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
_____ Евдокимов А.А.
«__» ____08____ 2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.23 Деловые коммуникации

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное муниципальное управление
Направленность (профиль): муниципальное управление
Программа подготовки: прикладная
Форма обучения: очная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Программу составила:
Доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин, канд. филол. наук
«28» августа 2017г. Т.М. Сидоренко

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

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры экономики и управления (выпускающей)
Протокол № 1 «28» августа 2017г.
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 гуманитарных и естественнонаучных дисциплин филиала ФГБОУ ВО «КубГУ» в г. Тихорецке

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

Лист изменений к рабочей программе учебной дисциплины
«Деловые коммуникации»

Содержание изменений	№ протокола заседания кафедры, дата	ФИО / подпись зав. кафедрой
В соответствии с выходом нового приказа от 05.04.2017 №301 «Об утверждении Порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» была актуализирована рабочая программа	№1 от 28.08.2017	Косенко С.Г.

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, необходимых в профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

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. 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 школьных курсов «Русский язык», «Литература» или соответствующих дисциплин среднего профессионального образования, а также «Риторика», «Культура речи».

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

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

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	- содержание понятия деловое общение; - характеристики личности как субъекта общения;	- установить продуктивный контакт с партерами по общению; - использовать приемы регуляции общения и взаимоотношений;	- навыками формирования эффективного социально-психологического климата в коллективе; - навыками разрешения конфликтных ситуаций;
2	ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.	- сущность и виды конфликтных ситуаций в деловом общении; - правила делового этикета.	- разрабатывать стратегию и тактику переговорного процесса.	- навыками и приемами организации дистанционного общения.

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач.ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

(для ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			3	___		
Контактная работа, в том числе:						
Аудиторные занятия (всего):		**54**	**54**			
Занятия лекционного типа		18	18	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		36	36	-	-	-
		-	-	-	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:		**85,8**	**85,8**			
Курсовая работа		-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		20	20	-	-	-
Анализ научно-методической литературы		20	20	-	-	-
Реферат, эссе		20	20	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		25,8	25,8	-	-	-
Контроль:						
Подготовка к зачету						
Общая трудоемкость	**час.**	**144**	**144**	**-**	**-**	**-**
	в том числе контактная работа	**58,2**	**58,2**			
	зач. ед	**4**	**4**			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (очная форма)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа		КРС	Внеаудиторная работа (СРС)
			Л	ПР		
1	2	3	4	5	6	7
1	Деловое общение как взаимодействие людей	9	1	2		6
2	Деловое общение в деятельности руководителя	9	1	2		6

3	Вербальное общение	9	1	2		6
4	Невербальная коммуникация	9	1	2		6
5	Эффективность делового общения	9	1	2		6
6	Имидж как повышение эффективности общения	9	1	2		6
7	Культура оформления документов в деловом общении	9	1	2		6
8	Этика делового общения	9	1	2		6
9	Деловое общение как форма межличностных отношений	9	1	2		6
10	Культура делового общения — важный фактор его	9	1	2		6
11	Оценка эффективности делового общения	9	1	2		6
12	Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения	9	1	2		6
13	Язык деловой переписки	9	1	2	1	5
14	Подготовка и виды деловых переговоров	9	1	2	1	5
15	Деловые беседы	9	2	4	1	2
16	Виды публичной речи	9	2 2	4	1	1,8
	Итого:		**18**	**36**	**4**	**85,8**

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

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)
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)
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, 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.	Реферат (Р)
4.	Невербальная коммуникация	Невербальные средства в деловой коммуникации. Кинесика и что она	Реферат (Р)

		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.	
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)
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, Р.Хофф. Правила публичного выступления от Д.Карнеги.	Реферат (Р)
7.	Деловое общение как форма межличностных отношений	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	Реферат (Р)

		организации. Рассмотрение ситуаций, при которых конфликт – это благо. Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации. Последствия и влияние конфликтов на деловую коммуникацию в организации.	
8.	Культура делового общения — важный фактор его результативности	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)
9.	Оценка эффективности делового общения	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 «Приятные слова». Основные правила как сделать комплимент комплиментом. Правила построения комплиментов для делового взаимодействия. Если комплимент говорят Вам.	Реферат (Р)
10.	Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения	Самореализация, саморазвитие, самопрезентация	Реферат (Р)
11.	Язык деловой	Культура оформления документов в	Эссе (Э)

	переписки	деловом общении	
12.	Подготовка и виды деловых переговоров	Два подхода к деловым переговорам (партнерский и конфронтационный). Основные цели деловых переговоров. Схема проведения переговоров: подготовка, собственно переговоры (конструктивные приемы) и завершение.	Реферат (Р)
13.	Деловые беседы	Сущность и понятие «деловой разговор». Деловая беседа: десять факторов успеха. Деловая беседа по телефону: правила и особенности поведения. Индивидуальная беседа с подчиненным. Значение и классификация бесед с подчиненными. Типы деловых совещаний. Правила поведения на совещании.	Реферат (Р)
14.	Виды публичной речи	Публичная речь – основные требования. Классификация видов публичной речи: информационная речь, убеждающая речь, протокольная (рамочная) речь, торжественная речь и т.п. Ораторское мастерство: история и современность. Необходимость пресс-конференции. Длительность и структура пресс-конференции. Понятие «пресс-релиз». Алгоритм процесса презентации. Типы презентаций. Презентация по плану (формуле). Презентация с удовлетворением потребностей. Презентация с решением проблемы.	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). Мини-конференция

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), Эссе (Э), Мини-конфернция
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, 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.	Устный опрос (Уо)
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.	Устный опрос (Уо))
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	Устный опрос (Уо), деловая игра (ДИ)

		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.	
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, Р.Хофф. Правила публичного выступления от Д.Карнеги.	Устный опрос (Уо), эссе (Э)
7.	Деловое общение как форма межличностных отношений	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.	Устный опрос (Уо)

8.	Культура делового общения — важный фактор его результативности	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.	Устный опрос (Уо)
9.	Оценка эффективности делового общения	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 «Приятные слова». Основные правила как сделать комплимент комплиментом. Правила построения комплиментов для делового взаимодействия. Если комплимент говорят Вам.	Устный опрос (Уо)
10.	Пути к саморазвитию в процессе оптимизации	Самореализация, саморазвитие, самопрезентация	Устный опрос (Уо)

	делового общения		
11.	Язык деловой переписки	Культура оформления документов в деловом общении	Устный опрос (Уо)
12.	Подготовка и виды деловых переговоров	Два подхода к деловым переговорам (партнерский и конфронтационный). Основные цели деловых переговоров. Схема проведения переговоров: подготовка, собственно переговоры (конструктивные приемы) и завершение.	Устный опрос (Уо)
13.	Деловые беседы	Сущность и понятие «деловой разговор». Деловая беседа: десять факторов успеха. Деловая беседа по телефону: правила и особенности поведения. Индивидуальная беседа с подчиненным. Значение и классификация бесед с подчиненными. Типы деловых совещаний. Правила поведения на совещании.	Устный опрос (Уо)
14.	Виды публичной речи	Публичная речь – основные требования. Классификация видов публичной речи: информационная речь, убеждающая речь, протокольная (рамочная) речь, торжественная речь и т.п. Ораторское мастерство: история и современность. Необходимость пресс-конференции. Длительность и структура пресс-конференции. Понятие «пресс-релиз». Алгоритм процесса презентации. Типы презентаций. Презентация по плану (формуле). Презентация с удовлетворением потребностей. Презентация с решением проблемы.	Устный опрос (Уо), итоговое 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 №1)

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, так и активные и интерактивные формы проведения занятий - проблемная лекция, лекция-визуализация, дискуссия, «круглый стол».

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

Семестр	Вид занятия (ПЗ)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	**ПЗ –** Деловое общение как взаимодействие людей	Мини-конференция	**2**
	ПЗ – Деловое общение в деятельности руководителя	Мини-конференция	**2**
	ПЗ – Эффективность делового общения	Деловая игра	**4**
Итого:			**8**

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

1. Коммуникация в организации.
2. Этические нормы в деятельности организаций.
3. Общение в конфликтных ситуациях.
4. Деловая переписка.
5. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
6. Телефонный разговор: правила и нормы.
7. Ведение переговоров с деловыми партнерами.
8. Основные составляющие профессионального имиджа.
9. Подготовка и проведение деловых переговоров.

Примерные тестовые задания

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) откинутая 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

Примерные темы рефератов

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.

Примерные темы эссе

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 делового общения в процессе созидания притягательного образа.
6.Важность эффективности имиджирования в современных условиях.
7.Самосовершенствование как фактор повышения эффективности имиджа менеджера.
8.Основные правила ведения документации и использование их в деловом имидже менеджера.
9.Условия обеспечения имиджа коллектива.
10.Психолого-педагогические проблемы создания имиджа.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Формы деловой коммуникации.
2. Общепринятые инновационные формы делового общения.
3. Основные принципы эффективного делового общения.
4. Разновидности общения. Непосредственное и опосредованное общение. Вербальное и невербальное общение. Их взаимодействие.
5. Формы устной деловой коммуникации.
6. Коммуникативная компетенция личности. Основные аспекты культуры общения и культуры речи.
7. Основные понятия культуры речи (язык и речь, современный русский литературный язык: социальная и функциональная дифференциация, языковая норма).
8. Нормативный, коммуникативный, этический аспекты культуры речи.
9. Нормы русского литературного языка.
10. Классификация функциональных стилей русского языка. Стилеобразующие элементы деловой речи.
11. Подстили и жанры официально-делового стиля.
12. Основные правила межличностного общения.
13. Культура делового общения: общая характеристика и специфические черты.
14. Вербальное и невербальное общение. Их взаимодействие.
15. Особенности и стандарты письменной коммуникации.
16. Деловая документация, ее функции и разновидности.
17. Деловые письма.
18. Функциональная и языковая специфика рекламного текста.
19. Элементы риторики в деловом общении.
20. Оптимальный нравственно-психологический климат как условие делового общения.
21. Духовные и этические основы делового общения.

22. Роль убеждения и внушения в публичных выступлениях менеджера.
23. Невербальное общение и его действенность в деловом общении.
24. Культура делового общения в процессе созидания притягательного образа.
25. Важность эффективности имиджирования в современных условиях.
26. Самосовершенствование как фактор повышения эффективности имиджа менеджера.
27. Основные правила ведения документации и использование их в деловом имидже менеджера.
28. Условия обеспечения имиджа коллектива.
29. Психолого-педагогические проблемы создания имиджа.
30. Пути к саморазвитию в процессе оптимизации делового общения.
31. Имидж как средство повышения эффективности делового общения.
32. Основные составляющие профессионального имиджа.

Уровень требований и критерии оценок на зачете

Оценка «зачтено» выставляется, если компетенции ОПК-4, ОК-5 полностью освоены, обучающийся владеет материалом, отвечает на основные и дополнительные вопросы.

Оценка «не зачтено» выставляется, если компетенции ОПК-4, ОК-5 не освоены, обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины

5.1. Основная литература:

1.Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 370 с. URL: https://biblio-online.ru/viewer/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1#page/1

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

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт» и др.

5.2 Дополнительная 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://www.biblio-online.ru/viewer/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853#page/1

2. Руденко, А.М. Деловые коммуникации [Текст]: учебник для бакалавров / А.М. Руденко .- Ростов – н/Д : Феникс , 2013.- 350с.

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 «WebofScience (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:https://dvs.rsl.ru/
12. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда. - URL:http://lib.myilibrary.com
13. «Лекториум ТВ». - URL:http://www.lektorium.tv/
14. Национальная электронная библиотека «НЭБ». - URL:http://нэб.рф/
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.

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.

Мини-конференции представляют собой чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между участниками конференции по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте всех участников конференции. Как правило, в рамках мини-конференции выделяется две части конференции: выступление участников и дискуссия.

Деловая игра – это имитация рабочего процесса, моделирование, упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации. Перед участниками игры ставятся задачи, аналогичные тем, которые они решают в ежедневной профессиональной деятельности.

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

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.

- Libre Office 5.0.6 (свободный офисный пакет);
- Gimp 2.6.16 (растровый графический редактор);
- Inkscape 0.91 (векторный графический редактор);
- Adobe Acrobat Reader, WinDjView, XnView (просмотр документов и рисунков);
- Mozilla FireFox, Adobe Flash Player, JRE. (Internet);
- 7-zip 9.15 (архиватор);
- Nod32 (антивирус);
- Notepad++ (текстовый редактор с подсветкой синтаксиса).

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. 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
	Лекционные занятия	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа
	Семинарские занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа
	Групповые (индивидуальные) консультации	Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций
	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации
	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.