

Программу составил(и):

кандидат культурологии, доцент, Буря Наталья Юрьевна

Рецензент(ы):

директор ООО «ГорРемСтрой Управление», г. Краснодар, М.Г. Феодоров ; кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и менеджмента Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Т.П. Хохлова

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.01.2016 г. № 7)

составлена на основании учебного плана:

Направление 38.03.02 Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 13.04.2020 протокол № 8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций

Протокол от 09.03.2022 г. № 8

Зав. кафедрой Петракова

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол №9 от 17 апреля 2023 г.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование компетенций в сфере управления этическими основами, формами и сферами делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закреплённых в нормативных документах и международных конвенциях.»
<p>Задачи: - сформировать у обучающихся базисные знания по деловой коммуникации на основе имеющихся знаний по деловому общению в управленческой среде посредством интеграции изученных дисциплин гуманитарного цикла;</p> <p>- сформировать навыки использования продуктивных технологий делового общения, способствующих эффективности разрешения производственных проблем, создания благоприятного морально-психологического климата;</p> <p>- привить этическую культуру в деловой коммуникации, показав влияние этических норм на повышение её качества.</p> <p>- дать обучающимся необходимый объём научных и прикладных знаний в области деловых коммуникаций, познакомить с закономерностями межличностных отношений и приоритетными проблемами в этой области, обучить технологиям их применения.</p> <p>- раскрыть взаимосвязь этических норм организации и руководителя через анализ методов управления межличностными отношениями в деловой коммуникации.</p>	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В.ДВ.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Тренинг "Эффективное командообразование и развитие лидерства"	
2.1.2	Социологические исследования в менеджменте	
2.1.3	Общее управление качеством	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Тренинг "Профессиональные навыки менеджера"	
2.2.2	Тренинг "Профессиональные навыки менеджера"	
2.2.3	Общее управление качеством	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения

ОК-4: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
:	
Знать	
Уровень 1	плохо знает коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Уровень 2	хорошо знает коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Уровень 3	отлично знает коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Уметь	
Уровень 1	плохо умеет осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Уровень 2	хорошо умеет осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Уровень 3	отлично умеет осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Владеть	
Уровень 1	плохо владеет навыками осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Уровень 2	хорошо владеет навыками осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Уровень 3	отлично владеет навыками осуществления коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
:	
Знать	
Уровень 1	работу в коллективе, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Уровень 2	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 3	работу в коллективе, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уметь	
Уровень 1	работать в коллективе
Уровень 2	толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 3	работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Владеть	
Уровень 1	слабыми навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 2	хорошими навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 3	отличными навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОК-6: способностью к самоорганизации и самообразованию

:	
Знать	
Уровень 1	основы самоорганизации и самообразования
Уровень 2	самоорганизацию и самообразование на среднем уровне
Уровень 3	самоорганизацию и самообразование на высоком уровне
Уметь	
Уровень 1	осуществлять самоорганизацию и самообразование на начальном уровне
Уровень 2	осуществлять самоорганизацию и самообразование на среднем уровне
Уровень 3	осуществлять самоорганизацию и самообразование на высоком уровне
Владеть	
Уровень 1	слабыми навыками осуществления самоорганизацию и самообразование
Уровень 2	достаточными навыками осуществления самоорганизацию и самообразование
Уровень 3	сильными навыками осуществления самоорганизацию и самообразование

ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

:	
Знать	
Уровень 1	деловое общение и публичные выступления
Уровень 2	деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания
Уровень 3	деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку и электронные коммуникации
Уметь	
Уровень 1	осуществлять деловое общение и публичные выступления
Уровень 2	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания
Уровень 3	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Владеть	
Уровень 1	навыками делового общения и публичных выступлений
Уровень 2	навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний
Уровень 3	навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ПК-12: умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

:	
Знать	
Уровень 1	связи с деловыми партнерами
Уровень 2	связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом

Уровень 3	связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)
Уметь	
Уровень 1	плохо умеет организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)
Уровень 2	хорошо умеет организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)
Уровень 3	отлично умеет организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)
Владеть	
Уровень 1	слабыми навыками организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)
Уровень 2	хорошими навыками организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)
Уровень 3	отличными навыками организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ . подг.
	Раздел 1. Модуль 1 Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций					
1.1	Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Глобализация и коммуникационная среда. /Лек/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.2	Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Глобализация и коммуникационная среда. /Пр/	3	1	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.3	Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Глобализация и коммуникационная среда. /Ср/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.4	Тема 2. Теоретические основы деловой коммуникации. /Лек/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.5	Тема 2. Теоретические основы деловой коммуникации. /Пр/	3	1	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.6	Тема 2. Теоретические основы деловой коммуникации. /Ср/	3	4	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	

1.7	Тема 3. Управление коммуникациями. Функционирование коммуникационных сетей. /Лек/	3	4	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2
1.8	Тема 3. Управление коммуникациями. Функционирование коммуникационных сетей. /Пр/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2
1.9	Тема 3. Управление коммуникациями. Функционирование коммуникационных сетей. /Ср/	3	4	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2
	Раздел 2. Модуль 2 Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения				
2.1	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. /Лек/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э5 Э7
2.2	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. /Пр/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э5 Э7
2.3	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. /Ср/	3	7	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э5 Э7
2.4	Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации. /Лек/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э3 Э4
2.5	Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации. /Пр/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э3 Э4
2.6	Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации. /Ср/	3	5,2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э3 Э4
	Раздел 3. Модуль 3 Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения				
3.1	Тема 1. Психологические функции деловых партнеров в деловом общении. /Лек/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7
3.2	Тема 1. Психологические функции деловых партнеров в деловом общении. /Пр/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э6
3.3	Тема 1. Психологические функции деловых партнеров в деловом общении. /Ср/	3	8	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э7

3.4	Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технология делового общения. Этикет и культура делового общения. /Лек/	3	2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э4 Э5
3.5	Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технология делового общения. Этикет и культура делового общения. /Пр/	3	6	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э6
3.6	Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технология делового общения. Этикет и культура делового общения. /Ср/	3	9,6	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э6
Раздел 4. Промежуточная аттестация					
4.1	Консультации перед экзаменом /КА/	3	0,2	ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-12	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:
Контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков:

Модуль 1. Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций.

Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций

Вопросы для подготовки:

1. Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации.
2. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
3. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.
4. Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации.
5. Критические теории коммуникации.
6. Концепция М.Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
7. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные
8. (Шеннона-Уивера, Лассуэлла, Шрама, Стейнбока, Гербнера, Воронцова, Нью-комба и др.)
9. Коммуникационный процесс. Содержание, способы передачи, элементы, этапы.

Тема 2. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации

Вопросы для подготовки:

1. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации.
2. Новая коммуникационная среда.
3. Особенности становления информационной экономики.
4. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
5. Роль коммуникаций в менеджменте.
6. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.

Тема 3. Теоретические основы деловой коммуникации

Вопросы для подготовки:

1. Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации.
2. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
3. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.
4. Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации.
5. Критические теории коммуникации.
6. Концепция М.Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
7. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные
8. (Шеннона-Уивера, Лассуэлла, Шрама, Стейнбока, Гербнера, Воронцова, Нью-комба и др.)
9. Коммуникационный процесс. Содержание, способы передачи, элементы, этапы.

Тема 4. Управление коммуникациями

Вопросы для подготовки:

1. Управление организационными коммуникациями.
2. Формы и методы организационных коммуникаций. Неформальные коммуникации.

3. Управление межличностными коммуникациями.
4. Анализ структуры деловой коммуникации.
5. Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации.
6. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.
7. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению
9. Формы межличностного взаимодействия в общении.
10. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.

Тема 5. Функционирование коммуникационных сетей

Вопросы для подготовки:

1. Коммуникационная политика организации.
2. Коммуникационное пространство. Типология коммуникационных сетей.
3. Эффекты коммуникаций, их типология.
4. Система коммуникационной поддержки процесса управления.
5. Содержание организационного механизма управления коммуникациями.
6. Организация коммуникационной поддержки.

Модуль 2. Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения

Тема 1. Основные характеристики делового общения

Вопросы для подготовки:

1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации.
2. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации.
3. Этапы и структура общения. Структура, виды и формы делового общения.
4. Системная модель общения, характеристика его фаз.
5. Общение как социально-психологическая категория.
6. Виды делового общения. Классификация видов делового общения по содержанию направленности.
7. Влияние психологических характеристик деловых партнеров на стратегии деловой коммуникации.

Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации

Вопросы для подготовки:

1. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам
2. Концепции личности и их учет в деловом общении.
3. Защитные механизмы личности. Учет гендерных особенностей личности в деловой коммуникации.
4. Психологические типы акцентуации личности.
5. Учет типа темперамента, конституционная типология личности.
6. Психометрическая типология личности. Психологические типы сотрудников в деловой коммуникации.
7. Психологическая составляющая делового общения.
8. Основы невербального общения.
9. Графология, кинесика, проксемика, такесика в деловом общении.
10. Кинесические средства общения. Технология управления ими.
11. Экстралингвистика как средство общения.
12. Такесика и проксемика как дополнительное информационное средство в деловой коммуникации. Визуальный контакт.
13. Проксемические особенности делового взаимодействия.
14. Синтоническая модель общения.

Тема 3. Изучение личности делового партнера по вербальным признакам. Вербальная коммуникация

Вопросы для подготовки:

1. Деловая беседа, фазы деловой беседы.
2. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
3. Деловые переговоры. Национальные особенности их ведения.
4. Деловая дискуссия, культура дискуссии. Деловые совещания и собрания.
5. Публичные выступления. Основы деловой риторики. Культура речи (устной и письменной) в деловом общении.
6. Этика использования средств выразительности в деловой речи.
7. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
8. Особенности продуктивного вербального делового поведения. Технологии продуктивного вербального взаимодействия.
9. Потеря информации. Коммуникативные барьеры.

Тема 4. Споры и конфликты в деловом общении

Вопросы для подготовки:

1. Спор, цели и подходы к ведению спора. Техника убеждения партнера, особенности критики в споре.
2. Принципы ведения спора.
3. Конфликт, структура и типология. Причины конфликтов.
4. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
5. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
6. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия напряжения в условиях конфликта. Стрессы в деловом

общении.

7. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения.
8. Саморегуляция работника. Стресс и его природа. Дистресс.
9. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов.
10. Индивидуальные стратегии и тактика стрессоустойчивого поведения.
11. Использование НЛП - технологий в профилактике стрессов.
12. Технологии избегания стрессов в деловом общении.

Модуль 3. Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.

Тема 1. Психические функции деловых партнеров в деловом общении.

Вопросы для подготовки:

1. Психические функции деловых партнеров в деловом общении.
2. Коллективное бессознательное, Архетип Совести в деловом общении.
3. Системы психики личности и психологические способы воздействия в деловом общении.
4. Предсознательное в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы.
5. Непродуктивное деловое общение: ошибки, пути их устранения.
6. Транзакционный анализ Э. Берна и типичные состояния сознания.
7. Три формы транзакций. Поведенческие характеристики. Правильное распределение ролей.
8. Открытость и закрытость в общении. Дистанционное общение (виды, характеристика).

Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технологии делового общения Этикет и культура делового общения

Вопросы для подготовки:

1. Системная модель технологий делового общения.
2. Перцептивно-когнитивные технологии.
3. Информационно-коммуникативные технологии.
4. Конативные технологии делового общения. Природа манипулятивных техно-логий.
5. Манипулятивные технологии в межличностном деловом общении.
6. Механизмы манипулятивных технологий. Приемы воздействия.
7. Их характеристика и нейтрализация. Защита от манипуляций.
8. Этическая норма деловой коммуникации и социальная ответственность организации.
9. Восточная этическая традиция как базис российской деловой этики.
10. Закономерности межличностных отношений (правила и этикет деловых отношений). Деловой имидж.
11. Правила проведения деловой беседы, собеседования, служебного совещания, переговоров, публичных выступлений.
12. Правила конструктивной критики.

Тема 3. Деловое общение в рабочей группе. Особенности национальных характеров в деловой коммуникации

Вопросы для подготовки:

1. Рабочая группа: социально-психологические особенности и профессиональная зрелость. Морально-психологический климат коллектива. Референтная группа и проблема лидерства. Стиль руководства. Многомерные модели стилей руководства. Стереотипизация как фактор восприятия нациями друг друга в деловой коммуникации.
2. Культурно-центрированный подход и учет национальных особенностей личности в деловой коммуникации. Профилактика делового макиавеллизма.
3. Приемы самоменеджмента в процессе деловой коммуникации.

5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика рефератов по дисциплине

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.

19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

Методические рекомендации по написанию реферата

При выполнении реферата обучающимся необходимо:

1. Выбрать тему для написания реферата.
2. Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе.
3. После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы над рефератом, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам реферата: введению, основной части работы и заключению.
4. Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена специалистов, занимавшихся данной проблемой, осветить на основании каких исторических источников будет написан реферат.
5. Основная часть реферата должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании реферата не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Обучающиеся не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.
6. В заключении реферата следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.
7. Реферат должен содержать список использованных источников.

Требования к оформлению реферата

На титульном листе реферата указывается тема, фамилия, имя, отчество обучающегося, название факультета, номер группы и специальность. Фамилия и должность преподавателя.

Текст реферата должен быть набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.

Объем реферата должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. Набор текста через 1,5 интервала, шрифтом Times New Roman Cyr или Arial Cyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.

Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).

Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:

- официальные документы (в хронологическом порядке);
- книги, брошюры (в алфавитном порядке);
- материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
- литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

Тематика контрольных работ составляется на основе списка экзаменационных вопросов.

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы.

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «не зачтено» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, правила

оформления реферата не соблюдены.

Тематика контрольных работ по дисциплине

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психологическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности протекания. Основные закономерности тактики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

Методические указания по выполнению контрольных работ

В системе обучения обучающихся заочной формы обучения большое значение отводится самостоятельной работе. Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с историческими источниками и литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.

При выполнении контрольной работы обучающимся необходимо:

1. Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки обучающегося).
2. Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новым монографиям и научным статьям.
3. После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению.
4. Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена выдающихся историков, занимавшихся данной проблемой, осветить их точки зрения по спорным вопросам, указать, на основании каких исторических источников будет написана работа.
5. Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Студенты не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.
6. В заключении контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.

7. Контрольная работа должна обязательно содержать список использованных источников и литературы.

Требования к оформлению контрольной работы

1. На титульном листе работы указывается тема контрольной работы, фамилия, имя, отчество студента, название факультета, номер группы и специальность, а также адрес студента и его место трудоустройства.
2. Текст работы может быть написан от руки разборчивым почерком либо набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.
3. Объем работы должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. При использовании компьютера, рукопись следует набирать через 1,5 интервала, шрифтом Times New Roman Cyr или Arial Cyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.
4. Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).
5. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:
 - официальные документы (в хронологическом порядке);
 - книги, брошюры (в алфавитном порядке);
 - материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
 - литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

Вопросы для коллоквиума по дисциплине

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

1. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации.
2. Новая коммуникационная среда.
3. Особенности становления информационной экономики.
4. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
5. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.
6. Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
7. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии. Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации. Критические теории коммуникации.
8. Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
9. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации.
10. Виды делового общения. Классификация видов делового общения по содержательной направленности. Влияние психологических характеристик деловых партнеров на стратегии деловой коммуникации.

Вопросы и задания для самоконтроля знаний

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Теории коммуникации.
3. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
4. Значение коммуникаций в глобальном мире
5. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
6. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности в деловой коммуникации.
7. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Сущность, принципы этики деловых отношений. Этические нормы в деятельности организаций.
9. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные.
10. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
11. Коммуникативная культура в деловом общении. Синтоническая модель общения.
12. Этика использования средств выразительности деловой речи.
13. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.
14. Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения.
15. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.
16. Дистанционное общение: телефонный разговор, деловое письмо.

17. Манипуляции в деловом общении, общее понятие.
18. Правила нейтрализации манипуляций.
19. Приемы, стимулирующие общение.
20. Правила подготовки публичного выступления, проведения деловой беседы.
21. Правила проведения служебных совещаний.
22. Правила проведения переговоров, собеседования.
23. Правила конструктивной критики.
24. Этикет и имидж делового человека.
25. Этикет приветствий и представлений. Национальные и гендерные особенности делового поведения.
26. Внешний облик делового человека. Стиль поведения и манера речевых контактов.
27. Особенности имиджа деловой женщины.
28. Искусство комплимента, речевые штампы в общении.
29. Этика взаимоотношений с трудным собеседником.
30. Управление конфликтами. Правила бесконфликтного общения.
31. Основные стратегии разрешения конфликтов.
32. Виды делового общения при принятии совместных решений.
33. Техника аргументации в речевом взаимодействии.
34. Барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления.
35. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
36. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
37. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности кинесики
38. Синтоническая модель общения.
39. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
40. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
41. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
42. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
43. Стрессы в деловой коммуникации. Виды профессиональных стрессов их диагно-стика и профилактика.
44. Принципы и правила успешной организации времени в деловой коммуникации.
45. Управление организационными коммуникациями.

5.3. Фонд оценочных средств

Оценочные средства для проведения промежуточной и текущей аттестации обучающихся прилагаются к рабочей программе. Оценочные и методические материалы хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины (модуля), а также размещены в электронной образовательной среде академии в составе соответствующего курса URL: eios.imsit.ru.

Вопрос:

Заключительный этап позволяет:

Варианты ответа:

- составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.

- накопить полезный опыт на будущее

(+) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником

Вопрос:

Свободное оперативное совещание:

Варианты ответа:

- регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

(+) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

- характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

Вопрос:

Место проведения совещания:

Варианты ответа:

(+) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории

- встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания

- встречи могут проходить только на нейтральной территории

Вопрос:

Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

Варианты ответа:

- навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления

(+) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя

(+) пресекать агрессивные реплики со стороны участников

Вопрос:

В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

Варианты ответа:

(+) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения

- когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний

- когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы

Вопрос:

Проблемное деловое совещание:

Варианты ответа:

(+) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

- регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

Вопрос:

Прием «зацепки»:

Варианты ответа:

(+) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы

- Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
- заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

Вопрос:

Антикульминационная структура изложения материала:

Варианты ответа:

- выводы делаются в конце выступления
- основная проблема раскрывается в середине выступления
- (+) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

Вопрос:

Прямое ускорение:

Варианты ответа:

- (+) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме
- предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений
- позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

Вопрос:

В конце делового совещания руководитель должен:

Варианты ответа:

- (+) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
- (+) назвать ответственных исполнителей
- выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

Вопрос:

Пирамидальная структура изложения материала:

Варианты ответа:

- выводы делаются в конце выступления
- решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
- (+) основная проблема раскрывается в середине выступления

Вопрос:

Постоянно действующее совещание:

Варианты ответа:

- может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
- (+) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

Вопрос:

Фиксация договоренности является:

Варианты ответа:

- (+) заключительным элементом основной части деловой беседы
- заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
- элементом заключительного этапа деловой беседы

Вопрос:

Прием прямого подхода:

Варианты ответа:

- заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
- предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе
- (+) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

Вопрос:

Оценка «языка собеседника»:

Варианты ответа:

- (+) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
- дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
- позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

Вопрос:

Идентификация:

Варианты ответа:

(+) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

- позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

- позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

Вопрос:

Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

Варианты ответа:

- самоанализ поведения участников

(+) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу

(+) определение темы деловой беседы, основных задач и целей

Вопрос:

Кульминационная структура изложения материала:

Варианты ответа:

- основная проблема раскрывается в середине выступления

- решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

(+) выводы делаются в конце выступления

Вопрос:

Гипотетический подход:

Варианты ответа:

- заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение

(+) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника

- стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

Вопрос:

Оценка мотивов и уровня информированности:

Варианты ответа:

- позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

- позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

(+) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

Вопрос:

В структуру речевого общения входит ...

Варианты ответа:

(+) значение и смысл слов, фраз

- кинесика

- паралингвистика

- такесика

Вопрос:

Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами

Варианты ответа:

(+) убеждение

- принуждение

- заражение

- просьба

Вопрос:

Скрытое управление поведением партнера

Варианты ответа:

(+) манипулирование

- принуждение

- заражение

- просьба

Вопрос:

Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

Варианты ответа:

(+) подражания

- заражения

- внушения

- убеждения

Вопрос:

Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

Варианты ответа:

- эмпатия

- идентификация
 (+) установка
 - проекция
 Вопрос:
 Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения
 Варианты ответа:
 - организация и поддержание межличностных отношений
 - прагматическая
 - внутриличностная
 (+) подтверждения
 Вопрос:
 Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...
 Варианты ответа:
 (+) конформность
 - заражение
 - мода
 - убеждение
 Вопрос:
 Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям
 Варианты ответа:
 - подражание
 (+) заражение
 - мода
 - внушение

5.4. Перечень видов оценочных средств

Перечень видов и форм контроля дисциплины:

- выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий;
- контрольный опрос (устный);
- коллоквиум;
- выполнение тестового задания;
- реферат.

Задания со свободно конструируемым ответом (СКО) предполагает составление развернутого ответа на теоретический вопрос. Задание с выбором одного варианта ответа (ОВ). в задании данного типа предлагается несколько вариантов ответа, среди которых один верный. Задания со свободно конструируемым ответом (СКО) предполагает составление развернутого ответа, включающего полное решение задачи с пояснениями.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2021, URL: https://book.ru/book/939120
Л1.2	Тюриков А. Г., под ред., Чернышова Л. И., под ред., Киселева Н. И., Новиков А. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2021, URL: https://book.ru/book/939061
Л1.3	Чернышова Л. И.	Деловые коммуникации. Практикум: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2021, URL: https://book.ru/book/940045
Л1.4	Приходько О.В., Самойлов И.Л.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2020, URL: http://znanium.com/catalog/document? id=381948

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Тюриков А. Г., под ред., Чернышова Л. И., под ред., Киселева Н. И., Новиков А. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2019, URL: https://book.ru/book/931775

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.2	Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2019, URL: https://book.ru/book/931096
Л2.3	Шарков Ф. И., Комарова Л. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2018, URL: https://book.ru/book/926567
Л2.4	Анопченко Т. Ю., под ред., Григан А. М., Моисеенко А. А., Новицкая А. И., Пайтаева К. Т., Репина Е. А., Чернышев М. А.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2018, URL: https://book.ru/book/924246
Л2.5	Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2016, URL: https://book.ru/book/916804
Л2.6	Шарков Ф. И., Комарова Л. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2016, URL: https://book.ru/book/917888
Л2.7	Кривокура Е.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019, URL: http://znanium.com/catalog/document? id=354559
Л2.8	Тимофеев М.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО \square , 2018, URL: https://znanium.com/catalog/document? id=359707
Л2.9	Пивоваров А.М.	Деловые коммуникации: социально- психологические аспекты: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО \square , 2019, URL: https://znanium.com/catalog/document? id=372749

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Кулагина Н.В.	Деловые коммуникации: Учебно- методическая литература	Москва: Вузовский учебник, 2016, URL: http://znanium.com/catalog/document? id=277692

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Российская государственная библиотека. - Режим доступа: http://www.rsl.ru		
Э2	Научная электронная библиотека. - Режим доступа: www.elibrary.ru		
Э3	Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть. - Режим доступа: http://www.libweb.ru		
Э4	Библиографическая поисковая система «Букинист» . - Режим доступа: http://bukinist.agava.ru		
Э5	Национальная электронная библиотека. - Режим доступа: http://nel.nns.ru		
Э6	Российская государственная библиотека. - Режим доступа: http://www.rsl.ru		
Э7	ИНИОН. - Режим доступа: http://www.inion.ru		

6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021		
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.3	Google Chrome Браузер Google Chrome Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.5	LibreOffice Офисный пакет LibreOffice Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.6	Kaspersky Endpoint Security Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный (350шт). Договор № ПР-00035750 от 13 декабря 2022г. (ООО Прима АйТи)		
6.3.1.7	Adobe Reader DC Adobe Acrobat — пакет программ, предназначенный для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF Adobe Acrobat Reader DC and Runtime Software distribution license agreement for use on personal computers от 31.01.2017		
6.3.1.8	ПО ЛИНКО v8.2 демо-версия ПО для компьютерного лингафонного кабинета демо-версия		

6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс http://www.consultant.ru		
---------	--	--	--

6.3.2.2 Кодекс – Профессиональные справочные системы <https://kodeks.ru>**7. МТО (оборудование и технические средства обучения)**

Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
402	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и	7-Zip Google Chrome LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	промежуточной аттестации.		
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
410	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Google Chrome Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Pro 2019 Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox StarUML V1 Oracle Database 11g Express Edition IntelliJ IDEA JetBrains PhpStorm JetBrains WebStorm Autodesk 3ds Max 2020 Autodesk AutoCAD 2020 Adobe Reader DC Embarcadero RAD Studio XE8 Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL	20 посадочных мест, рабочее место преподавателя 20 компьютеров A320M-H-CF/AMD Athlon 3000G/DDR4-2666-8Гб/A-DATA SX6000LNP/AMD RADEON Vega3/Realtek PCI-E GBE 20 мониторов Samsung S24R350FHI 23.8" 20 комплектов клавиатура + мышь (USB) 1 неуправляемый коммутатор TP-LINK TL-SG1024D
123a	Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	7-Zip Google Chrome LibreOffice Notepad++. Oracle VM VirtualBox Adobe Reader DC ZEAL Klite Mega Codec Pack Windows 7 Pro CDBurnerXP Java 8 PDF24 Creator CCleaner Консоль Kaspersky Security Center	Системный блок AMD FX-8120 1шт Системный блок Intel Core 2 CPU 4400 1шт. Монитор "LG L1718S" 1 шт. Монитор "BENQ CL2240" 1шт. Монитор "SAMSUNG 740m" 1шт. Набор инструментов 1 шт. Паяльная станция Lukey 902 1 шт Принтер SAMSUNG ML-1665 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1615 1 шт. Коммутатор D-Link DES-1005D 1 шт. Роутер Keenetic Lite (KN-3110)1 шт. Паяльник 40 Вт дер/ручка 1 шт. Лампа настольная 1 шт. Стол 1-тумбовый 1 шт. Стол 2 тумбовый 1 шт.

		<p>Kaspersky Endpoint Security 11 ПАРУС-Бюджет 8.5.6.1 Microsoft Office 2007 Professional Plus 10-Strike File search pro 10-Страйк Сканирование Сети 10-Страйк Инвентаризация Компьютеров</p>	<p>Стол офисный компьютерный 1 шт. Столик компьютерный 1 шт. Стол 1-тубовый с верхней приставкой 1шт. Стулья тканевые на металокаркасе 2шт Стул деревянный 1шт Пылесос "SUPRA 1800W" 1 шт. Шуруповерт "Hitachi ds12dvf3" 1 шт. Веб-камера Logitech HD WebCam C525 1280*720 MicUSB - 4 шт Перфоратор Град-М 1 шт. Микрофон Yanmai R933 – 2 шт Ноутбук Asus X541U – 1 шт Проектор Cactus CS-PRO.02B.WXGA-W – 1 шт. Проектор Acer QNX1310 – 2 шт</p>
Читальный зал	Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы	<p>7-Zip Google Chrome Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security Maxima StarUML V1 Windows XP Professional Windows XP Professional MS Visual Studio Pro 2010 MS Visio Pro 2010 MS Project Pro 2010 MS Access 2010 MS Office Standart 2007</p>	<p>16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Г6/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667-2Г6/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001 6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410</p>
123а	Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	<p>7-Zip Google Chrome LibreOffice Notepad++. Oracle VM VirtualBox Adobe Reader DC ZEAL Klite Mega Codec Pack Windows 7 Pro CDBurnerXP Java 8 PDF24 Creator CCleaner Консоль Kaspersky Security Center Kaspersky Endpoint Security 11 ПАРУС-Бюджет 8.5.6.1 Microsoft Office 2007 Professional Plus 10-Strike File search pro 10-Страйк Сканирование Сети 10-Страйк Инвентаризация Компьютеров</p>	<p>Системный блок AMD FX-8120 1шт Системный блок Intel Core 2 CPU 4400 1шт. Монитор "LG L1718S" 1 шт. Монитор "BENQ CL2240" 1шт. Монитор "SAMSUNG 740m" 1шт. Набор инструментов 1 шт. Паяльная станция Lukey 902 1 шт Принтер SAMSUNG ML-1665 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1615 1 шт. Коммутатор D-Link DES-1005D 1 шт. Роутер Keenetic Lite (KN-3110)1 шт. Паяльник 40 Вт дер/ручка 1 шт. Лампа настольная 1 шт. Стол 1-тумбовый 1 шт. Стол 2 тумбовый 1 шт. Стол офисный компьютерный 1 шт. Столик компьютерный 1 шт. Стол 1-тубовый с верхней приставкой 1шт. Стулья тканевые на металокаркасе 2шт Стул деревянный 1шт Пылесос "SUPRA 1800W" 1 шт. Шуруповерт "Hitachi ds12dvf3" 1 шт. Веб-камера Logitech HD WebCam C525 1280*720 MicUSB - 4 шт Перфоратор Град-М 1 шт. Микрофон Yanmai R933 – 2 шт Ноутбук Asus X541U – 1 шт Проектор Cactus CS-PRO.02B.WXGA-W – 1 шт. Проектор Acer QNX1310 – 2 шт</p>
Читальный зал	Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы	<p>7-Zip Google Chrome Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape</p>	<p>16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST3160815AS/Intel GMA-</p>

	Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security Maxima StarUML V1 Windows XP Professional Windows XP Professional MS Visual Studio Pro 2010 MS Visio Pro 2010 MS Project Pro 2010 MS Access 2010 MS Office Standart 2007	82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Гб/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667-2Гб/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001 6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410
--	---	---

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания и материалы по видам занятий

Организация деятельности обучающихся по видам учебных занятий по дисциплине

Вид учебных занятий, работ Организация деятельности обучающегося

Лекция Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе, если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Практические занятия Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.

Самостоятельная работа Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.

Учебный материал по дисциплине разделен на логически завершенные части (модули), после освоения которых, предусматривается опрос и выполнение практических заданий. Все виды практических заданий оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность, решение поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему.

Дисциплина «Деловые коммуникации» – базовый блок профессиональных знаний и навыков, на основе которых будет формироваться творческий аппарат обучающегося. Формируемый арсенал знаний и навыков нацелен на успешную самостоятельную творческую деятельность.

Дисциплина «Деловые коммуникации» осваивается практически на примерах и заданиях, сориентированных на решение конкретных задач. Выдаваемые на занятиях задания сопровождаются вводным инструктированием, в котором излагаются методические и технологические требования к выполнению работы. Обучающихся знакомят с аналогами и прототипами, характерными особенностями решений в конкретных случаях, определяются цели, ставится учебная задача. Перед выполнением работы обучающиеся получают необходимую дополнительную информацию: перечень специальной и справочной литературы, визуальный материал на цифровых носителях, нормы и стандарты, технические условия и т. д. Форма текущего контроля знаний – контроль выполнения работы обучающихся на практическом занятии (семинаре).

Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – зачет.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент имеет большое значение в формировании профессиональных компетенций будущего бакалавра. Самостоятельная работа — одна из важнейших форм овладения знаниями. Но самостоятельная работа требует известных навыков, умения. Наибольшую пользу она приносит тогда, когда обучающийся занимается систематически, проявляет трудолюбие и упорство. На основе самостоятельно приобретенных знаний формируются твердые убеждения обучающегося и умение отстаивать их. А это — самое главное в овладении любой наукой.

Самостоятельная работа включает многие виды активной умственной деятельности обучающегося: слушание лекций и осмысленное их конспектирование, глубокое освоение источников и литературы, консультации у преподавателя, написание реферата, подготовка к семинарским занятиям, экзаменам, самоконтроль приобретаемых знаний и т.д. Форма текущего контроля знаний – работа обучающегося на семинарском занятии. Форма промежуточных аттестаций – письменная (домашняя) работа по проблемам изучаемой дисциплины. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – зачет. Самостоятельная работа по дисциплине представляет собой способ организации контроля знаний, предполагающий выполнение заданий в присутствии преподавателя с минимальными ограничениями на время выполнения и использование вспомогательных материалов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели,

объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета; для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; освоение карт и других материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.).

Самостоятельная работа обучающихся в компьютерном классе включает следующие организационные формы учебной деятельности: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций, работа с компьютерными тренажерами, компьютерное тестирование, изучение дополнительных тем занятий, выполнение домашних заданий, выполнение курсовых работ по дисциплине.

Примерные формы выполнения самостоятельной работы: подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.; выполнение чертежей, схем и т.д., разработка и выполнение индивидуального проекта.

Перечень заданий для самостоятельной работы

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации.
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Освоение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

В системе обучения обучающихся заочной формы обучения большое значение отводится самостоятельной работе. Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с историческими источниками и литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.

При выполнении самостоятельной контрольной работы обучающимся необходимо:

Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки обучающегося).

Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе.

После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению. Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы

рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена специалистов, занимавшихся данной проблемой, осветить на основании каких исторических источников будет написана работа.

Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана.

При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Обучающиеся не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.

В заключение контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.

Контрольная работа должна содержать список использованных источников и литературы.

Требования к оформлению контрольной работы

1. На титульном листе работы указывается тема контрольной работы, фамилия, имя, отчество обучающегося, название факультета, номер группы и специальность, а также адрес обучающегося и его место трудоустройства.
2. Текст работы должен быть набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.
3. Объем работы должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. Набор текста через 1,5 интервала, шрифтом TimesNewRomanCyr или ArialCyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.
4. Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).
5. Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:
 - официальные документы (в хронологическом порядке);
 - книги, брошюры (в алфавитном порядке);
 - материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
 - литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

Тематика контрольных работ составляется на основе списка экзаменационных вопросов.

Тематика контрольных работ по дисциплине

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.

30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.