

Программу составил(и):

Сунарчина М.М.

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 и культура речи

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 25.12.2023 протокол № 4.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций

Протокол от 25.12.2023 г. № 5

Зав. кафедрой Прилепский В.В.

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол № 4 от 25.12.2023.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации и культура речи» 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 закрепленных 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.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Безопасность жизнедеятельности
2.1.2	География международного туризма
2.1.3	История России
2.1.4	Учебная практика: ознакомительная практика
2.1.5	Основы российской государственности
2.1.6	Правовое регулирование в туристской деятельности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Учебная практика: ознакомительная практика
2.2.2	Мировая культура и искусство
2.2.3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Экономика и предпринимательство в сфере туризма

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

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	
УК-10.1: Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности, способы противодействия им в профессиональной деятельности	
Знать	
Уровень 1	Удовлетворительно знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности, способы противодействия им в профессиональной деятельности
Уровень 2	Хорошо знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности, способы противодействия им в профессиональной деятельности
Уровень 3	Отлично знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности, способы противодействия им в профессиональной деятельности
Уметь	
Уровень 1	Удовлетворительно умеет применять действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности, способы противодействия им в профессиональной деятельности
Уровень 2	Хорошо умеет применять действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности, способы противодействия им в профессиональной деятельности
Уровень 3	Отлично умеет применять действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности, способы противодействия им в профессиональной деятельности
Владеть	

Владеть	
Уровень 1	Удовлетворительно владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в профессиональной деятельности
Уровень 2	Хорошо владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в профессиональной деятельности
Уровень 3	Отлично владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в профессиональной деятельности

УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1: Знает: психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия

Знать	
Уровень 1	Удовлетворительно знает психологические основы социального взаимодействия
Уровень 2	Хорошо знает психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов
Уровень 3	Отлично знает психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия

Уметь	
Уровень 1	Удовлетворительно умеет применять психологические основы социального взаимодействия
Уровень 2	Хорошо умеет применять психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов
Уровень 3	Отлично умеет применять психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия

Владеть	
Уровень 1	Удовлетворительно владеет психологическими основами социального взаимодействия
Уровень 2	Хорошо владеет психологическими основами социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основными принципами организации деловых контактов
Уровень 3	Отлично владеет психологическими основами социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основными принципами организации деловых контактов; методами подготовки к переговорам, национальными, этнокультурными и конфессиональными особенностями и народными традициями населения; основными концепциями взаимодействия людей в организации, особенностями диадического взаимодействия

УК-5.2: Умеет: грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей

Знать	
Уровень 1	знает как грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия
Уровень 2	знает как грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека
Уровень 3	знает как грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей

Уметь	
Уровень 1	Удовлетворительно умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия
Уровень 2	Хорошо умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека
Уровень 3	Отлично умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия

	взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей
Владеть	
Уровень 1	владеет навыком грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия
Уровень 2	владеет навыком грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека
Уровень 3	владеет навыком грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей
УК-5.3: Владеет: организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	
Знать	
Уровень 1	знает как организовывать продуктивное взаимодействие в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей
Уровень 2	знает как организовывать продуктивное взаимодействие в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолевать коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия
Уровень 3	знает как организовывать продуктивное взаимодействие в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолевать коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлять разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
Уметь	
Уровень 1	умеет организовывать продуктивное взаимодействие в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей
Уровень 2	умеет организовывать продуктивное взаимодействие в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолевать коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия
Уровень 3	умеет организовывать продуктивное взаимодействие в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолевать коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлять разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
Владеть	
Уровень 1	Удовлетворительно владеет организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей
Уровень 2	Хорошо владеет организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия
Уровень 3	Отлично владеет организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия

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	Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций /Лек/	3	6	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
1.2	Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций /Пр/	3	6	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	

	Раздел 2. Модуль 2 Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения					
2.1	Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения /Лек/	3	5	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	
2.2	Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения /Пр/	3	5	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	
	Раздел 3. Модуль 3 Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения					
3.1	Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения /Лек/	3	5	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	
3.2	Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения /Пр/	3	5	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
	Раздел 4. Сам.работа					
4.1	Сам.работа /Ср/	3	39,8	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
	Раздел 5. Контактная работа на аттестации					
5.1	Зачет /КА/	3	0,2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Контрольные вопросы и задания

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. Стилль 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 диагностика и профилактика.
44. Принципы и правила успешной организации времени в деловой коммуникации.
45. Управление организационными коммуникациями.

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. 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.

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 специальности. 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, 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 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 Суг или Arial Суг, 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 публика-ции, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая использу-ется 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 глоба-лизации.
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 ас-пекты формирования теории коммуникации.
7. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии. Тео-рии коммуникации. Теории идеологии коммуникации. Критические теории коммуника-ции.
8. Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации. Общение как восприя-тие: 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 страте-гии 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 обще-ния.
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

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания
 - 1) интеллектуального и делового
 - 2) эмоционального и культурного
 - 3) эмоционального и интеллектуального
 - 4) рационального и делового
 2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций
 - 1) вербальных и устных
 - 2) вербальных и невербальных
 - 3) письменных и невербальных
 - 4) устных и невербальных
 3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений
 - 1) устных и письменных
 - 2) слов и жестов
 - 3) жестов и мимики
 - 4) устных и бессловесных
 4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка
 - 1) языка тела и слов
 - 2) языка телодвижений и письменной речи
 - 3) устной речи и ее параметров
 - 4) языка телодвижений и диапазонов речи
 5. Коммуникации в организации важны
 - 1) только для систем управления
 - 2) для управленческих и производственных систем
 - 3) для всей организации в целом
 - 4) только для отдельных структур организации
 6. Основатель менеджмента А. Файоль выделял составляющие организации:
 - 1) материальную и социальную
 - 2) управленческую и производственную
 - 3) производственную и транспортную
 - 4) транспортную и финансовую
 7. Части организации, выполняющие в ней определенные функции, называются ее
 - 1) элементами
 - 2) подсистемами
 - 3) частями
 - 4) структурами
 8. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется
 - 1) закрытой
 - 2) активной
 - 3) открытой
 - 4) пассивной
 9. Вариативность факторов, на которые реагирует организация, называется
 - 1) подвижность среды
 - 2) неопределенность среды
 - 3) статичность среды
 - 4) сложность среды
 10. Скорость, с которой происходят изменения во внешней среде организации, называется
 - 1) подвижность среды
 - 2) неопределенность среды
 - 3) статичность среды
 - 4) сложность среды
- Тема 2. Внутренние коммуникации в организации
1. Выделяют три параметра, характеризующих особенности организационных структур:

- 1) степень формализации, сложность, степень централизации
 - 2) степень сложности, формализм, степень централизации
 - 3) степень формализации, централизм, степень сложности
 - 4) степень формализма, сложность, степень централизма
2. Формальным каналом передачи информации в организации является
- 1) организационная структура
 - 2) профессиональная структура
 - 3) неформальная структура
 - 4) социально-демографическая структура
3. На разделении труда основана
- 1) организационная структура
 - 2) профессиональная структура
 - 3) неформальная структура
 - 4) социально-демографическая структура
4. На личных контактах работников организации основана
- 1) организационная структура
 - 2) профессиональная структура
 - 3) неформальная структура
 - 4) социально-демографическая структура
5. Однородность организации по признакам пола, возраста, уровня образования работников называется
- 1) гетерогенность
 - 2) гомогенность
 - 3) структурированность
 - 4) определенность
6. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых контроль прохождения информации к другим работникам осуществляет
- 1) пограничник
 - 2) связной
 - 3) сторож
 - 4) лидер мнений
7. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых влияние на мнение других работников оказывает
- 1) пограничник
 - 2) связной
 - 3) сторож
 - 4) лидер мнений
8. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых связующим звеном между работниками является
- 1) пограничник
 - 2) связной
 - 3) сторож
 - 4) лидер мнений
9. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых наиболее высокую степень связи с внешней средой имеет
- 1) пограничник
 - 2) связной
 - 3) сторож
 - 4) лидер мнений
10. Внутрикоммуникативные сети, различающиеся порядком прохождения деловой коммуникации, делятся на
- 1) абсолютные и относительные
 - 2) прямые и косвенные
 - 3) внешние и внутренние
 - 4) централизованные и децентрализованные
1. По субъектам взаимодействия в организации выделяются направления коммуникации
- 1) вертикальные и линейные
 - 2) горизонтальные и восходящие
 - 3) вертикальные и горизонтальные
 - 4) активные и нисходящие
2. Среди вертикальных коммуникаций различают
- 1) восходящие и деструктивные
 - 2) восходящие и нисходящие
 - 3) нисходящие и конструктивные
 - 4) восходящие и конструктивные
3. Наиболее важными целями интерактивных коммуникаций являются (укажите лишнее):
- 1) постановка задачи
 - 2) координация заданий
 - 3) обмен информацией
 - 4) разрешение конфликта

4. Ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как
- 1) описательность
 - 2) конструктивность
 - 3) своевременность
 - 4) конкретность
5. Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как
- 1) своевременность
 - 2) готовность
 - 3) достоверность
 - 4) ясность
6. По направленности выделяют такие коммуникативные связи, как
- 1) нисходящие, восходящие и интерактивные
 - 2) нисходящие, интерактивные и горизонтальные
 - 3) интерактивные, горизонтальные и восходящие
 - 4) активные, интерактивные и пассивные
7. Руководитель пришел к подчиненным и сообщил о режиме работы в предстоящие предпраздничные дни. Это пример коммуникации
- 1) горизонтальной
 - 2) нисходящей
 - 3) восходящей
 - 4) интерактивной
8. Бригадир доложил начальнику цеха о выполнении задания. Это пример коммуникации
- 1) горизонтальной
 - 2) нисходящей
 - 3) восходящей
 - 4) интерактивной
9. По каналам неформальной коммуникации распространяется
- 1) наиболее точная информация
 - 2) только неточная информация
 - 3) официальная информация
 - 4) информация в условиях недостатка официальной и точной
10. К современным коммуникационным системам относятся
- 1) записки
 - 2) электронные послания
 - 3) личные устные сообщения
 - 4) письма

Тема 4. Коммуникативные процессы

1. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными
- 1) субъектами коммуникации
 - 2) объектами коммуникации
 - 3) субъектами и объектами коммуникации
 - 4) объектами и предметами коммуникации
2. Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность)
- 1) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
 - 2) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
 - 3) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
 - 4) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации
3. Для адекватного восприятия информации необходимо единство
- 1) кодирования и шифровки информации
 - 2) расшифровки и декодирования информации
 - 3) кодирования и декодирования информации
 - 4) кодирования и перекодирования информации
4. Структура речевого сообщения включает
- 1) вводную и основную части, заключение
 - 2) вступление, вводную часть и заключение
 - 3) вступление, основную и вводную части
 - 4) основную часть, конец и заключение
5. Ошибки, статусные различия, разные уровни культуры являются причинами
- 1) помех и декодирования информации
 - 2) барьеров и помех в коммуникации
 - 3) информирования и дезинформирования
 - 4) адекватности восприятия информации
6. Канал обратной связи – это средство
- 1) консервации информации
 - 2) передачи информации
 - 3) получения информации

- 4) взаимопонимания коммуникаторов
7. Инициатор и организатор процесса коммуникации называется
- 1) коммуникатор
 - 2) реципиент
 - 3) информатор
 - 4) декодер
8. Определите, какое из технических средств коммуникации обеспечивает персонафицированное получение информации
- 1) газета
 - 2) журнал
 - 3) телефон
 - 4) телевизор
9. При каком количестве ступеней передачи информации система коммуникации остается работоспособной и не становится еще чрезмерно громоздкой?
- 1) 5-6
 - 2) 6-7
 - 3) 7-8
 - 4) 3-4
10. Определенная последовательность групп суждений, приводимых в подтверждение истинности другого суждения, называется
- 1) рассуждение
 - 2) аргументация
 - 3) тезис
 - 4) интерпретация
1. Основные функции деловой беседы (исключите лишнее):
- 1) обмен информацией
 - 2) введение в заблуждение собеседника
 - 3) поддержание деловых контактов
 - 4) поиск новых рабочих идей
2. В зависимости от состава участников деловые беседы делятся на (исключите лишнее)
- 1) беседа с потенциальным сотрудником
 - 2) беседа руководителя с сотрудником
 - 3) беседа партнеров
 - 4) регламентированные беседы
3. На каком этапе делового обсуждения участники делятся информацией и взглядами, вырабатывают альтернативные решения, обсуждают достоинства и недостатки различных вариантов и т. д.?
- 1) на начальном
 - 2) в середине обсуждения
 - 3) в конце встречи
 - 4) в процессе знакомства
4. Каких типов совещаний не бывает на фирмах?
- 1) совещания по планированию
 - 2) совещания по мотивации труда
 - 3) совещания по внутрифирменной организации
 - 4) совещания о деятельности членов правительства
5. Какие выделяют стили ведения переговоров? Исключите лишнее.
- 1) мягкие
 - 2) жесткие
 - 3) среднежесткие
 - 4) рациональные
6. Какие выделяют основания ведения переговоров? Исключите лишнее.
- 1) споры
 - 2) общие интересы
 - 3) сотрудничество
 - 4) бесспорность позиций
7. Какая из последовательностей стадий ведения переговоров правильна?
- 1) анализ, планирование, дискуссия
 - 2) анализ, дискуссия, знакомство
 - 3) дискуссия, анализ, планирование
 - 4) планирование, анализ, дискуссия
8. Пресс-конференция – это
- 1) мероприятие для сотрудников
 - 2) мероприятие для СМИ
 - 3) мероприятие для соратников
 - 4) мероприятие для соперников
9. Критерием эффективности деловых переговоров является
- 1) достижение согласия
 - 2) страх партнера

- 3) договоренность о встрече
 4) вежливость партнера
10. К способам ведения переговоров относятся (исключите лишнее)
 1) приспособление
 2) уклонение
 3) борьба
 4) компромисс
- Тема 6. Презентация
1. Первое официальное представление заинтересованной аудитории неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей называется
 1) представление
 2) презентация
 3) знакомство
 4) ознакомление
2. Презентацию проводит
 1) конференсье
 2) ведущий
 3) ведомый
 4) продюсер
3. Во время презентации рекомендуется говорить со скоростью приблизительно
 1) 150-200 слов в минуту
 2) 200-250 слов в минуту
 3) 250-300 слов в минуту
 4) 120-150 слов в минуту
4. Презентацию рекомендуется проводить
 1) в течение 1,5-2 часов после обеда
 2) в течение 1,5-2 часов до обеда
 3) в течение 2-3 часов после ужина
 4) совмещать с обедом
5. Какая часть информационного пространства, как правило, не сопровождается использованием средств визуализации?
 1) сцена
 2) стенды
 3) залы с товаром
 4) фуршетный зал
6. Требование к агентам запоминать заранее подготовленный текст и следовать ему во время презентации называется
 1) презентация по памяти
 2) презентация по плану
 3) презентация с удовлетворением потребностей
 4) презентация с решением проблем
7. Презентация, во время которой клиенту предоставляется тщательно подготовленная информация, а торговый агент следует заранее определенной общей линии поведения, называется
 1) презентация по памяти
 2) презентация по плану
 3) презентация с удовлетворением потребностей
 4) презентация с решением проблем
8. Презентация, во время которой клиенту предоставляется возможность совместно с агентом определить потребность в товаре и сферу его применения в интересах потребителя, называется
 1) презентация по памяти
 2) презентация по плану
 3) презентация с удовлетворением потребностей
 4) презентация с решением проблем
9. Презентация, предполагающая решение определенных затруднений потребителя, называется
 1) презентация по памяти
 2) презентация по плану
 3) презентация с удовлетворением потребностей
 4) презентация с решением проблем
10. Презентация, предполагающая активное взаимодействие клиента и агента на самой ранней стадии общения, называется
 1) комплиментарный подход
 2) подход со ссылкой
 3) предварительный подход
 4) подход с вопросами

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

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Долгова И. В.	Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса: Учебник	Москва: КноРус, 2021, URL: https://book.ru/book/939839
Л2.2	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, 2021, URL: https://book.ru/book/936313

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Шарков Ф. И., Комарова Л. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2021, URL: https://book.ru/book/939063
Л3.2	Лисс Э.М., Ковальчук А.С.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2021, URL: http://znanium.com/catalog/document? id=370984
Л3.3	Косова Ю.А., Сергеева Н.В.	Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий: Учебное пособие	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021, URL: https://znanium.com/catalog/document? id=397492

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	Яндекс Браузер Браузер Яндекс Браузер Лицензионное соглашение на использование программ Яндекс Браузер https://yandex.ru/legal/browser_agreement/
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-00037842 от 4 декабря 2023 г. (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	Кодекс – Профессиональные справочные системы https://kodeks.ru
6.3.2.2	Консультант Плюс http://www.consultant.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 Яндекс Браузер 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 Яндекс Браузер 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 Яндекс Браузер 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 промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер 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 Яндекс Браузер 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 Community Edition Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox StarUML V1 PostgreSQL IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Eclips 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	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	Системный блок AMD FX-8120 1шт Системный блок Intel Core 2 CPU 4400 1шт. Монитор "LG L1718S" 1 шт.

	профилактического обслуживания учебного оборудования	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	Монитор "BENQ CL2240" 1 шт. Монитор "SAMSUNG 740m" 1 шт. 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
Читальный зал	Читальный зал. Информационно-библиотечный центр. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер 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	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST3160815AS/Intel GMA-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 завершённые 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 обучающихся. 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 – экзамен.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело 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 – экзамен. 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, 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. 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.