

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
в г.Тихорецке

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по работе с филиалами  
ФГБОУ ВО «Кубанский  
государственный университет»  
А.А.Евдокимов



08 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.30 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
Направленность (профиль) Муниципальное управление  
Программа подготовки: прикладная  
Форма обучения: заочная  
Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Тихорецк  
2018

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

Программу составил:

Доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин, канд. филол. наук  
30 августа 2018г.

И.Ю. Липеева

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин (разработчика)  
Протокол № 1 30 августа 2018 г.  
Заведующий кафедрой, канд. экон. наук, доц.

Е.В. Мезенцева

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры экономики и менеджмента (выпускающей)  
Протокол № 1 30 августа 2018 г.  
И.о. заведующего кафедрой, д-р экон. наук, доц.

Е.В. Королюк

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филиала по УГН «Экономика и управление»  
Протокол № 1 30 августа 2018 г.  
Председатель УМК филиала по УГН «Экономика и управление», канд. экон. наук, доц.

М.Г. Иманова

Рецензенты:

И.С. Оганесова, доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО КубГУ в г. Армавире, канд. филол. наук, доц.

Ю.С. Кульбит, доцент кафедры «Философия, история и право» Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», канд. филол. наук

# 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины:

формирование системного представления и получение знаний и практических навыков в части создания, организации, развития и поддержания эффективных корпоративных, личных, профессиональных и деловых коммуникаций.

## 1.2. Задачи дисциплины:

- формирование у студентов комплексного представления о содержании, видах деловых коммуникаций: деловая беседа, переговоры; вертикальные, горизонтальные, организационные и межличностные;
- изучение видов и принципов коммуникативных сетей: внутригрупповых и организационных;
- изучение особенностей ведения деловых переговоров; роль и значение риторических и психологических приемов ведения переговоров, правила установления цели и задач переговоров; приемы снятия напряженности, установления контакта, овладения инициативой, тактику и технику нейтрализации замечаний.

## 1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Курс «Деловые коммуникации» предполагает знание видов, методов коммуникаций в сфере делового общения во всех сферах социальной жизни, методологических и теоретических основ коммуникационного общения как на микроуровне, так и на макроуровне. Владение знаниями об основных парадигмах отечественной и западной коммуникационной теории и практики общения.

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

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных и общепрофессиональных компетенций: ОК-5, ОК-6, ОПК-4.

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	уметь	владеть
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	- базовые правила устной и письменной коммуникации на русском языке; - системные представления о правилах устной и письменной коммуникации в русском языке, о формах и способах эффективного межличностного и межкультурного взаимодействия	- использовать базовые правила устной коммуникации и письменной коммуникации на русском языке для решения задач межличностного общения; - использовать комплекс правил устной коммуникации и письменной коммуникации на русском языке для эффективного решения задач межличностного общения и межкультурного взаимодействия	- навыками устной и письменной коммуникации на русском языке для эффективной профессиональной коммуникации, способами межличностного и межкультурного взаимодействия

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	уметь	владеть
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	- основные правила и принципы социальной коммуникации в коллективе; - правила и принципы эффективного взаимодействия в коллективе для решения профессиональных задач, специфику коммуникации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	- осуществлять социальную коммуникацию в коллективе; - осуществлять эффективную коммуникацию в коллективе для решения профессиональных задач, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	- навыками эффективного взаимодействия в коллективе; - навыками эффективного общения в коллективе для решения профессиональных задач
ОПК- 4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; - функции, принципы общения и специфику деловой коммуникации в правовых и этических аспектах деятельности; - особенности современного делового общения, способы и методы деловой коммуникации	- устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения; - пользоваться приемами применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций; - использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения	- приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций; - приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения; - профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ЗФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)
--------------------	-------------	-----------------

		1	2		
<b>Контактная работа (всего), в том числе:</b>	<b>10,2</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>		
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	-	-
Занятия лекционного типа	4	4	-	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	6	2	4	-	-
<b>Иная контактная работа (всего):</b>	<b>0,2</b>	-	<b>0,2</b>		
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	-	0,2	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>	<b>94</b>	<b>66</b>	<b>28</b>		
Проработка учебного (теоретического) материала	16	16	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (выполнение упражнений и задач)	68	44	24	-	-
Подготовка к текущему контролю	10	6	4	-	-
<b>Контроль:</b>	<b>3,8</b>	-	<b>3,8</b>		
Подготовка к зачету	3,8	-	3,8	-	-
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	-
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>10,2</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>	-
	<b>зач. ед</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	-

## 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 1,2 семестрах (заочная форма).

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Понятие деловой коммуникации. Процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций	14	2			12
2	Основные модели и стили делового общения	14				14
3	Этикет делового человека	14		2		12
4	Вербальные и невербальные средства делового общения	16	2			14
5	Язык официально-делового общения	14				14
6	Письменные формы деловой речи	16		2		14
7	Устные формы деловой речи	16		2		14
	<i>Итого по дисциплине:</i>		4	6		94

## 2.3. Содержание разделов дисциплины

В данном подразделе приводится описание содержания дисциплины, структурированное по разделам, с указанием по каждому разделу формы текущего контроля: В – вопросы для устного опроса; З – упражнения и задачи; Т – тесты.

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
---	----------------------	--------------------	-------------------------

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Тема 1. Понятие деловой коммуникации. Процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций	Деловая коммуникация: понятие, основное значение. Нормативный, коммуникативный, этический аспекты общения. Язык как средство общения. Сферы применения языка. Речь как форма реализации языка. Формы речи. Коммуникативные качества речи. Типы речевых культур. Факторы эффективной и неэффективной делового общения, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическое деловое общение в управлении организацией.	В
2	Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения	Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевом поведении. Невербальные аспекты делового общения, анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Невербальный аспект этики делового общения.	В

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	Тема 3. Этикет делового человека	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Речевой этикет делового общения.</li> <li>2. Этикетные речевые формулы, используемые в ситуации делового общения.</li> <li>3. Составляющие имиджа делового человека.</li> <li>4. Факторы, влияющие на создание имиджа.</li> <li>5. Этика бизнеса.</li> <li>6. Корпоративный стиль.</li> <li>7. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации.</li> <li>8. Формирование, управление и защита деловой репутации.</li> </ol>	З, Т
2	Тема 6. Письменные формы деловой речи	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации.</li> <li>2. Формы письменных деловых коммуникаций.</li> <li>3. Краткий словарь терминов деловой переписки.</li> <li>4. Классификация деловой переписки.</li> <li>5. Структура и оформление делового письма.</li> <li>6. Этические и этикетные нормы деловой переписки.</li> <li>7. Особенности общения по Интернету.</li> <li>8. Деловая переписка по электронной почте.</li> <li>9. Типичные ошибки в языке деловых бумаг.</li> </ol>	З, Т
3	Тема 7. Устные формы деловой речи	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разновидность устной речи: монолог, диалог, полилог.</li> <li>2. Понятие и структура публичного выступления.</li> <li>3. Особенности публичной речи. Оратор и его аудитория.</li> <li>4. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стиль речи.</li> </ol>	З, Т

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
		5. Специфика и типы выступлений перед аудиторией. 6. Этапы деловой беседы. 7. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. 8. Формы и методы воздействия на подчиненного. 9. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний. 10. Переговоры как разновидность коммуникации. Стратегии ведения переговоров.	

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Проработка учебного (теоретического) материала	Самостоятельная работа студентов: методические рекомендации для бакалавров направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденные кафедрой экономики и менеджмента (протокол №1 от 30.08.2018 г.)
2	Подготовка к текущему контролю	
3	Выполнение упражнений и задач	Письменные работы студентов: методические рекомендации для бакалавров направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденные кафедрой экономики и менеджмента (протокол №1 от 30.08.2018 г.)

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

В процессе изучения дисциплины занятия лекционного типа и занятия семинарского типа являются ведущими формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной системы.

В учебном процессе используются следующие образовательные технологии:

- технология проблемного обучения: последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешая которые студенты активно усваивают знания;
- технология развивающего обучения: ориентация учебного процесса на потенциальные возможности человека и их реализацию;

– технология дифференцированного обучения: усвоение программного материала на различных планируемых уровнях, но не ниже обязательного;

– технология активного (контекстного) обучения: моделирование предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности;

Также при освоении дисциплины в учебном процессе используются активные формы проведения занятий.

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**

Фонд оценочных средств по дисциплине оформлен как отдельное приложение к рабочей программе.

### **Примерные вопросы для устного опроса**

#### **Тема 1. Понятие деловой коммуникации. Процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций**

1. В чем заключается значение коммуникаций для организации?
2. Назовите основные этапы процесса коммуникаций.
3. Какие переменные можно выделить в межличностном процессе коммуникаций?
4. Дайте определение понятиям средства и каналы коммуникации.
5. Дайте определение понятию коммуникационные сети.
6. Назовите основные виды коммуникационных сетей.
7. Перечислите основные трудности в организации коммуникаций.
8. Назовите пути улучшения коммуникаций. Что влияет на выбор устного или письменного канала коммуникаций.
9. Назовите основные виды каналов коммуникаций.
10. Какие виды информации передаются по вертикальным каналам коммуникаций?
11. Что представляют собой горизонтальные каналы коммуникаций?
12. Как можно подразделить коммуникации в организации по уровням и видам?

### **Примерные упражнения и задачи**

#### **Тема 3. Этикет делового человека**

1. Выберите речевые клише, приемлемые в деловой коммуникации с учетом ситуации. Прокомментируйте выбор.

1) Ситуация «Приветствие при деловой встрече»: Здравствуйте! Доброе утро! Рад (-а, -ы) приветствовать вас! Сколько лет, сколько зим! Привет! Добрый день! День добрый! (Очень) рад вас видеть (приветствовать)! Разрешите (позвольте) вас приветствовать! Добро пожаловать! Мое почтение!

2) Ситуация «Знакомство деловых партнеров»: Разрешите(те) с вами (с тобой) познакомиться. Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться. Позволь(те) с вами (с тобой) познакомиться. Давай(те) познакомимся. Будем знакомы. Хорошо бы познакомиться. Позвольте (разрешите) представиться. Позвольте представить вам членов нашей делегации (команды). Очень приятно познакомиться с вами! Много о вас слышал! Рад (-а, -ы) с вами познакомиться! О таком знакомстве мы давно мечтали! Надеюсь, что наше знакомство послужит общим целям.

3) Ситуация «Выражение благодарности в деловой сфере»: Большое (огромное, великое, безмерное, сердечное) спасибо вам! Огромная (безмерная, великая) благодарность вам! Очень (душевно,) благодарен (признателен) вам! Как мне вас благодарить! Не могу (нет слов) выразить благодарность вам! Тысяча благодарностей! Награди вас Бог! Бог вас наградит! Бог вам воздаст за вашу доброту! Буду Бога молить за вас! Я перед вами в большом долгу!



4) Ситуация «Выражение несогласия в деловой коммуникации»: Позвольте с вами не согласиться. Позвольте вам возразить. Не могу согласиться с вами. Это не совсем так. Это совсем не так. Боюсь, что не могу согласиться с вами. Едва ли возможно принять ваши условия. Вряд ли мы сможем с вами договориться. У нас совершенно иное видение этой ситуации (проблемы, вопроса).

5) Ситуация «Извинение в деловых ситуациях»: Приносим извинения за задержку ответа (за опоздание, за неточность сведений). Простите нас (меня). Виноват (-а, -ы). Извините за беспокойство. Я (мы) очень виноват (-а, -ы) перед вами. Мы доставили вам столько хлопот.

6) Ситуация «Комплимент в деловой сфере»: Вы хорошо (отлично, превосходно, великолепно, молодо) выглядите! Вы не меняетесь! Вы так (очень) обаятельны (умны, сообразительны, находчивы, рассудительны, практичны)! Вы хороший (отличный, прекрасный) специалист! Вы умеете хорошо (прекрасно) руководить (управлять) людьми! С вами приятно (хорошо, отлично) иметь дело (сотрудничать)!

7) Ситуация «Неформальное общение в деловой сфере»: Желаю счастья! Успеха вам! Желаю процветания вашей фирме! Ни пуха, ни пера! Приятного аппетита! Попробуйте, пожалуйста... Ну, будьте здоровы! Примите мои (наши) искренние поздравления! Поздравляю с праздником! Поклонитесь от меня (нас) ... Вам привет от ... Передай(те) пламенный привет... Совет да любовь!

2. Выберите литературный вариант употребления: догoвoр – дoгoвoр; директoры – директoра, дoбьчa – дoбьчa полeзных ископaeмых, рудник – рудн'ик, квaртaл – квaртaл

Как вы поведете себя, если ваш деловой партнер допустил ошибку в речи? Разыграйте ситуации, демонстрирующие как владение культурой речи, так и умение достойно выходить из сложных ситуаций при деловой коммуникации.

3. Назовите правила, применимые при общении с вышестоящими лицами, при равенстве сторон.

– Не следует употреблять жаргонные, грубые, просторечные слова и выражения.

– Необходимо использовать только уважительные интонации.

– Нельзя употреблять жесты без словесного сопровождения.

– Следует воздерживаться от резких отрицательных оценок других лиц. Допустимы лишь краткие вежливые намеки.

– Не следует уличать начальника в нелогичности.

– Следует воздерживаться от подбострастия и лести.

– Не принято спрашивать о причинах отказа, требовать объяснений, задавать много вопросов.

4. Проанализируйте советы для ведения переговоров.

Нельзя перебивать собеседника во время беседы.

Недопустимы частые вопросы и пространные комментарии.

Не следует искажать смысл слов собеседника или оборачивать их в свою пользу.

Не рекомендуется заканчивать мысль за собеседника.

Во время беседы нельзя заниматься посторонними делами, отвлекаться, что может быть воспринято как невнимательность, пренебрежение к партнеру.

Рекомендуется смотреть в лицо собеседника.

Не следует показывать волнение, важно контролировать жесты и мимику.

## Примерные тесты

### Тема 3. Этикет делового человека

**1. Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям – это...**

1. заражение;
2. внушение;
3. убеждение;
4. подражание.

**2. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:**

1. фактор превосходства;
2. фактор привлекательности;
3. фактор «отношения к нам»;

4. все ответы верны.

**3. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:**

1. в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека;
2. в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека;
3. в том, что чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях;
4. в том, что люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо.

**4. Главным источником психологической информации о человеке являются:**

1. одежда и походка;
2. прическа и лицо;
3. макияж и одежда;
4. лицо и походка.

**5. Что подразумевает каузальная атрибуция?**

1. приписывание причин поведению человека;
2. возникновение трудностей в общении;
3. оказание влияния на события;
4. взаимодействие собеседников.

**6. Под самоподачей подразумевают:**

1. кокетство с партнером по общению;
2. способность вмешательству в процесс формирования своего образа у партнера;
3. оказание влияния на партнера по общению;
4. выбор одежды по моде.

**7. Перечислите основные способы защиты от собеседника в процессе общения:**

1. избегание, авторитет и непонимание;
2. авторитет, самоподача, агрессия;
3. непонимание, внушения, невнимание;
4. избегание, агрессия, авторитет.

**8. Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций:**

1. ориентации на похвалу, ориентации на понимание;
2. ориентации на контроль, ориентации на поощрение;
3. ориентации на контроль, ориентации на понимание;
4. ориентации на понимание, ориентации на сочувствие.

**9. При каком стиле общения главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества?**

1. гуманистическое;
2. авторитарное;
3. демократическое;
4. ритуальное.

**10. Общение по характеру и содержанию бывает:**

1. формальное и неформальное;
2. светское и обыденное;
3. неформальное и прямое;
4. косвенное и формальное.

## **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. П о н я т и е к о м м у н и к а ц и и : в и д ы , ф у н к ц и и .
2. Сущность деловых коммуникаций.
3. Значение деловых коммуникаций в человеческой деятельности. Основные модели и стили делового общения.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия, коммуникативные каналы и средства делового общения.
5. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение делового общения.
6. Символы и значения делового общения, денотация и коннотация, интерпретация.
7. Виды и формы деловых коммуникаций. Вертикальные, горизонтальные, неформальные.

8. Современные виды деловых коммуникаций.
9. Основные параметры, определяющие форму деловых коммуникаций.
10. Процесс деловой коммуникации
11. Модели коммуникационного процесса.
12. Понятие, структура и характеристика стиля деловых переговоров.
13. Характерные признаки условных типов собеседников.
14. Сущность рекомендаций по общению с собеседниками, относящихся к различным условным типам.
15. Различие этики устного, письменного и виртуального делового общения.
16. Имидж и репутация их соотношение.
17. Психологические особенности формирования имиджа.
18. Деловое общение в организациях и менеджмент репутации.
19. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
20. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
21. Корпоративная культура, структурирование информации по бизнес-целям.
22. Теория и практика переговорного процесса.
23. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
24. Вербальные и невербальные средства общения.
25. Сущность невербальных средств общения.
26. Анализ поведения коммуникатора, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т. д.
27. Отражение и восприятие в деловом общении.
28. Официально-деловой стиль. Общая характеристика.
29. Деловое общение и власть.
30. Презентации: виды, их подготовка и проведение.
31. Критерии и условия успешной презентации.
32. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
33. Коммуникационные барьеры различных социальных, культурных и этических групп.
34. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
35. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания)
36. Типы и виды деловой документации.
37. Требования к языку и стилю документов. Унификация языка деловых бумаг.
38. Этапы развития русского официально-делового письма.
39. Понятие, особенности международной деловой переписки.
40. Понятие риторики. Основные этапы развития риторики как науки.
41. Этапы подготовки к выступлению.
42. Композиция речи.
43. Структура плана деловых переговоров.
44. Структура деловой беседы.
45. Состав работ по подготовке к деловой беседе.
46. Элементы, входящие в алгоритм деловых переговоров.
47. Цель и задачи деловых переговоров.
48. Методы изложения материала в ораторской практике.
49. Искусство оратора. Техника выступления.
50. Телефонное деловое общение и особенности общения по Интернету.

### **Критерии оценивания ответа на зачете**

Студенты обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач. Зачет - форма промежуточной аттестации, в результате которого обучающийся получает оценку в двухбалльной шкале («зачтено», «не зачтено»).

Оценка «зачтено» ставится студенту, который прочно усвоил предусмотренный программный материал; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из

разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов; без ошибок выполнил практическое задание. Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе. Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие успехи при выполнении самостоятельной работы, систематическая активная работа на семинарских (практических) занятиях.

Оценка «не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

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 (модулю) 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, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1 Основная литература:**

1 Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351](http://www.biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351)

2 Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 527 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0](http://www.biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0)

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература:**

1 Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для академического бакалавриата / Т. А. Алексина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 384 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/DA872F5E-8603-4323-BAB9-32B694FE5ED1](http://www.biblio-online.ru/book/DA872F5E-8603-4323-BAB9-32B694FE5ED1)

2 Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 125 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/423DF29B-6DC9-4C19-A24B-9CA7BE661C5A](http://www.biblio-online.ru/book/423DF29B-6DC9-4C19-A24B-9CA7BE661C5A)

3 Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 158 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/1EF67A74-7392-4D0E-83BD-857C5A3B0C6F](http://www.biblio-online.ru/book/1EF67A74-7392-4D0E-83BD-857C5A3B0C6F)

4 Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E](http://www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E)

5 Психология делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567](http://www.biblio-online.ru/book/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567)

6 Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 522 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/AC21F49A-1F58-4103-9CAD-A5CF501818A2](http://www.biblio-online.ru/book/AC21F49A-1F58-4103-9CAD-A5CF501818A2)

7 Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 460 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666](http://www.biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666)

8 Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 324 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914](http://www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914)

9 Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598](http://www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598)

### 5.3 Периодические издания:

Вопросы психологии

Человек. Сообщество. Управление

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде организации и к профессиональным базам данных, электронным образовательным ресурсам, Интернет-сайтам специализированных ведомств.

Наименование сайта	Адрес сайта
Национальная электронная библиотека	<a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a>
Электронный архив документов КубГУ	<a href="http://docspace.kubsu.ru">http://docspace.kubsu.ru</a>
Министерство культуры Российской Федерации	<a href="http://mkrf.ru/">http://mkrf.ru/</a>
Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций	<a href="http://rkn.gov.ru/">http://rkn.gov.ru/</a>

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

При изучении дисциплины используются следующие формы работы.

1. Лекции, на которых рассматриваются основные теоретические вопросы данной дисциплины.

2. Практические занятия, на которых разбираются проблемные ситуации, решаются задачи, заслушиваются доклады, опрос по теоретическим вопросам изучаемых тем и тестирование. При подготовке к практическому занятию следует:

- использовать рекомендованные преподавателями учебники и учебные пособия - для закрепления теоретического материала;

- подготовить доклады и сообщения, разобрать проблемные ситуации;

- разобрать совместно с другими студентами и обсудить вопросы по теме практического занятия и

т.д.

3. Самостоятельная работа, которая является одним из главных методов изучения дисциплины.

Цель самостоятельной работы – расширение кругозора и углубление знаний в области теории и практики вопросов изучаемой дисциплины.

Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на семинарских занятиях. Это текущий опрос, тестовые задания, выполнение упражнений и задач.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- работу с электронными библиотечными системами;
- изучение материалов периодической печати, Интернет - ресурсов;
- выполнение упражнений и задач;
- индивидуальные и групповые консультации;
- подготовку к зачету.

4. Зачет по дисциплине. Зачет сдается в устной форме. Представляет собой структурированное задание по всем разделам дисциплины. Для подготовки к зачету следует воспользоваться рекомендованным преподавателем учебниками, методическими указаниями к практическим занятиям и самостоятельной контролируемой работе студента по дисциплине, глоссарием, своими конспектами лекций и практических занятий, выполненными самостоятельными работами.

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 (МОДУЛЮ)**

### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

- комплекс взаимосвязанных программ, предназначенных для управления ресурсами ПК и организации взаимодействия с пользователем операционная система Windows XP Pro (договор №77 АЭФ-223-ФЗ-2017 от 03.11.2017);
- пакет приложений для выполнения основных задач компьютерной обработки различных типов документов Microsoft Office 2010 (договор №77 АЭФ-223-ФЗ-2017 от 03.11.2017);
- программа для комплексной защиты ПК, объединяющая в себе антивирус, антишпион и функцию удаленного администрирования антивирус Kaspersky endpoint Security 10 (Письмо АО\_Лаборатория Касперского № 3368 от 03.08.2016);
- договор № 128-НК о взаимном сотрудничестве со Справочно - Поисковой Системой Гарант от 19.12.2014 (бессрочный).

### **8.2 Перечень информационных справочных систем**

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, справочным и поисковым системам.

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>).
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа,	Мультимедийный проектор, персональный компьютер, выход в Интернет, электронные

<p>групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Октябрьская, д. 24б, № 504</p>	<p>ресурсы, учебная мебель, доска учебная, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением неограниченного доступа в электронную информационно-образовательную среду организации для каждого обучающегося 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Октябрьская, д. 24б № 406</p>	<p>Персональные компьютеры, принтер, выход в Интернет, учебная мебель.</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением неограниченного доступа в электронную информационно-образовательную среду организации для каждого обучающегося, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Октябрьская, д. 24б, № 36</p>	<p>Персональные компьютеры, принтер, выход в Интернет, учебная мебель.</p>
<p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Октябрьская, д. 24б № 99 а</p>	<p>Стол компьютерный, сейф, мебель офисная, стеллажи металлические.</p>