск. Эффект \_\_\_\_\_ заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.

- 1) ореола
- 2) первичности и новизны

3) проекции

4) стереотипизации

29. Полное взаимопонимание, подтверждение взаимных ролевых ожиданий, созвучность участников контакта, осуществление согласованных действий носит в социальной психологии название «\_\_\_\_\_».

1) аттракции

2) суггестии

3) трансакции

4) конгруэнции

30. Способность прервать навязываемый сценарий и предложить свой, не соответствующий ожиданиям оппонента... Как называется этот способ защиты от манипуляции?

1) активная защита

2) пассивная защита

3) контрманипуляция

31. Специальная область знаний, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения – это

1) кинесика

2) проксемика

3) паралингвистика

4) экстралингвистика

### **Управленческие ситуации для переговоров**

Ситуация 1. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как вы поступите в этом случае?

Ситуация 2. Вы ведете переговоры. ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с вашей точки зрения, и неприемлемое для решения

данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

Ситуация 3. На переговорах между вами и вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация 4. А – начальник исследовательской лаборатории, В – менеджер фирмы, ответственный за все научно-исследовательские работы. Вместе учились в колледже, работают в фирме 6 лет. Одна из недавно работающих подчиненных А, произвела на него впечатление своей работой, заняв по итогам года 3 место из 11 возможных. По условиям договора фирмы с подчиненной С ей полагается 5% повышение зарплаты, однако были случаи повышения на 10% и более. Позиция В: увеличить зарплату до 8%, не более. Руководство компании стремится экономить фонд зарплаты, но также и заинтересовано в сохранении в коллективе хороших работников. Задача – сэкономить средства насколько возможно.

Ситуация 5. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают вам о периодически возникающих затруднениях. Как вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 6. За несколько минут до начала заседания регионального органа исполнительной власти, на котором должен обсуждаться вопрос о финансировании строительства крупного объекта социально-культурного назначения из федерального министерства сообщили о значительном уменьшении доли федеральных средств в общем объеме финансирования. Вы – руководитель департамента. Как вы проведете переговоры с председательствующими на заседании?



## Темы контрольных работ

1. Особенности убеждающей межличностной коммуникации.
2. Социально-психологический тренинг – основная форма повышения коммуникативной компетентности личности.
3. Психологические особенности дружеских отношений.
4. Стиль межличностного общения.
5. Особенности невербальной коммуникации.
6. Механизмы познания людьми друг друга в процессе общения.
7. Феномен каузальной атрибуции и его изучение.
8. Стереотипы и их роль в восприятии и познании людьми друг друга в общении.
9. Источники искажения межличностного восприятия
10. Условия эффективной и неэффективной коммуникации
11. Основные стратегии общения в условиях конфликта
12. Стиль делового общения, его структура и функции.
13. Сравнительная характеристика стилей общения лидера и руководителя.
14. Внутригрупповой конфликт и его влияние на эффективность общения.
15. Проксемические особенности невербального общения.
16. Психологические способы воздействия в общении.
17. Социальная роль как фактор результативности и эффективности общения людей.
18. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
19. Стереотипы и их роль в восприятии и познании людьми друг друга в общении.
20. Направленность личности и стиль общения.
21. Имидж деловой женщины.

22. Имидж делового мужчины

23. Самоподача привлекательности в общении

### **Вопросы к зачету**

#### **1. ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА**

Определение понятия «общение»

Структура и средства общения

Механизмы воздействия в процессе общения

#### **2. ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

Первое впечатление

Длительное общение

Наши поступки в общении

Самоподача в общении

#### **3. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

Препятствия для эффективной коммуникации

Барьеры непонимания

Избегание

Авторитет

Непонимание

Преодоление избегания

Управление вниманием

Прием нейтральной фразы

Прием завлечения

Установление зрительного контакта

Поддержание внимания

Приемы изоляции

Приемы акцентировки

#### 4. ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Действие как главное содержание общения

Трансакционный анализ Э.Берна и процесс общения

Прямые дополнительные и пересекающиеся трансакции

Позиции родителя, взрослого и ребенка

#### 5. СТИЛИ ОБЩЕНИЯ

Ритуальное общение

Манипулятивное общение

Гуманистическое общение

#### 6. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ВИДЫ И ФОРМЫ

Деловая беседа как основная форма делового общения

Вопросы собеседников и их психологическая сущность

Парирование замечаний собеседников

Психологические приемы влияния на партнера

#### 7. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Создание благоприятного психологического климата во время переговоров

Выслушивание партнера как психологический прием

Техника и тактика аргументирования

Формирование переговорного процесса

Национальные стили ведения переговоров

#### 8. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПУБЛИЧНОГО ВЫ-

## СТУПЛЕНИЯ

- Из истории ораторского искусства
- Подготовка к выступлению
- Начало выступления
- Как завоевать и удержать внимание аудитории
- Как завершить выступление
- Культура речи делового человека

## 9. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- Кинетические особенности невербального общения
- Жесты
- Позы
- Мимика
- Проксемические особенности невербального общения
- Визуальный контакт
- Межнациональные различия невербального общения

## 10. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

- Правильность речи
- Точность речи
- Ясность речи
- Логичность речи
- Простота речи
- Богатство речи
- Сжатость речи
- Чистота речи
- Живость речи

Благозвучие речи

## 11. СПОР, ДИСКУССИЯ, ПОЛЕМИКА. ПРОИСХОЖДЕНИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ

Из истории происхождения спора

Определение понятий "спор", "дискуссия", "полемика".

Классификация видов спора

Культура спора

Позиции полемистов

Употребление понятий

Поведение участников спора

Индивидуальные особенности участников спора

Национальные и культурные традиции

Уважительное отношение к оппоненту

Выдержка и самообладание в споре

Психологические приемы убеждения в споре

Приемы воздействия на участников спора

Вопросы в споре и виды ответов

## 12. КОНФЛИКТЫ И КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ. СТРЕССЫ

Понятие конфликта и его социальная роль

Классификация конфликтов.

Типы поведения людей в конфликтной ситуации

Причины и последствия конфликтов

Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Стрессы и стрессовые ситуации

## 13. ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Служебная переписка

Схема делового письма

Формальные и неформальные корреспонденции

Виды деловой корреспонденции

Специалисты по переписке делят корреспонденцию на следующие виды:

торговые соглашения, сделки и другая подобная корреспонденция;

ответные письма с благодарностью;

поздравления;

извинения;

требования и запросы;

соболезнования.

Формальные и неформальные корреспонденции

служебные записки

распоряжения по кадровым вопросам, внутреннему распорядку учреждения,

правила работы;

благодарности и поздравления;

напоминания, просьбы, проведение мероприятия.

Схема делового письма:

внимание — интерес — просьба — действие.

Деловая переписка в интернете

#### 14. ВЕДЕНИЕ ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Телефон как важнейший компонент создания имиджа фирмы.

Неписанные правила делового телефонного общения.

Телефонный этикет.

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам

Выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах

Телефонограмма

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы

Цели исходящих звонков

- просто поддержать контакт и обменяться мнением с коллегой
- кое-что вспомнить или установить новую связь?
- получить информацию или передать ее
- поделиться идеей и попросить ее оценить
- убедить партнера в своих намерениях и поближе познакомиться со сво-

ими проектами

Приемы рационализации телефонного общения

Телефонные переговоры по мобильному телефону

## 15. ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

Что такое имидж?

Модели поведения

Телесный имидж

Внешний вид

Тактика общения

## 16. ЯЗЫК ТЕЛОДВИЖЕНИЙ

Врожденные, генетические, приобретенные и культурно обусловленные сигналы

Основные коммуникационные жесты и их происхождение

Совокупность жестов

Конгруэнтность – совпадение слов и жестов

Положение в обществе и богатство жестикуляции

Возможность подделать язык телодвижений

Зоны и территории

Интимная зона

Личная зона  
Социальная зона  
Общественная зона  
Ладони  
Рукопожатия  
Доминирующее и открытое рукопожатия  
Жесты рук  
Потирание ладоней  
Потирание большого пальца об указательный  
Сцепленные пальцы рук  
Закладывание рук за спину  
Акцентирование больших пальцев  
Защита рта рукой  
Прикосновение к носу  
Потирание века  
Почесывание уха и шеи  
Оттягивание воротничка  
Пальцы во рту  
Подпирание ладонью щеки и подбородка  
Потирание затылка и хлопок по лбу  
Руки в качестве барьеров  
Скрещенные руки на груди  
Замаскированные жесты  
Защитный барьер с помощью ног  
Основные положения головы  
Закладывание рук за голову  
Жесты агрессивности и готовности к действию  
Сигналы глаз  
Деловой взгляд



Социальный взгляд

Интимный взгляд

Взгляд искоса

#### **6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений, навыка и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а так же для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К текущему контролю относятся проверка знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся:

- на занятиях (опрос, решение задач, ответы (письменные или устные) на теоретические вопросы, решение практических задач и выполнение заданий на практическом занятии, выполнение контрольных работ);

- по результатам выполнения индивидуальных заданий;

- по результатам проверки качества конспектов лекций, рабочих тетрадей и иных материалов;

- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самостоятельной работы, по имеющимся задолженностям.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре

. - Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, могут допускаться на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих. - Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться рабочей программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче зачета/экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору. - При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а

также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения

## **6.5. Промежуточная и итоговая аттестация**

### **1. Форма проведения промежуточной и итоговой аттестации**

Промежуточная аттестация проводится в форме написания тестирования и контрольной работы.

Итоговая оценка определяется как сумма оценок, полученных в текущей аттестации и по результатам зачета.

### **2. Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных и итоговых аттестаций**

Вопросы к зачету повторяют тематику занятий.

### **3. Критерии оценки**

1. Оценка «зачтено» выставляется студенту, который

- прочно усвоил предусмотренный программный материал;

- правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров;

- показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов

- без ошибок выполнил практическое задание.

Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе.

Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие успехи при выполнении самостоятельной и контрольной работы, систематическая активная работа на семинарских занятиях.

2. Оценка «не зачтено» Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Целостного представления о взаимосвязях, компонентах, этапах развития культуры у студента нет.

Оценивается качество устной и письменной речи, как и при выставлении положительной оценки.

## 7. Основная и дополнительная литература

### Основная литература:

1. Вылегжанина, А.О. Деловые и научные презентации / А.О. Вылегжанина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446660> (– Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-8698-0. – DOI 10.23681/446660. – Текст : электронный.
2. Ильченко, С.В. Деловые и научные коммуникации : [12+] / С.В. Ильченко, Е.Я. Кивит, А.Б. Оришев ; Институт бизнеса и дизайна. – Москва : ООО “Сам Полиграфист”, 2014. – 146 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488283> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
3. Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие : [16+] / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения: 21.02.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.
4. Марков, В.И. Межкультурная коммуникация / В.И. Марков, О.В. Ртищева ; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский государственный институт культуры, Социально-гуманитарный институт, Кафедра культурологии. – Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2016. – 111 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472671> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8154-0354-3. – Текст : электронный.
5. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум : [16+] / сост. Е.П. Попова, И.В. Кострулёва ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2018. – 226 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562678> – Библиогр. в кн. Текст : электронный.
6. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – Режим доступа: по подписке. –

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959> (дата обращения: 21.02.2020). – ил. – ISBN 978-5-4475-8287-6. – DOI 10.23681/439959. – Текст : электронный.

7. Трофимова, О.В. Основы делового письма / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. – Москва : Издательство «Флинта», 2016. – 305 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0930-6. – Текст : электронный.

8. Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – Москва : Издательство «Флинта», 2018. – 135 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70389> – ISBN 978-5-89349-299-6. – Текст : электронный.

9. Шутая, Н.К. Теория и практика делового общения / Н.К. Шутая, О.О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : РГУП, 2018. – 120 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031> – Библиогр.: с. 113-116. – ISBN 978-5-93916-695-9. – Текст : электронный.

10. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература:**

1. Аминов И.И. Психология делового общения. Учебное пособие. Гриф МО РФ, М.2007

2. Кобякова, Т.И. Стилистика русского языка и культура речи (сфера профессиональной коммуникации) / Т.И. Кобякова ; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. – 204 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272456> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-580-1. – Текст : электронный.

3. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах : (подготовка к экзамену): учебное пособие для вузов Марусева И. В. Директ-Медиа • 2014 год • 214 страниц
4. Кузнецов А.Н. Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие. Гриф УМЦ,М. 2008
5. Марусева, И.В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах: (подготовка к экзамену) / И.В. Марусева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 214 с. : рис., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547> (дата обращения: 21.02.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-3089-1. – DOI 10.23681/256547. – Текст : электронный.
6. Мальханова И.А. Деловое общение: Учебное пособие для вузов - 6-е изд.,испр. и доп. - ("Gaudeamus") (Гриф МО РФ) М.2008
7. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие Персикова Т. Н. Логос • 2008 год • 114 страниц
8. Психология и этика делового общения. Под ред.В.Н.Лавриненко. Учебное пособие. Гриф МО РФ. М.2008
9. Психология делового общения: учебное пособие Логутова Е., Якиманская И., Биктина Н. ОГУ • 2013 год • 196 страниц
10. Титова Л.Г. Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие. Гриф УМЦ М. 2008
11. Храменко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами / В.Е. Храменко. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400> – ISBN 978-5-8353-1520-8. – Текст : электронный.
12. Чернышова Л.И. Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие. Гриф УМЦ М. 2008
13. Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. – 154 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760> – ISBN 978-5-7186-0499-3. – Текст : электронный.

## **8. Рекомендуемые Интернет-ресурсы:**

- 1.Административно-управленческий портал AUP.RU[Электронный ре-

курс] - Режим доступа [URL:http://www.aup.ru/books/m243/7\\_1.htm](http://www.aup.ru/books/m243/7_1.htm)

2. HR-портал. HR-сообщество и публикации [Электронный ресурс] -  
Режим доступа [URL:http://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie](http://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie)

3. Вопросы психологии. Электронный журнал <http://www.voppsy.ru/>

4. Всемирная виртуальная библиотека [www.vlib.org](http://www.vlib.org)

5. Деловой мир: деловая социальная сеть <http://delovoymir.biz/>

6. Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

7. Энциклопедия практической психологии <http://www.psychologos.ru/>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

### **9.1. Методические указания студентам**

Дисциплина считается освоенной студентом, если он имеет положительные результаты промежуточного и текущего контроля. Это означает, что студент освоил необходимый уровень теоретических знаний в области аудиторской деятельности и получил достаточно практических навыков осуществления аудиторских процедур.

Для достижения вышеуказанного студент должен соблюдать следующие правила, позволяющие освоить дисциплину на высоком уровне:

1. Начало освоения курса должно быть связано с изучением всех компонентов рабочей программы дисциплины с целью понимания его содержания и указаний, которые будут доведены до сведения студентов на первой лекции и первом семинарском занятии. Это связано: - с установлением сроков и контроля выполнения индивидуального задания каждым студентом; - с распределением тем докладов и сроки их представления; - с критериями оценки текущей работы студента (контрольных работ, индивидуального задания, работы на семинарских/практических занятиях). Перед началом курса



целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

2. Каждая тема содержит список литературы для самостоятельного изучения, вопросы и задания для подготовки к семинарским и/или практическим занятиям, а также материалы для самостоятельной работы. Необходимо заранее обеспечить себя этими материалами и литературой или доступом к ним.

3. Все занятия по дисциплине являются аудиторными, в процессе которых преимущественно осуществляется контроль знаний, полученных студентом самостоятельно. В связи с этим такое занятие начинается либо с устного опроса, либо с контрольной работы, которая может проводиться по:

- лекционному материалу темы;
- литературным источникам, указанным по данной теме
- заданиям для самостоятельной работы.

В связи с этим подготовка к занятиям заключается в том, чтобы:

- изучить лекционный материал и указанные по теме литературные источники;
- выполнить задания для самостоятельной работы.

4. Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством текущего контроля.

В процессе подготовки к зачету выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ студенту не ясен. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя на консультации, которая проводится перед зачетом

## **9.2. Методические рекомендации преподавателю**

1. Каждое занятие необходимо начинать с контроля присутствия сту-

дентов на занятии. Отмечать присутствие студентов, вести рейтинг успеваемости необходимо в соответствующих предусмотренных для этого формах документов (журналах).

2. В начале каждого занятия необходимо проводить устные опросы (на 10-15 мин.) для выявления уровня изучения лекционного материала и выполнения заданий для самостоятельной работы по теме занятия, и только после этого целесообразно приступать к опросу и рассмотрению материалов занятия.

3. В соответствии с тематическим планом необходимо проводить контрольные работы на занятиях. Контрольные работы можно проводить в тестовой форме или форме небольших заданий. Вопросы и задания заранее студентам не предоставляются. Основой для тестов и заданий являются вопросы, которые рассматривались на лекциях, семинарских и практических занятиях, а также в процессе выполнения студентом самостоятельной работы. В связи с этим при рассмотрении вопросов необходимо делать акцент на тех аспектах, которые впоследствии будут выноситься на контрольные работы.

4. В конце каждого занятия необходимо довести до сведения студентов оценки, полученные за устные ответы. Оценки, полученные за контрольные работы, необходимо довести до сведения студентов в начале следующего занятия.

5. Занятия, проводимые в интерактивной форме, предполагают одновременную работу группы студентов (например, участие в обсуждении). Такие занятия требуют предварительной подготовки, поэтому целесообразно планировать распределение участников и довести это до сведения студентов, а также заранее определить какие аспекты будут оцениваться и по каким критериям. Эту информацию необходимо довести до сведения студентов с целью мотивации их участия в занятии.

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса (включая программное обеспечение и информационно-справочные системы)

Для освоения данного курса необходимо обязательное использование браузеров для работы в сети Интернет, поисковых машин, а также следующих информационных ресурсов:

1. Офисный пакет LibreOffice; Лицензия GNU LGPL (Редакция 3 от 29.06.2007)
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://biblioclub.ru>
3. Электронная информационно-образовательная среда АНО ВО НИД <http://www.eios-nid.ru>
4. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (информационный продукт вычислительной техники) Договор №СЦ14/700434/101 от 01 января 2016 г., Договор №СЦ14/700434/19 от 01.01.2019

## 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

1.Лекционная аудитория	Учебная мебель: столы, стулья, доска учебная Оборудование: Компьютеры, подключенные к сети «Интернет», проектор, интерактивная доска (экран)
2.Аудитории практических занятий	Учебная мебель: столы, стулья, доска учебная Оборудование: Компьютеры, подключенные к сети «Интернет»,
3.Аудитории для самостоятельной работы	Учебная мебель: столы, стулья Оборудование: Компьютеры, подключенные к сети «Интернет»