

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

Дата подписания: 23.10.2022 22:21:53

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Экономика и управление на предприятии

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1. Методологические проблемы теории коммуникации

Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации.

Тема 1.2. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации.

Раздел 2. Виды коммуникации

Тема 2.1. Виды коммуникации.

Тема 2.2. Стратегии устных деловых коммуникаций.

Тема 2.3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

Тема 2.4. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.

Тема 2.5. Управление коммуникацией.

Раздел 3. Профессионально-ориентированная коммуникация

Тема 3.1. Коммуникации в организации.

Тема 3.2. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления.

Тема 3.3. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления.

Тема 3.4. Спор, дискуссия, полемика.

Тема 3.5. Технологии самопрезентации.

Тема 3.6. Вербальные средства коммуникации.

Тема 3.7. Невербальные средства коммуникации.

Тема 3.8. Имидж делового человека.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Раздел 1. Методологические проблемы теории коммуникации

Лекция 1. Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации.

Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган, Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

Лекция 2. Тема 1.2. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации.

Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля. Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук.

Раздел 2. Виды коммуникации

Лекция 3. Тема 2.1. Виды коммуникации.

Виды коммуникации. Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

Лекция 4. Тема 2.2. Стратегии устных деловых коммуникаций.

Особенности публичного выступления. Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как

специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров.

Лекция 5. Тема 2.3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.

Лекция 6. Тема 2.4. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.

Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь провокационная речь, императивная речь Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинестическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации. Уровни коммуникации. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация. Стили публичной коммуникации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки. Технологии эффективной коммуникации и рационального поведения в конфликте. Коммуникация переговорного процесса по разрешению конфликта.

Лекция 7. Тема 7. Управление коммуникацией. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.

Раздел 3. Профессионально-ориентированная коммуникация

Лекция 8. Тема 3.1. Коммуникации в организации.

Сущность и виды коммуникаций в организации. Использование термина среди специалистов в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации. Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Коммуникации внутренней упорядоченности

организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого в организации. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур. Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

Лекция 9. Тема 3.2. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления.

Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социальноориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общения в управлении. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности.

Лекция 10. Тема 3.3. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления.

Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и 10 психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения.

Лекция 11. Тема 3.4. Спор, дискуссия, полемика.

Происхождение и психологические особенности. Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников

спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

Лекция 12. Тема 3.5. Технологии самопрезентации.

Понятие, цель самопрезентации. Основные презентационные модели самопрезентации. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Непреднамеренное неконтролируемое поведение. Продукты деятельности. Технологические позиции в разработке Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности. Создание сообщения-информации о личности.

Лекция 13. Тема 3.6. Вербальные средства коммуникации

Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Речь суггестии в деловой коммуникации. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспрессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфорта-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение. Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерелексивное, активное релексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Открытые, зеркальные и опосредованные вопросы при консультировании и собеседовании. Корректные и некорректные вопросы. Правила задавания вопросов деловым партнерам и приемы преодоления возражений. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Анализ системы слушателя. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера. Способы совершенствования слушательских навыков.

Лекция 14. Тема 3.7. Невербальные средства коммуникации.

Невербальные средства коммуникации в управлении. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Кинесические средства коммуникации. Кинетико-конституциональный язык лица. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Размер зрачка как сигнал. Интерпретация сигналов в области рта и подбородка. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Руки как источник

персонифицированной информации. Интерпретация связки «руки-лицо». Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция. Просодика и экстралингвистика. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Проксемика. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции. Позиции за столом в деловом общении. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Невербальные уловки и подтекст. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляции при обмане, их сочетание с речевыми построениями, выдающими ложь. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста. Репрезентативные системы партнеров на службе специалиста. Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию.

Лекция 3.8. Тема 3.8. Имидж делового человека.

Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения. Этикет как технология делового общения. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

Практические занятия

Тема 1. Понятие о коммуникационных барьерах.

Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др. Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документальнокоммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

Тема 2. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

Тема 3. Письменные деловые коммуникации.

Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

Тема 4. Принципы эффективного взаимодействия.

Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мыслительности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения. Перцептивная функция общения в управлении. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов». Средства нейтрализации агрессии. Конструктивные аксиомы поведения.

Тема 5. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах.

Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления Переговоры в управлении: намерения и ожидания; пресс-конференции как способ формирования публичности и реноме; «круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Compliments и контрcompliments в деловом партнерстве. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты.

Тема 6. Психологические приемы устранения непонимания.

Присоединение к деловому партнеру и эффективность коммуникации. «Ведение», «Якоря», «Переходы». Трюизм. Рефрейминг. Выбор без выбора. «Психологический иммунитет» личности. Межнациональные особенности коммуникации в организациях управления. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость различия невербального поведения деловых партнеров. Юмор в деловом общении. Искусство

комплиментов. Флирт – путь развития в себе и в других самоуважения. Эффективные модели поведения. Механизмы взаимоприятия в деловом общении. Конструктивный инструментальный личный контакт. Психометрические психотипы и адекватные сценарии поведения. Самопрезентация в процессе взаимодействия с клиентами и деловыми партнерами.

Семинарские занятия

Занятие 1. Основы делового общения

Вопросы для обсуждения

1. Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения.
2. Механизмы воздействия в процессе общения.
3. Перцептивная сторона общения: первое впечатление; длительное общение; наши поступки в общении; самоподача в общении. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения.
4. Стили общения.

Занятие 2. Культура делового общения.

Вопросы для обсуждения

1. Речевой этикет.
2. Этикетные формулы (приветствие, прощание, благодарность, просьба, извинение, предложение, приглашение). Этикет письменной деловой коммуникации (особенности формул вежливости в приветствии, прощании, благодарности, просьбе, извинении, предложении, приглашении) в деловых документах и письмах. Телефонный этикет. Сетикет.

Занятие 3. Риторика.

Вопросы для обсуждения

1. Общая характеристика. Виды вопросов в деловой коммуникации (информационные, контрольные, ориентирующие, подтверждающие, ознакомительные, альтернативные, провокационные, вступительные, заключительные, встречные и др.). Эмоциональность речи. Риторические приемы, используемые в презентациях и выступлениях.
2. Речевая норма и культура речи.
3. Понятие «речевой нормы». Принцип коммуникативной целесообразности речи.

Занятие 4. Формы письменной деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения

1. Официально-деловые тексты. Документы и деловые письма.
2. Деловые письма. Электронная почта. Обычная почта. Этикет деловых писем. Стандартные выражения и формулы вежливости. Аспект содержания и языковая формула делового письма. Виды деловых писем (запрос, предложение, просьба, приглашение, извещение, напоминание, предупреждение, отказ, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, рекомендательное письмо, циркулярное письмо и др.). Оформление делового письма. Реквизиты. Стратегия написания деловых писем.
3. Внутрифирменный документооборот.
4. Распорядительные документы. Служебная записка. Меморандум. Протокол. Заявление. Резюме.
5. Юридические и финансовые документы.

6. Особенности языка юридических документов. Договор. Контракт. Устав компании. Отчетность компаний. Отчет. Доклад. Финансовые и банковские документы.

7. Совершенствование навыков письменной речи.

Занятие 5. Формы устной деловой коммуникации.

Вопросы для обсуждения

1. Деловое общение. Пресс-конференция. Презентация. Собрание акционеров. Публичная речь. Деловая дискуссия. Переговоры.

2. Деловая беседа по телефону. План телефонного разговора. Типичные ситуации общения по телефону.

3. Специфические жанры деловой коммуникации. Спор. Полемика. Прения.

4. Монолог. Диалог. Полилог. Понятия и особенности. Деловая беседа. Переговоры. Структура переговоров. Стратегия достижения согласия. Стратегия участия в интервью и проведения интервью (собеседования при приеме на работу). Речевые тактики. Совершенствование навыков устной речи.

5. Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера.

6. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса.

7. Особенности публичного выступления.

Примерные темы дискуссий:

1. Национальные особенности деловой коммуникации.

2. Как найти хорошую работу и удержаться на ней. Адаптационные ошибки новичка (поведенческие и функциональные).

3. Как сделать свою речь убедительной.

4. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

5. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

6. Коммуникативная культура руководителя современного предприятия.

7. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).

8. Коммуникативные процессы периода выборов.

9. Логические аспекты делового разговора и спора.

10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.

11. Национальные особенности невербального поведения участников общения.

12. Невербальные средства общения.

13. Обратная связь и её значение при общении.

14. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий,

изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
29. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
30. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
31. Психологические аспекты делового общения.
32. Этические нормы при вручении подарков.
33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
34. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
35. Подготовка и планирование переговоров.
36. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
37. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
38. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.

40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
48. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
49. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

УК-4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (УК-4). Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	<p>Знает: РО-1 ИД-1 (УК-4) виды, средства и методы деловых коммуникаций в профессиональной среде; РО-2 ИД-1 (УК-4) основные положения теории коммуникации; РО-3 ИД-1 (УК-4) основные теоретические и прикладные модели социальной коммуникации; РО-4 ИД-1 (УК-4) виды коммуникаций; РО-5 ИД-1 (УК-4) основные стратегии устных и письменных деловых коммуникаций; РО-6 ИД-1 (УК-4) особенности деловой коммуникация как социокультурного механизма взаимодействия между социальной средой и речевым поведением; основы управления коммуникацией; РО-7 ИД-1 (УК-4) особенности коммуникации в организации; особенности делового общения как социально-психологического механизма деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления; РО-8 ИД-1 (УК-4) виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления; особенности и правила ведения спора, дискуссии, полемики; РО-9 ИД-1 (УК-4) технологию самопрезентации; РО-10 ИД-1 (УК-4) вербальные и невербальные средства коммуникации; РО-11 ИД-1 (УК-4) понятие и структуру имиджа делового человека</p> <p>Умеет: РО-12 ИД-1 (УК-4) публично выступать в ситуациях профессионально-делового общения; РО-13 ИД-1 (УК-4) составлять официально-деловые и профессионально-деловые документы; РО-14 ИД-1 (УК-4) эффективно осуществлять презентацию своего проекта</p> <p>Владеет: РО-15 ИД-1 (УК-4) навыками работы с мультимедийными материалами; РО-16 ИД-1 (УК-4) навыками выполнять аналитические и организационные работы при подготовке</p>

	концепций, планов, графиков и реализации коммуникационных программ; РО-17 ИД-1 (УК-4) традиционными и современными коммуникативными технологиями в профессиональной деятельности
--	--

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения обучающимся, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения обучающимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов (сообщений)

1. Барьеры и ошибки в коммуникации: их причины и пути преодоления.
2. Виды и роль вопросов в деловом общении.
3. Деловая переписка с иностранными фирмами.
4. Деловая презентация (приветствия, представления, визитные карточки).
5. Деловое общение, его особенности, формы и функции.
6. Деловые дискуссии и их психологические особенности.
7. Деловые приемы, их роль и значение в деловой коммуникации.
8. Дистанционная деловая коммуникация. Требования и особенности.
9. Имидж делового человека.
10. Использование технических средств в коммуникации.
11. Коммуникативная культура руководителя современного предприятия.
12. Невербальные средства общения.
13. Организация и проведение деловых переговоров.
14. Организация и проведение деловых совещаний.
15. Основные техники противостояния манипуляциям.
16. Особенности общения по телефону. Правила телефонного разговора.
17. Пресс-конференция как коммуникация.
18. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
19. Служебные и деловые конфликты в деловой коммуникации.
20. Слушание собеседника как элемент деловой беседы. Рекомендации к правильному слушанию.
21. Средства и методы психологического воздействия при общении.
22. Техника и психология ведения деловых бесед.
23. Типичные трудности и техника межличностного общения.
24. Фильтры «Я - слушания» в общении.
25. Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.
26. Этика и психология критики подчиненных.
27. «Я-высказывания» и «Ты-высказывания» как способы самовыражения.

Задания для контрольных работ

В процессе изучения дисциплины выполняется три контрольных работы. В ходе выполнения контрольного задания 1 студенты необходимо изучить специфику и виды составления письменной деловой коммуникации, понять необходимость использования того

или иного документа, проанализировать примеры существующей письменной документации. На основании проведенного анализа составить письменный документ с учетом существующих требований к его составлению.

Контрольная работа 2 проводится как тестовая форма, направленная на контроль усвоения студентами изученного материала.

Третья контрольная работа пишется в форме эссе.

Контрольная работа 1.

По теме «Стратегии письменных деловых коммуникаций». В качестве контрольного задания студентам необходимо выполнить один из видов деловой коммуникации с учетом существующих требований: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы), пресс-релиз, новость.

Контрольная работа 2.

ВАРИАНТ 1

1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.
2. Цели и методы ведения деловых переговоров.
3. Классификация конфликтов.

ВАРИАНТ 2

4. Виды и формы общения.
5. Основные этапы ведения деловых переговоров.
6. Служебный этикет как норма служебных отношений.

ВАРИАНТ 3

7. Понятие конфликта и его социальная роль.
8. Общая характеристика переговоров.
9. Вербальные средства общения.

ВАРИАНТ 4

10. Понятие и содержание этики делового общения.
11. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.
12. Основные правила оформления документов.

ВАРИАНТ 5

13. Условия эффективности переговоров.
14. Общий вид и состав реквизитов документов.
15. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.

ВАРИАНТ 6

16. Подготовка и формирование переговорного процесса.
17. Общение: виды, структура и функции.
18. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.

ВАРИАНТ 7

19. Деловая беседа как основная форма делового общения.
20. Разновидности писем и особенности их составления.
21. Особенности деловой коммуникации.

ВАРИАНТ 8

22. Требования, предъявляемые к текстам документов.

23. Общение как взаимодействие.
24. Основные правила оформления писем.

ВАРИАНТ 9

25. Личность как субъект делового общения.
26. Особенности проведения деловых совещаний.
27. Невербальные средства общения.

ВАРИАНТ 10

28. Приемы и способы ускорения принятия решений.
29. Этика делового общения.
30. Условия эффективности переговоров.

Контрольная работа 3.

Эссе по теме: Корпоративные деловые коммуникации в организации (на выбор студента).

Эссе (небольшая письменная работа), выполняется по указанным темам и предполагает проверку знания обучающимся теоретического материала и технологической части.

Структура эссе (с учётом всех особенностей и специфики вопроса), как правило, должна включать в себя следующие смысловые элементы:

- введение или вступление, в котором анализируется значение и место раскрываемого вопроса;
- основная часть, посвящённая изложению известных студенту сведений по заданному вопросу, в том числе анализу практических аспектов управления;
- заключение, в котором подводятся итоги изложенного материала, высказывается индивидуальная позиция студента по заданному вопросу.
- список использованных нормативных правовых документов, источников и литературы, иллюстрированных материалов.

Объём эссе в текстовом виде не должен превышать 5-7 страниц. Эссе сдается преподавателю в установленный срок.

Контрольные работы оцениваются оценками «зачтено» или «не зачтено». Если работа не зачтена, она с учетом сделанных замечаний в отзыве преподавателя должна быть переработана и представлена на повторную проверку.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список вопросов к зачету

ИД-1 (УК-4) Знать

1. Коммуникация как объект научного исследования.
2. Основные этапы развития теории коммуникации.
3. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации.
4. Роль коммуникации в информационном обществе.
5. Методология изучения коммуникативного пространства.
6. Коммуникативные процессы и моделирование.
7. Системный подход в теории коммуникации.
8. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.
9. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии.
10. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе.

11. Коммуникация как социальное и природное явление.
12. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.
13. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы
14. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Структура коммуникативного процесса.
15. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.).
16. Социологические и психологические модели коммуникации.
17. Семиотические модели коммуникации.
18. Элементы коммуникационного процесса.
19. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации.
20. Массовая коммуникация и «лидеры мнений».
21. Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля).
Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля.
22. Прикладные модели коммуникации.
23. Виды коммуникации. Критерии классификации видов коммуникаций.
24. Коммуникативные каналы.
25. Функции коммуникационных каналов.
26. Виды коммуникационных каналов.
27. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы.
28. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи.
29. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
30. Специфика делового общения.
31. Коммуникативные барьеры в общении.
32. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
33. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
34. Речевые технологии делового общения.
35. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
36. Методы делового общения.
37. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их
38. характеристика.
39. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
40. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
41. Деловое совещание как один из видов делового общения.
42. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их
43. характеристика.
44. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
45. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
46. Правила делового общения по телефону.
47. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
48. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
49. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
50. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
51. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

52. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
53. Стратегия и тактика проведения переговоров.
54. Стратегия составления самопрезентации.
55. Требования к культуре деловой речи.
56. Нравственная основа делового этикета.
57. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
58. Основные требования к записи бесед (переговоров).
59. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
60. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
 61. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
 62. Психологические аспекты делового общения.
 63. Этические нормы при вручении подарков.
 64. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
 65. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
 66. Подготовка и планирование переговоров.
 67. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
 68. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки:
 69. деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
 70. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
 71. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
 72. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев
 73. делового общения.
 74. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
 75. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
 76. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
 77. Общие этические принципы и нормы делового общения.
 78. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
 79. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
 80. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
 81. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
 82. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
 83. Манера общения и имидж делового человека.

Тест

ИД-1 (УК-4) Уметь

1. Протекающий в контексте речевой ситуации дискурс:
 - а) речевая деятельность
 - б) речевое событие
 - в) словесная речь
 - г) речевая ситуация

2. Составляющие речевой ситуации:
 - а) говорящий
 - б) слушающего
 - в) время высказывания

г) место высказывания

д) дискурс

3. Принцип кооперации разработал

а) Дж. Лич

б) Г. Грайс

в) Маклюэн

г) Ю.Лотман

4. Постулат «Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется» относится к категории

а) количества

б) качества

в) отношения

г) способа

5. Постулат «Старайся, чтобы высказывание было истинным» относится к категории

а) количества

б) качества

в) отношения

г) способа

6. Под коммуникацией понимают:

а) общение, передачу информации от человека (группы) к человеку (группе)

б) специфическая форма их взаимодействия в процессе жизнедеятельности с помощью языка и других сигнальных форм связи

в) связь между людьми, в ходе которой возникает психический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании

г) путь сообщения, связь одного места с другим

д) все вышеперечисленное

7. Принципы вежливости разработал

а) Дж. Лич

б) Г. Грайс

в) Маклюэн

г) Ю.Лотман

8. Условия, способствующие эффективному обмену информацией:

а) потребность в общении

б) распространение слухов

в) умение слушателя проникнуть в замысел говорящего

г) конфликтность

9. Под принципом децентрической направленности понимается:

а) умением анализировать ситуацию или проблему с точки зрения другого человека, исходя не из собственных интересов, а из интересов дела

б) непротивление злу насилием

в) умение слушателя проникнуть в замысел говорящего

г) знание норм речевого этикета

10. Деструктивное общение может быть обусловлено:

- а) умением слушателя проникнуть в замысел говорящего
- б) эгоизмом
- в) предоставлением равных возможностей в получении необходимой информации
- г) непричинение ущерба делу, ради которого стороны вступили во взаимодействие

11. Семантический барьер – это:

- а) коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях
- б) это нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием
- в) препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего
- г) коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению

12. Барьер предвзятости связан с

- а) отрицательным отношением к тому или иному человеку без весомых причин
- б) негативным прошлым опытом общения с данным собеседником
- в) несовпадением мировоззрения, ценностных установок
- г) индивидуальными различиями в характере, темпераменте

13. К физическим барьерам относятся:

- а) удаленность события во времени
- б) неоптимальное расположение мебели, неорганизованность рабочего пространства
- в) фонетический барьер
- г) дефицит времени

14. Рефлексивное слушание

- а) манера перебивать собеседника
- б) подразумевает отсутствие уточняющих вопросов
- в) умение молчать во время разговора
- г) оказание помощи говорящему в выражении мыслей и чувств

15. К условиям эффективного слушания можно отнести:

- а) зрительный контакт
- б) оптимальная поза участников общения
- в) соблюдение межличностного пространства
- г) все вышеперечисленное

Практические задания

ИД-1 (УК-4) Владеть

Задание 1. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалика приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за

обучение двойную плату. -Почему? – изумился ученик. -Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

Задание 2. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Задание 3. Расскажите о такой форме коммуникативного события, как день открытых дверей в вузе. Какой это вид коммуникации (виды коммуникаций) по количеству коммуникантов, по цели сообщения, по направленности, по средствам, по форме коммуникативного события?

Задание 4. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Задание 5. Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия

Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

- Китайское искусство фэн-шуй
- Бабочка-махаон
- Протезирование зубов
- Модный галстук стоимостью 200 долларов
- Беловежская пуца
- Проблема разоружения
- Архитектура Индии
- Обучение в театральном институте
- Реклама на телевидении
- Устаревшее оборудование в текстильной промышленности
- Старение населения Европы
- Военная реформа
- Красивая женщина

Задание 6. «Собеседование».

Предположите, что Вам предстоит собеседование при приёме на работу. Ответьте на вопросы, наиболее типичные для такого мероприятия. Не скромничайте, подайте себя с лучшей стороны.

В этом Вам поможет тренинговое упражнение «Развитие уверенности в себе и позитивной точки зрения».

Развитие уверенности в себе и позитивной точки зрения.

Начните рисовать стену из кирпичей. Заполните первый ряд кирпичиками с описанием ваших академических достижений – все сданные экзамены и законченные курсы. Сделать это очень просто.

Следующий ряд заполните теми навыками, которыми вы обладаете, но по которым вы не сдавали экзамены. Не забывайте о мелочах: вспомните все, что вы умеете.

Следующий ряд – достижения личного плана. Может быть, вы занимались благотворительностью, что-то организовали, что-то преодолели, предприняли серьезные шаги вопреки советам и предубеждениям.

Последний ряд должен быть заполнен вашими плюсами – личными положительными качествами: на вас можно положиться, вы весёлый, честный, добрый, др.

Вот это то, что вам нужно рекламировать. Благодаря именно этим качествам вы нравитесь себе и окружающим. Стройте стену и укрепляйте уверенность в себе. Теперь вы знаете, в чем заключается ваша сила.

Задание 7. Используя правило очерёдности аргументов (сильные – средние – один самый сильный), постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:

- а) даму средних лет;
- б) пожилого мужчину.

2. Бросить курить:

- а) восьмиклассника;
- б) тридцатилетнюю женщину.

3. Сдавать одежду в химчистку:

- а) малообеспеченного гражданина;
- б) преуспевающего.

4. Застраховать имущество:

- а) многодетную семью;
- б) одинокого мужчину;
- в) директора фирмы.

5. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

- а) молодую женщину;
- б) преуспевающего директора фирмы.

Задание 8. Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнёру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

«Разрушительные слова»	«Более спокойные выражения»
Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «зачтено», «не зачтено».

Зачет. Критерии выставления оценок

Допуск к зачету осуществляется на основании посещаемости обучающимся аудиторных занятий и успешном освоении материалов дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «зачтено», либо «не зачтено».

Оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- полного и правильного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов;
- самостоятельной подготовки обучающегося к ответу в установленные для этого сроки, исключая использование нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «зачтено» может быть выставлена также при соблюдении вышеперечисленных требований в основном, без существенных ошибок и пробелов при изложении обучающимся учебного материала, приведении ссылок на нормативно-правовые акты, а также на их отдельные принципиально значимые положения.

Оценка «не зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по одному или всем вопросам;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по одному или всем вопросам;
- невладения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков может служить основанием для выставления обучающемуся оценки «не зачтено».

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающимся в случаях:

- необходимости конкретизации информации по вопросам с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний отвечающего по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «зачтено», «не зачтено», оценивание результата проводится следующим образом:

«Зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы составляют от 50% до 100% от общего количества

«Не зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы на тест составляют менее 50 %.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/61079>.

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Анпилогова, Л. В. Теория коммуникации : учебное пособие / Л. В. Анпилогова, Ю. В. Кудашова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 206 с. — ISBN 978-5-7410-1459-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61412.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Ведение переговоров : учебное пособие (практикум) / составители В. Н. Садченко, Т. Б. Легегина. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 176 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92678.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). — Томск : Эль Контент, 2014. — 122 с. : табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> – Библиогр.: с. 100-103. – ISBN 978-5-4332-0185-9. – Текст : электронный.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. <http://www.yurist.ru>
4. <http://www.garant.ru> – ГАРАНТ: [Информационно-правовой портал]
5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.