

Министерство образования и науки Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
в г. Армавире

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами

ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный университет»

А.А.Евдокимов



08 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.23 Деловые коммуникации

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Финансовый менеджмент

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Программу составила:
Доцент кафедры социально-гуманитарных
дисциплин, кандидат филол. наук
«28» августа 2017 г.

Т.М. Сидоренко

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин (разработчика)
Протокол № 1 «28» августа 2017 г.
Заведующий кафедрой,
канд. социол. наук, доц.

О.В. Гуренкова

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры экономики и менеджмента (выпускающей)
Протокол № 1 «28» августа 2017 г.
Заведующий кафедрой,
канд. экон. наук, доц.

С.Г. Косенко

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филиала по УГН «Экономика и управление»
Протокол № 1 «28» августа 2017г.
Председатель УМК филиала по УГН
«Экономика и управление»,
канд. экон. наук, доц.

Е.А. Кабачевская

Рецензенты:

Липеева И.Ю., канд. филол. наук, доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Тихорецке

Крижановский Н.И., канд. филол. наук, доцент кафедры литературы и МП ФГБОУ ВО «АГПУ»

1 Цели и задачи изучения дисциплины.

1.1 Цели освоения дисциплины

Цель курса - формирование прочных теоретических знаний о сущности и структуре делового общения, о факторах и условиях его эффективности, умениями творчески использовать полученные знания в профессиональной деятельности, а также формировании основ ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм деловой коммуникации, а также применение полученных знаний на практике; освоение общекультурных и профессиональных компетенций.

1.2 Задачи дисциплины:

1. дать представление о видах и формах делового общения;
2. познакомить обучающихся с основными феноменами делового общения;
3. с помощью практических занятий помочь обучающимся выработать ряд коммуникативных навыков, необходимых в сфере делового общения;
4. повысить личностные ресурсы слушателей (коммуникабельность, способствовать формированию положительной самооценки и позитивного мышления), обеспечивающих основу успешного построения карьеры в будущем.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Поставленные цели и задачи могут быть реализованы только при условии обращения к данным других наук.

Дисциплина «Деловые коммуникации» основывается на знаниях, полученных в рамках предыдущего образования.

Поставленные цели и задачи могут быть реализованы только при условии обращения к данным других наук. Освоение понятийного аппарата, понимание основных закономерностей развития общества невозможно без обращения к риторике, философии, психологии, теории управления, управлению персоналом.

Дисциплина «Деловые коммуникации» базируется на знаниях, полученных в рамках предшествующего образования.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных/профессиональных компетенций (ОК/ОПК/ПК)

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-12	умением организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами,	-механизмы взаимодействия в деловом общении используя системы сбора необходимой информации;	- установить продуктивный контакт с партнерами по общению;	- вербальными и невербальными средствами воздействия на партнера;

		используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)		- использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации;	
2	ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.	- специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования;	- диагностировать психотипы, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения;	- способами ведения бесед и переговоров;
3	ОК-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	- основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения диалогов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации.	- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.	- навыками литературной и деловой устной и письменной речи.

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зач. ед. (180 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

(для студентов ЗФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Курс			
			3	—		
Контактная работа, в том числе:		8,2	8,2			
Аудиторные занятия (всего):		8	8			
Занятия лекционного типа		4	4	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		4	4	-	-	-
		-	-	-	-	-
Иная контактная работа:		0,2	0,2			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:		168	168			
<i>Курсовая работа</i>		-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		42	42	-	-	-
Анализ научно-методической литературы		42	42	-	-	-
Реферат, эссе		42	42	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		42	42	-	-	-
Контроль:		3,8	3,8			
Подготовка к зачету						
Общая трудоемкость	час.	180	180	-	-	-
	в том числе контактная работа	8,2	8,2			
	зач. ед	5	5			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе (заочная форма)

№ раздела	Наименование разделов	Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа (СРС)
			Л	ПР	
1	2	3	4	5	6
1	Деловое общение как взаимодействие людей	18	2	-	16
2	Деловое общение в деятельности руководителя	18	2	-	16
3	Вербальное общение	18	-	2	16
4	Невербальная коммуникация	18	-	2	16
5	Эффективность делового общения	16	-	-	16
6	Имидж как повышение эффективности общения	20	-	-	20
7	Культура оформления документов в деловом общении	20	-	-	20
8	Этика делового общения	16	-	-	16

9	Деловое общение как форма межличностных отношений	16	-	-	16
10	Культура делового общения — важный фактор результативности	16	-	-	16
	Итого:		4	4	168

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, СРС – самостоятельная работа студента.

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Деловое общение как взаимодействие людей	Понятие «общение» и «деловое общение». Коммуникация, интеракция и перцепция в организации. Простая схема структуры коммуникации. Схема структуры целевой коммуникации. Инструментальная и личная направленность делового общения. Многофункциональный характер делового общения. Деловое взаимодействие. Коммуникативные формы делового взаимодействия. Коммуникативный процесс.	Реферат (Р) Эссе (Э)
2.	Деловое общение в деятельности руководителя	Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное (цели, условия организации коммуникации, коммуникативные формы, коммуникативные средства и технологии, ожидаемый результат). Функции, содержание и стороны делового общения в организации. Манера общения и стиль деловых партнеров. Понятие «коммуникативная компетентность делового человека».	Реферат (Р) Эссе (Э)
3.	Вербальное общение	Вербальные средства коммуникации. Речевые средства общения. Стили речи. Официально-деловой стиль (деловое письмо: структура текста и речевые конструкции; речевые шаблоны для делового взаимодействия). Научный стиль, публицистический стиль речи. Коммуникативные барьеры в организации: логический,	Реферат (Р) Эссе (Э)

		стилистический, семантический, фонетический. Правила Г.Бройнинга для успешной вербальной коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов для деловых переговоров. Некорректные вопросы (уловки ухода от ответа). Прием Бумеранга.	
4.	Невербальная коммуникация	Невербальные средства в деловой коммуникации. Кинесика и что она изучает. Средства невербальной коммуникации (дистанция между общающимися, телесный контакт, мимика, жесты, взгляд и т.п.). Поза и жестикуляция в деловом разговоре. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.	Реферат (Р) Эссе (Э)
5.	Эффективность делового общения	Обучающие игры: понятие и виды. Метод анализа конкретных ситуаций. Виды ситуаций (известная, подобная, неизвестная). Организация анализа конкретных ситуаций. Метод анализа кейсов. Метод анализа инцидентов. Метод разбора деловой корреспонденции. Метод разыгрывания ролей (инсценировки). Метод психологического видеотренинга. Метод имитационных игр. Метод деловых игр. Характеристики деловой игры. Целевая направленность деловых игр: производственные, учебные, инновационные, поисковые игры и т.п. Методы генерирования идей: понятие и виды. Метод мозгового штурма. Условия проведения и основные правила. Метод мозгового штурма как способ организации делового общения в области управления. Метод синектики. Процедура проведения синектики. Метод ассоциаций: преимущества и недостатки. Метод записной книжки. Креативный вопросник.	Реферат (Р) Эссе (Э)
6.	Имидж как повышение эффективности общения	Самопрезентации. Положительный имидж. Приемы установления контакта. Уверенность в себе. Требования к деловой одежде. Респектабельный тип делового партнера. Позитивный тип делового партнера. Оптимально настроенный тип делового партнера. Самоподача и самопрезентации. Как произвести положительное впечатление на делового партнера: Д.Карнеги,	Реферат (Р) Эссе (Э)

		Р.Хофф. Правила публичного выступления от Д.Карнеги.	
7.	Культура оформления документов в деловом общении	Сущность и классификация конфликтов (искусственные, естественные, горизонтальные, вертикальные, смешанные и т.п.). Приемы предотвращения и создания конфликтов. Пути разрешения и профилактики конфликтов. Управление конфликтами в организации. Рассмотрение ситуаций, при которых конфликт – это благо. Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации. Последствия и влияние конфликтов на деловую коммуникацию в организации.	Реферат (Р) Эссе (Э)
8.	Этика делового общения	Этика делового общения Виды споров в деловой коммуникации. Благородные виды споров: дискуссия и диспут. Полемика и деловая полемика. Когда не нужно спорить. Порядок ведения полемики. Особенности полемической убеждающей речи. Выступление оппонента и способы опровержения тезиса. Вопросы к выступающим. Принципы и основные правила ведения полемики. Тактика ведения полемики. Полемические приемы. Уловки в споре и правила защиты от них. Психологические уловки, логические уловки. Запрещенные приемы ведения полемики («приклеивание ярлыков», ложь, «техника зажимания рта», дискредитация и т.п.). Правила ответов на обвинения. Технология сократовского спора.	Реферат (Р) Эссе (Э)
9.	Деловое общение как форма межличностных отношений	Понятие критики. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика. Основные характеристики позитивной критики. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика. Практические советы критикующему. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Восемь секретов «разумной» критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как способ расположить к себе партнеров в деловой коммуникации. Психологический механизм приема	Реферат (Р) Эссе (Э)

		«Приятные слова». Основные правила как сделать комплимент комплиментом. Правила построения комплиментов для делового взаимодействия. Если комплимент говорят Вам.	
10.	Культура делового общения — важный фактор результативности	Самореализация, саморазвитие, самопрезентация	Реферат (Р) Эссе (Э)

2.3.2. Занятия семинарского типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Деловое общение как взаимодействие людей	Понятие «общение» и «деловое общение». Коммуникация, интеракция и перцепция в организации. Простая схема структуры коммуникации. Схема структуры целевой коммуникации. Инструментальная и личная направленность делового общения. Многофункциональный характер делового общения. Деловое взаимодействие. Коммуникативные формы делового взаимодействия. Коммуникативный процесс.	Устный опрос (Уо)
2.	Деловое общение в деятельности руководителя	Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное (цели, условия организации коммуникации, коммуникативные формы, коммуникативные средства и технологии, ожидаемый результат). Функции, содержание и стороны делового общения в организации. Манера общения и стиль деловых партнеров. Понятие «коммуникативная компетентность делового человека».	Устный опрос (Уо)
3.	Вербальное общение	Вербальные средства коммуникации. Речевые средства общения. Стили речи. Официально-деловой стиль (деловое письмо: структура текста и речевые конструкции; речевые шаблоны для делового взаимодействия). Научный стиль, публицистический стиль речи. Коммуникативные барьеры в	Тестирование (Т)

		организации: логический, стилистический, семантический, фонетический. Правила Г.Бройнинга для успешной вербальной коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов для деловых переговоров. Некорректные вопросы (уловки ухода от ответа). Прием Бумеранга.	
4.	Невербальная коммуникация	Невербальные средства в деловой коммуникации. Кинесика и что она изучает. Средства невербальной коммуникации (дистанция между общающимися, телесный контакт, мимика, жесты, взгляд и т.п.). Поза и жестикуляция в деловом разговоре. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.	Тестирование (Т)
5.	Эффективность делового общения	Обучающие игры: понятие и виды. Метод анализа конкретных ситуаций. Виды ситуаций (известная, подобная, неизвестная). Организация анализа конкретных ситуаций. Метод анализа кейсов. Метод анализа инцидентов. Метод разбора деловой корреспонденции. Метод разыгрывания ролей (инсценировки). Метод психологического видеотренинга. Метод имитационных игр. Метод деловых игр. Характеристики деловой игры. Целевая направленность деловых игр: производственные, учебные, инновационные, поисковые игры и т.п. Методы генерирования идей: понятие и виды. Метод мозгового штурма. Условия проведения и основные правила. Метод мозгового штурма как способ организации делового общения в области управления. Метод синектики. Процедура проведения синектики. Метод ассоциаций: преимущества и недостатки. Метод записной книжки. Креативный вопросник.	Тестирование (Т)
6.	Имидж как повышение эффективности общения	Самопрезентации. Положительный имидж. Приемы установления контакта. Уверенность в себе. Требования к деловой одежде. Респектабельный тип делового партнера. Позитивный тип делового партнера. Оптимально настроенный тип делового партнера. Самоподача и самопрезентации. Как	Тестирование (Т)

		произвести положительное впечатление на делового партнера: Д.Карнеги, Р.Хофф. Правила публичного выступления от Д.Карнеги.	
7.	Культура оформления документов в деловом общении	Сущность и классификация конфликтов (искусственные, естественные, горизонтальные, вертикальные, смешанные и т.п.). Приемы предотвращения и создания конфликтов. Пути разрешения и профилактики конфликтов. Управление конфликтами в организации. Рассмотрение ситуаций, при которых конфликт – это благо. Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации. Последствия и влияние конфликтов на деловую коммуникацию в организации.	Тестирование (Т)
8.	Этика делового общения	Этика делового общения Виды споров в деловой коммуникации. Благородные виды споров: дискуссия и диспут. Полемика и деловая полемика. Когда не нужно спорить. Порядок ведения полемики. Особенности полемической убеждающей речи. Выступление оппонента и способы опровержения тезиса. Вопросы к выступающим. Принципы и основные правила ведения полемики. Тактика ведения полемики. Полемические приемы. Уловки в споре и правила защиты от них. Психологические уловки, логические уловки. Запрещенные приемы ведения полемики («приклеивание ярлыков», ложь, «техника зажимания рта», дискредитация и т.п.). Правила ответов на обвинения. Технология сократовского спора.	Тестирование (Т)
9.	Деловое общение как форма межличностных отношений	Понятие критики. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика. Основные характеристики позитивной критики. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика. Практические советы критикующему. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Восемь секретов «разумной» критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.	Тестирование (Т), Дискуссия (Д)

		Комплимент как способ расположить к себе партнеров в деловой коммуникации. Психологический механизм приема «Приятные слова». Основные правила как сделать комплимент комплиментом. Правила построения комплиментов для делового взаимодействия. Если комплимент говорят Вам.	
10.	Культура делового общения — важный фактор результативности	Самореализация, саморазвитие, самопрезентация	Тестирование (Т)

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка учебного (теоретического) материала	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся (рассмотрены и утверждены на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Армавире 28 августа 2017 г., протокол №1)
2	Анализ научно-методической литературы	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся (рассмотрены и утверждены на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г. Армавире 28 августа 2017 г., протокол №1); Основная и дополнительная литература по дисциплине.
3	Подготовка рефератов, эссе	Методические рекомендации по подготовке, написанию и порядку оформления рефератов и эссе (рассмотрены и утверждены на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г. Армавире 28 августа 2017 г., протокол №2)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии.

При реализации учебной работы по дисциплине используются как традиционные образовательные технологии, ориентированные на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к обучающемуся (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения), так и активные и интерактивные формы проведения занятий - проблемная лекция, лекция-визуализация, дискуссия, «круглый стол», разбор практических заданий.

Используемые образовательные технологии по-новому реализуют содержание обучения и обеспечивают реализацию компетенций ОК-4, ОПК-4, ПК-12 подразумевая научные подходы к организации образовательного процесса, изменяют и предоставляют новые формы, методы и средства обучения.

Курс	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	ПР - Деловое общение как форма межличностных отношений	Дискуссия	2
Итого:			2

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса

Тема 1 Деловое общение как взаимодействие людей

1. Понятие «общение» и «деловое общение».
2. Коммуникация, интеракция и перцепция в организации. Простая схема структуры коммуникации.
3. Схема структуры целевой коммуникации
4. Инструментальная и личная направленность делового общения
5. Многофункциональный характер делового общения.
6. Деловое взаимодействие. Коммуникативные формы делового взаимодействия. Коммуникативный процесс.

Тема 2 Деловое общение в деятельности руководителя

1. Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное (цели, условия организации коммуникации, коммуникативные

формы, коммуникативные средства и технологии, ожидаемый результат).

2. Функции, содержание и стороны делового общения в организации.
3. Манера общения и стиль деловых партнеров.
4. Понятие «коммуникативная компетентность делового человека».

Примерные тесты по дисциплине

1. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) мимика;
- 4) все перечисленные.

2. Что не относится к внешним проявлениям твердости?

- 1) откинута назад голова;
- 2) манера стоять, широко расставив ноги;
- 3) привычка сидеть, положив ногу на ногу;
- 4) манера держать руки за спиной;
- 5) прямой открытый взгляд.

3. Деловое общение основывается на знаниях:

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

4. К вербальным средствам общения относятся:

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

5. 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.

6. 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) владеть невербальными методами;
- 5) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

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

- 1) слов;
- 2) мимики, жестов, позы;

- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) звуковых средств;
- 5) всего выше перечисленного в равной степени.

8. Какая поза не свидетельствует о стремлении к доминированию?

- 1) обе руки на бедрах;
- 2) одна рука на бедре, другая опирается о стенку;
- 3) голова чуть приподнята;
- 4) своеобразное копирование жестов партнера;
- 5) сидеть, небрежно перекинув ногу на ногу.

9. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- 1) за "Т" - образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за журнальным столиком;
- 4) за "П" - образным столом;
- 5) этот психологический аспект не учитывается.

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

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

11. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- 1) приветствие рукопожатие;
- 2) частые кивки головой - для ускорения беседы;
- 3) медленные кивки головой - выражают заинтересованность в беседе;
- 4) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- 5) американский символ "ОК", означающий "всё хорошо".

12. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения сказанного словами;
- 2) для усиления тех или иных моментов сообщения;
- 3) для подчеркивания ключевых моментов беседы;
- 4) указание направления рукой;
- 5) во всех выше перечисленных случаях.

13. 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;
- 5) все выше перечисленное.

14. В перечисленных 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.

15. Что означает во время беседы "шпилеобразный жест" у потенциального покупателя?

- 1) согласие на покупку;
- 2) отказ от покупки;
- 3) согласие или отказ от покупки;
- 4) колебание по поводу принятия решения;
- 5) нежелание продолжать беседу.

16. О чем свидетельствует задержка взгляда на глазах партнера?

- 1) о стремлении к доминированию;
- 2) о доверии;
- 3) об открытости;
- 4) о недоверии;
- 5) о симпатии.

17. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

- 1) он собирается с мыслями;
- 2) он нервничает;
- 3) разговор его мало интересует;
- 4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- 5) в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

18. Найдите правильный вариант завершения утверждения - дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

- 1) очень символична и зависит от многих факторов;
- 2) не имеет значения;
- 3) зависит только от национальных особенностей;
- 4) зависит только от взаимоотношений собеседников;
- 5) строго регламентирована.

19. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- 1) заискивающая;
- 2) адекватная ситуации;
- 3) дружелюбная;
- 4) ироничная;
- 5) насмешливая.

20. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- 2) очень широкая улыбка;
- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- 5) частый отвод взгляда в сторону.

21. Что не является отличительной чертой экстравертов?

- 1) общительность;
- 2) словоохотливость;
- 3) беззаботность;
- 4) подвижность;
- 5) застенчивость.

22. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- 1) с позиций превосходства;
- 2) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- 3) отсутствуют сомнения типа "уместно ли это";
- 4) не принимает возражений;
- 5) часто перебивают.

23. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

- 1) врожденной;
- 2) приобретенной в процессе общения;
- 3) приобретенной в процессе сознательных тренировок;
- 4) приобретенной в процессе общения и сознательных тренировок;
- 5) все выше перечисленные варианты верны.

24. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

- 1) жизненный оптимизм;
- 2) трудности в принятии самостоятельных решений;
- 3) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- 4) склонны уточнять уже принятые решения;
- 5) стремление к активной деятельности.

25. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество, как экстраверсия:

- 1) по темпераменту холерики и сангвиники;
- 2) это зачастую флегматики и меланхолики;
- 3) это амбоверты;
- 4) они хорошо контролируют свои эмоции;
- 5) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

26. Какова цель реалистического конфликта? а) достичь конкретных результатов; б) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных). в) снятие напряжения, своеобразная разрядка.

- 1) только а);
- 2) только б);
- 3) только в);
- 4) а) и б);
- 5) а) и в).

27. Что не является проявлением завышенной самооценки?

- 1) эгоистичность;
- 2) болезненное самолюбие;
- 3) стремление подавлять;
- 4) обидчивость;
- 5) стремление лидерствовать.

28. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

- 1) для которых конфликтность - поведение в конкретной ситуации;
- 2) для кого конфликтность - постоянный признак их поведения;
- 3) вообще неконфликтные люди;
- 4) люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей;
- 5) люди, инициирующие конфликт для снятия напряжения.

29. Психологи считают, что конфликты -

- 1) естественны в личной сфере;
- 2) неизбежны в деловой сфере;
- 3) естественны и неизбежны в личной сфере;
- 4) естественны и неизбежны в деловой сфере;
- 5) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

30. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- 1) полный уход от предмета обсуждения;
- 2) разногласия не принимают необратимого характера;
- 3) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- 4) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- 5) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Примерные темы эссе

1. Духовные и этические основы делового общения.
2. Оптимальный нравственно-психологический климат как условие делового общения.
3. Элементы риторики в деловом общении.
5. Роль убеждения и внушения в публичных выступлениях менеджера.
6. Невербальное общение и его действенность в деловом общении.
7. Деловые переговоры. Цель деловых переговоров, этапы.
8. Телефонные деловые переговоры.
9. Вербальное общение и его особенности в деловой сфере.
10. Этика деловых переговоров.
11. Духовные и этические нормы делового общения.
12. Оптимальный нравственно-психологический климат как условие делового общения.
13. Элементы риторики и культуры речи в деловом общении.
14. Невербальное общение и его действенность в деловом общении.
15. Культура делового общения в процессе созидания притягательного образа.
16. Важность эффективности имиджирования в современных условиях.
17. Самосовершенствование как фактор повышения эффективности имиджа менеджера.
18. Основные правила ведения документации и использование их в деловом имидже менеджера.
19. Условия обеспечения имиджа коллектива.
20. Стандарт обслуживания и деловое общение.
21. Деловая беседа.
22. Национально-культурные особенности делового общения (на примере разных стран)
23. Влияние деловых партнеров друг на друга (манипуляции в деловом общении).
24. Особенности общения в управленческой деятельности.
25. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.
26. Этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета.

27. Особенности и психологические приемы вербального этикета в деловом общении. Система приветствий, представлений и приемов в деловом этикете.
28. Одежда и этикет на деловом приеме.
29. Активные формы делового общения
30. Деловые переговоры

Примерные тесты рефератов

1. Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения.
2. Имидж как средство повышения эффективности делового общения.
3. Основные составляющие профессионального имиджа.
4. Этика деловых переговоров.
5. Подготовка деловых переговоров.
6. Методы проведения деловых переговоров.
7. Завершение переговоров и анализ итогов деловых переговоров.
8. Условия эффективности переговоров.
9. Роль убеждения и внушения в публичных выступлениях менеджера.
10. Культура делового общения в процессе созидания притягательного образа.
11. Проблемы языковой культуры в современном российском обществе.
12. Современное состояние русского языка в культурном пространстве России.
13. Речевая культура делового человека.
14. Высокий уровень речевой культуры - неотъемлемая черта культурного человека.
15. Иностранные слова в современной речи: за и против.
16. «Моя речь – это мое зеркало, мое достоинство!».
17. Значение общения в жизни человека.
18. Деловое общение как особый вид общения.
19. Коммуникативная компетентность личности как основа профессиональной успешности.
20. Критика - эффективное средство делового взаимодействия?
21. Искусство спора в деловом общении.
22. Общение и этика общения в сети Интернет.
23. «Имидж делового человека создается годами, а потерять его можно мгновенно»
24. Особенности речевого и неречевого поведения в процессе общения.
25. Общение как коммуникативная деятельность.
26. Невербальные средства общения.
27. Конфликты в деловом общении: их виды и пути разрешения.
28. Психологические особенности деловой коммуникации.
29. Спор в деловом общении.
30. Массовая коммуникация как общение в больших социальных группах.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Духовные и этические нормы делового общения.
2. Оптимальный нравственно-психологический климат как условие делового общения.
3. Элементы риторики и культуры речи в деловом общении.
4. Невербальное общение и его действенность в деловом общении.
5. Культура организации делового общения.
6. Основные правила ведения деловой документации.
7. Деловые переговоры. Цель деловых переговоров, этапы.

8. Телефонные деловые переговоры.
9. Вербальное общение и его особенности в деловой сфере.
10. Этика деловых переговоров.
11. Подготовка деловых переговоров.
12. Методы проведения деловых переговоров.
13. Завершение переговоров и анализ итогов деловых переговоров.
14. Условия эффективности переговоров.
15. Роль убеждения и внушения в публичных выступлениях менеджера.
16. Культура делового общения в процессе создания притягательного образа.
17. Важность эффективности имиджирования в современных условиях.
18. Основные правила ведения документации и использование их в деловом имидже менеджера.
19. Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения.
20. Имидж как средство повышения делового общения.
21. Условия обеспечения имиджа коллектива.
22. Психолого-педагогические проблемы создания имиджа.
23. Самосовершенствование как фактор повышения эффективности имиджа менеджера.
24. Основные составляющие профессионального имиджа.
25. Этические проблемы делового общения.
26. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
27. Социальные функции профессиональной этики.
28. Общие правила оформления документов в деловом общении.
29. Виды деловой корреспонденции
30. Культура общения по телефону.
31. Личностные особенности персонала в деловом общении
32. Социально-психологические функции делового общения
33. Особенности деловых переговоров.
34. Особенности деловой беседы.
35. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
36. Предпосылки формирования этики делового общения.
37. Универсальные этические принципы делового общения.
38. Этика делового общения в организации.
39. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
40. Структура и типология конфликтов.
41. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
42. Социально-психологическая диагностика конфликта.

Уровень требований и критерии оценок на зачете

Оценка «зачтено» выставляется, если компетенции ОК-4, ОПК-4, ПК-12 полностью освоены, обучающийся владеет материалом, отвечает на основные и дополнительные вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется, если компетенции ОК-4, ОПК-4, ПК-12 не освоены, обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины

5.1. Основная литература:

1. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 164 с. – URL: <https://biblio-online.ru/viewer/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo#page/1>

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общ. ред. А. П. Панфиловой. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 231 с. – URL: <https://biblio-online.ru/viewer/8E37F3A4-BB90-47FD-975C-94F52D8C7ACD/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-1#page/1>

5.2 Дополнительная литература:

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общ. ред. А. П. Панфиловой. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 258 с. – URL: <https://biblio-online.ru/viewer/12E17A29-7A12-4FA9-848E-D5190F26FF23/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2#page/1>

5.3 Периодические издания:

1 Коммуникативные исследования <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=53739>

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: www.biblioclub.ru
2. ЭБС издательства «Лань». – URL: <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт». – URL: <http://www.biblio-online.ru/>

4. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Catalog/Home/Index>
5. Аналитическая и цитатная база «Web of Science (WoS)». – URL: <http://apps.webofknowledge.com>.
6. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» – URL: www.grebennikon.ru
7. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». – URL: <http://www.elibrary.ru>
8. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН. – URL: <http://archive.neicon.ru>
9. Базы данных компании «Ист Вью». – URL: <http://dlib.eastview.com>
10. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) – URL: <http://uisrussia.msu.ru>
11. «Электронная библиотека диссертаций» Российской Государственной Библиотеки (РГБ). – URL: <http://dvs.rsl.ru/>
12. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда. – URL: <http://lib.mylibrary.com>
13. «Лекториум ТВ». – URL: <http://www.lektorium.tv/>
14. Национальная электронная библиотека «НЭБ». – URL: <http://нэб.пф/>
15. КиберЛенинка: научная электронная библиотека. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
16. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная ИС свободного доступа. – URL: <http://window.edu.ru>.
17. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>
18. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» – <http://www.consultant.ru>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. Основной целью лекции является обеспечение теоретической основы обучения, развитие интереса к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, формирование у обучающихся ориентиров для самостоятельной работы.

Подготовка к практическим занятиям.

Практические занятия ориентированы на работу с учебной и периодической литературой, знакомство с содержанием, принципами и инструментами осуществления и решением основных вопросов, приобретение навыков для самостоятельных оценок результатов оценки основных явлений дисциплины. К практическому занятию обучающийся должен ответить на основные контрольные вопросы изучаемой темы, подготовить эссе, решить тесты. Кроме того, следует изучить тему по конспекту лекций и учебнику или учебным пособиям из списка литературы.

Тестирование по предложенным темам. Подготовка тестированию предполагает изучение материалов лекций, учебной литературы.

Устный опрос. Важнейшие требования к устным ответам студентов – самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них. Ответ обучающегося должно соответствовать требованиям логики: четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность,

непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Написание эссе. Эссе – вид самостоятельной работы, представляющий собой небольшое по объему и свободное по композиции сочинение на заданную тему, отражающее подчеркнуто индивидуальную позицию автора. Рекомендуемый объем эссе – 2-3 печатные страницы.

Написание реферата – это вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа – научной работы, монографии, статьи. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определённую тему на семинарах.

Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к семинарским занятиям;
- написание реферата и эссе по заданной проблеме.

Дискуссия. Для проведения дискуссии все студенты, присутствующие на практическом занятии, разбиваются на подгруппы, которые обсуждают те или иные вопросы, входящие в тему занятия. Обсуждение может организовываться двояко: либо все подгруппы анализируют один и тот же вопрос, либо какая-то крупная тема разбивается на отдельные задания. Традиционные материальные результаты обсуждения таковы: составление списка интересных мыслей, выступление одного или двух членов подгрупп с докладами, составление методических разработок или инструкций, составление плана действий.

Зачет. Обучающиеся обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет является формой контроля усвоения обучающимся учебной программы по дисциплине или ее части, выполнения реферативных работ, эссе, тестовых заданий, устного опроса.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень информационных технологий

- Предоставление доступа всем участникам образовательного процесса к корпоративной сети университета и глобальной сети Интернет.
- Предоставление доступа участникам образовательного процесса через сеть Интернет к справочно-поисковым информационным системам.
- Использование специализированного (Офисное ПО, графические, видео- и аудиоредакторы и пр.) программного обеспечения для подготовки тестовых, методических и учебных материалов.
- Использование офисного и мультимедийного программного обеспечения при

проведении занятий и для самостоятельной подготовки обучающихся.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

- Microsoft Windows , Microsoft Office Professional Plus;
- Gimp 2.6.16 (растровый графический редактор);
- Inkscape 0.91 (векторный графический редактор);
- Acrobat Reader DC; Sumatra PDF;
- Mozilla FireFox;
- Медиаплеер VLC;
- Архиватор 7– zip.

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>.
2. Официальная Россия. Сервер органов государственной власти Российской Федерации. – URL: <http://www.gov.ru>.
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>.
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) «eLibrary.ru». – URL: <http://www.elibrary.ru>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа
2.	Семинарские занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.