

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО**

**ОБРАЗОВАНИЯ «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ ДИЗАЙНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Г.А. Кувшинова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины (модуля) Б1.О.26 Деловые коммуникации

Направление подготовки: 54.03.01 Дизайн

Направленность (профиль): Предметный дизайн

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Форма обучения: Очная, Очно-заочная

Москва 2024 г.

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

по направлению подготовки 54.03.01 (уровень бакалавриата)

Зав. кафедрой: Яцюк Ольга Григорьевна

Профессор, д-р искусствоведения

## 1. Общая характеристика дисциплины.

Б1.О.26 Деловые коммуникации

**Цель 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 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.

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля):** УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-4.2; УК-4.3.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция	Индикатор компетенции
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели с учетом имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.2 Выбирает оптимальные способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах) УК-4.3 Способен выстраивать взаимодействие и общение на государственном и иных языках

В результате обучения студент должен:

**Знать:** формы и стили общения;

**Уметь:** пользоваться невербальной составляющей общения и избегать типичных ошибок;

**Владеть:** представлениями о правилах ведения деловых переговоров и деловой переписки.



1. Общение как социально-психологическая проблема	6	4	2	1	2	1	2	2
2. Перцептивная сторона общения	6	4	2	1	2	1	2	2
3. Коммуникативная сторона общения	6	4	2	1	2	1	2	2
4. Интерактивная сторона общения	6	4	2	1	2	1	2	2
5. Стили общения	6	4	2	1	2	1	2	2
6. Деловое общение, его виды и формы	6	4	2	1	2	1	2	2
7. Психологические аспекты переговорного процесса	6	5	2	1	2	1	2	3
8. Психологические особенности публичного выступления	6	5	2	1	2	1	2	3
9. Невербальные особенности в процессе делового общения	3	5	1	1	1	1	1	3
10. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения	3	5	1	1	1	1	1	3
11. Спор, дискуссия, полемика. происхождение и психологические особенности	3	5	1	1	1	1	1	3
12. Правила ведения деловой переписки	3	5	1	1	1	1	1	3
13. Правила ведения деловой переписки	3	5	1	1	1	1	1	3
14. Ведение делового телефонного разговора	3	5	1	1	1	1	1	3
15. Имидж делового человека	3	4	1	1	1	1	1	2
16. Язык телодвижений	3	4	1	1	1	1	1	2
<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>40</b>

## Лекции

### 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
- Транзакционный анализ Э. Берна и процесс общения
- Прямые дополнительные и пересекающиеся транзакции
- 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 выступления**

- 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
- Телефоннограмма
- 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

#### **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

## **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.

## **6. Образовательные технологии**

Лекционный курс дисциплины строится на лекциях информационного, проблемного и смешанного типа. По своей направленности лекционные занятия выполняют мотивационные, организационно-ориентационные, профессиональные, методологические, оценочные или развивающие функции в процессе профессионального становления студента. Лекционные занятия проводятся в интерактивной форме.

Практические занятия строятся на освоении студентами основ теоретической и практической деятельности в дизайне, цель которых состоит в инструментализации знаний, превращение их в средство для решения учебно-исследовательских задач. По своей направленности занятия делятся на ознакомительные, экспериментальные и работы.

Самостоятельная работа студентов включает работу с учебной литературой, завершение и оформление практических работ, подготовку к аудиторным занятиям (сбор и обработка материала по предварительно поставленной задаче). Проводятся занятия в интерактивных формах, таких как: дискуссия по теме исследования, анализ конкретных ситуаций, деловая игра, разбор конкретных ситуаций, кейс-задание.

## **7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.**

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 также 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.

## 7.1 Типовые задания/вопросы/материалы для текущего контроля успеваемости.

### Примерные задания для проведения тестирования

#### 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) защищающие движения пальцами;
  - д) жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, сверху вниз или снизу-вверх.

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 вышеперечисленного 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 вышеперечисленными пунктами

13. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа

1) за «Т»-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 вышеперечисленных 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 того-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) без оценочной обратной связи
- 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

## **7.2 Методические материалы по проведению промежуточной аттестации**

### **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. 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  
Транзакционный анализ Э. Берна и процесс общения  
Прямые дополнительные и пересекающиеся транзакции  
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 ВЫСТУПЛЕНИЯ

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

Телефограмма

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 своими 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

### **7.3 Типовые задания, вопросы для проведения промежуточной аттестации**

#### **Темы контрольных работ:**

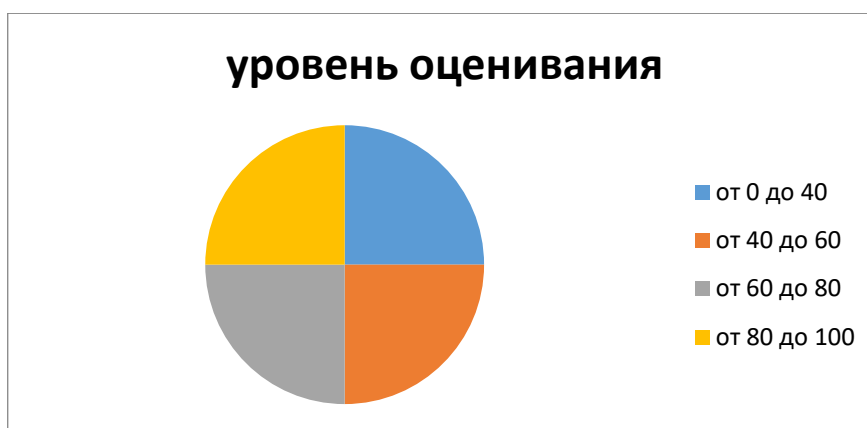
1. Особенности убеждающей межличностной коммуникации.
2. Социально-психологический тренинг – основная форма повышения коммуникативной компетентности личности.
3. Психологические особенности дружеских отношений.
4. Стил ь межличностного общения.
5. Особенности невербальной коммуникации.
6. Механизмы познания 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. Стил ь 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 стил ь общения.
21. Имидж деловой женщины.
22. Имидж делового мужчины
23. Самоподача привлекательности в общении

### **7.4 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание критериев оценки.**

#### **7.4.1 Для оценки дескрипторов компетенций, используется балльная шкала оценок.**

**Шкала оценивания сформированности компетенций из расчета**

**максимального количества баллов – 100**



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%.

#### **7.4.2 Критерии оценки**

##### **Форма проведения промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета в 7-м семестре (для очной формы обучения) и в 8-м семестре (для очно-заочной формы обучения), в форме написания тестирования и контрольной работы.

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

Вопросы к зачету повторяют тематику занятий.

При итоговом контроле учитываются следующие критерии:

<b>Критерии</b>	<b>Оценка</b>
Посещение занятий, участие в аудиторной работе	Из итоговой оценки вычитается по 0,25 балла за каждый пропущенный час занятий. При пропуске более 50% занятий работы не оцениваются, а направляются на комиссионное рассмотрение.
Своевременность сдачи работ.	При сдаче работ с опозданием итоговая оценка снижается на 1 балла.
Комплектность практических работ.	Не полный объем работ не принимается.
Качество выполнения работ.	От 2 до 5 баллов.
Устный ответ на вопросы.	Минус 1 балл за каждый неправильный ответ.

Итоговая оценка практических упражнений и курсовой работы:

5 баллов — отсутствие пропусков занятий, активная работа в аудитории, своевременная сдача работ, высокое качество выполнения работ.

4 баллов — наличие пропусков занятий, сдача работ с опозданием, наличие ошибок выполнения работ.

3 балла — наличие значительного количества пропусков занятий, сдача работ с опозданием, низкое качество работ, неправильные ответы на вопросы.

2 балл (незачет) — пропуски более 50% занятий, некомплектность работы, ее низкое качество.

### **7.5 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.

### **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

#### **а) 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.

**б) 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 г. – 214 с.
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. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: Учебное пособие. – М, Логос, 2008 г. – 114 с.
8. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко. Учебное пособие. Гриф МО РФ. – М., 2008.
9. Логутова Е., Якиманская И., Биктина Н. Психология делового общения: Учебное пособие. – ОГУ, 2013 г. – 196 с.
10. Титова Л.Г. Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие. (Гриф УМЦ). – М., 2008.
11. Храмченко В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. / В.Е. Храмченко. – 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.

**в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Административно-управленческий портал AUP.RU [Электронный ресурс]

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>

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. 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»