



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 и культура речи**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 955)

составлена на основании учебного плана:

38.03.03 Управление персоналом

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
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Адаптивная физическая культура и спорт
2.1.2	Гражданское право
2.1.3	Иностранный язык в профессиональной деятельности
2.1.4	Кросс-культурные коммуникации в экономических системах
2.1.5	Менеджмент
2.1.6	Монетарная экономика
2.1.7	Налоги и налогообложение
2.1.8	Теория вероятности и математическая статистика
2.1.9	Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка
2.1.10	Экономика предприятия (организации)
2.1.11	Иностранный язык
2.1.12	История России
2.1.13	История экономических учений
2.1.14	Математика
2.1.15	Основы национальной безопасности
2.1.16	Социология и психология управления
2.1.17	Философия
2.1.18	Экономическая теория
2.1.19	Введение в профессию
2.1.20	Информатика
2.1.21	Основы российской государственности
2.1.22	Социология
2.1.23	Физическая культура и спорт
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Адаптивная физическая культура и спорт
2.2.2	Безопасность жизнедеятельности
2.2.3	Гражданское право
2.2.4	Иностранный язык в профессиональной деятельности
2.2.5	Кросс-культурные коммуникации в экономических системах
2.2.6	Менеджмент
2.2.7	Монетарная экономика
2.2.8	Налоги и налогообложение
2.2.9	Теория вероятности и математическая статистика
2.2.10	Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка
2.2.11	Экономика предприятия (организации)

2.2.12	Маркетинг
2.2.13	Мировая экономика и международно-экономические отношения
2.2.14	Основы военной подготовки
2.2.15	Статистика
2.2.16	Финансовая математика
2.2.17	Финансы
2.2.18	Эконометрика
2.2.19	Экономический анализ
2.2.20	Анализ данных на SQL
2.2.21	Бухгалтерская финансовая отчетность
2.2.22	Бухгалтерский учет
2.2.23	Интеллектуальные системы и технологии
2.2.24	Методология научного исследования экономических систем
2.2.25	Основы анализа данных на Python
2.2.26	Основы анализа и визуализации данных
2.2.27	Современные бизнес-модели
2.2.28	Цифровые технологии в профессиональной деятельности
2.2.29	Бизнес-планирование
2.2.30	Государственные и муниципальные финансы
2.2.31	Инвестиции
2.2.32	Моделирование и анализ бизнес-процессов
2.2.33	Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности
2.2.34	Производственная практика: технологическая (проектно-технологическая) практика
2.2.35	Противодействие коррупции и корпоративному мошенничеству
2.2.36	Рынок ценных бумаг
2.2.37	Страхование
2.2.38	Страхование и страховые институты
2.2.39	Финансовые рынки
2.2.40	Финансы субъектов хозяйствования
2.2.41	Анализ и управление изменениями в организации
2.2.42	Аудит
2.2.43	Бизнес-анализ
2.2.44	Внутренний анализ и аудит
2.2.45	Налоговая политика
2.2.46	Налоговый менеджмент
2.2.47	Оценка рисков
2.2.48	Практический аудит: анализ рисков бизнес-процессов
2.2.49	Реинжиниринг бизнес-процессов
2.2.50	Системы бизнес-аналитики (BI)
2.2.51	Анализ эффективности бизнеса
2.2.52	Контроль и управление проектами
2.2.53	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.54	Производственная практика: научно-исследовательская работа
2.2.55	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.56	Финансовый менеджмент

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

**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

**УК-3.1: Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели**

**Знать**

Уровень 1	Не имеет четкого представления об изучаемом материале, допускает грубые ошибки
-----------	--

Уровень 2	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы знания в базовом (стандартном) объеме
Уровень 3	Демонстрация высокого уровня знаний; способность самостоятельного анализа и реализации полученных знаний
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно применять деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку и электронные коммуникации
Уровень 2	хорошо применять деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку и электронные коммуникации
Уровень 3	отлично применять деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку и электронные коммуникации
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно навыками применения делового общения и публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку и электронные коммуникации
Уровень 2	хорошо навыками применения делового общения и публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку и электронные коммуникации
Уровень 3	отлично навыками применения делового общения и публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку и электронные коммуникации
<b>УК-3.2: При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
Уровень 2	хорошо способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
Уровень 3	отлично способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	хорошо применять способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
Уровень 2	удовлетворительно применять способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
Уровень 3	отлично применять способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно навыками применения способов обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
Уровень 2	хорошо навыками применения способов обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
Уровень 3	отлично навыками применения способов обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели
<b>УК-3.3: Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
Уровень 2	хорошо нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
Уровень 3	отлично нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно применять нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
Уровень 2	хорошо применять нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
Уровень 3	отлично применять нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно навыками применения норм и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
Уровень 2	хорошо навыками применения норм и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
Уровень 3	отлично навыками применения норм и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат

<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
<b>УК-4.1: Знает систему государственного языка российской федерации и иностранного(ых) языка(ов) и основы деловой коммуникации</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	Не имеет четкого представления об изучаемом материале, допускает грубые ошибки
Уровень 2	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы знания в базовом (стандартном) объеме
Уровень 3	Демонстрация высокого уровня знаний; способность самостоятельного анализа и реализации полученных знаний
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно применять систему государственного языка Российской Федерации и иностранного(ых) языка(ов) и основы деловой коммуникации
Уровень 2	хорошо применять систему государственного языка Российской Федерации и иностранного(ых) языка(ов) и основы деловой коммуникации
Уровень 3	отлично применять систему государственного языка Российской Федерации и иностранного(ых) языка(ов) и основы деловой коммуникации
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно навыками применения системы государственного языка Российской Федерации и иностранного(ых) языка(ов) и основы деловой коммуникации
Уровень 2	хорошо навыками применения системы государственного языка Российской Федерации и иностранного(ых) языка(ов) и основы деловой коммуникации
Уровень 3	отлично навыками применения системы государственного языка Российской Федерации и иностранного(ых) языка(ов) и основы деловой коммуникации
<b>УК-4.2: Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаи-модействия</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
Уровень 2	хорошо стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
Уровень 3	отлично стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	Демонстрирует частичные, фрагментарные, очень поверхностные умения, допуская грубые ошибки
Уровень 2	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения в базовом (стандартном) объеме
Уровень 3	Демонстрация высокого уровня умений; способность разработать самостоятельный, характерный подход к решению поставленной задачи
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно навыками применения стиля общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
Уровень 2	хорошо навыками применения стиля общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
Уровень 3	отлично навыками применения стиля общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
<b>УК-4.3: Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий, публично выступает, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
Уровень 2	хорошо деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий, публично выступает, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
Уровень 3	отлично деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий, публично выступает, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	хорошо применять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий, публично выступает, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения

Уровень 2	удовлетворительно применять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий, публично выступает, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
Уровень 3	отлично применять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий, публично выступает, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно навыками применения деловой переписки на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий, публично выступает, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
Уровень 2	хорошо навыками применения деловой переписки на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий, публично выступает, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
Уровень 3	отлично навыками применения деловой переписки на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий, публично выступает, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения

**УК-9: Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах**

**УК-9.1: Понимает инклюзивную компетентность, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах**

<b>Знать</b>	
Уровень 1	Не имеет четкого представления об изучаемом материале, допускает грубые ошибки
Уровень 2	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы знания в базовом (стандартном) объеме
Уровень 3	Демонстрация высокого уровня знаний; способность самостоятельного анализа и реализации полученных знаний

<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно применять инклюзивную компетентность, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах
Уровень 2	хорошо применять инклюзивную компетентность, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах
Уровень 3	отлично применять инклюзивную компетентность, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно навыками применения инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах
Уровень 2	хорошо навыками применения инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах
Уровень 3	отлично навыками применения инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

**УК-9.2: Планирует и осуществляет профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами**

<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
Уровень 2	хорошо профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
Уровень 3	отлично профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

<b>Уметь</b>	
Уровень 1	Демонстрирует частичные, фрагментарные, очень поверхностные умения, допуская грубые ошибки
Уровень 2	В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения в базовом (стандартном) объеме
Уровень 3	Демонстрация высокого уровня умений; способность разработать самостоятельный, характерный подход к решению поставленной задачи

<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно навыками работы профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
Уровень 2	хорошо навыками работы профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
Уровень 3	отлично навыками работы профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

**УК-9.3: Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами**

<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно нормы и установленные правила социальной работы; несет личную ответственность за результат работы социальных групп в профессиональной сфере
Уровень 2	хорошо нормы и установленные правила социальной работы; несет личную ответственность за результат работы социальных групп в профессиональной сфере
Уровень 3	отлично нормы и установленные правила социальной работы; несет личную ответственность за результат работы социальных групп в профессиональной сфере
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно применять нормы и установленные правила социальной работы; несет личную ответственность за результат работы социальных групп в профессиональной сфере
Уровень 2	хорошо применять нормы и установленные правила социальной работы; несет личную ответственность за результат работы социальных групп в профессиональной сфере
Уровень 3	отлично применять нормы и установленные правила социальной работы; несет личную ответственность за результат работы социальных групп в профессиональной сфере
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно навыками применения норм и установленных правил социальной работы; несет личную ответственность за результат работы социальных групп в профессиональной сфере
Уровень 2	хорошо навыками применения норм и установленных правил социальной работы; несет личную ответственность за результат работы социальных групп в профессиональной сфере
Уровень 3	удовлетворительно навыками применения норм и установленных правил социальной работы; несет личную ответственность за результат работы социальных групп в профессиональной сфере

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ . подг.
	<b>Раздел 1. Модуль 1 Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций</b>					
1.1	Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций /Лек/	3	6	УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2 УК-9.1 УК-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	
1.2	Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций /Пр/	3	6	УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2 УК-9.1 УК-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	
	<b>Раздел 2. Модуль 2 Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения</b>					
2.1	Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения /Лек/	3	5	УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2 УК-9.1 УК-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Э5 Э7	
2.2	Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения /Пр/	3	5	УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2 УК-9.1 УК-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Э5 Э7	
	<b>Раздел 3. Модуль 3 Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения</b>					
3.1	Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения /Лек/	3	5	УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2 УК-9.1 УК-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	
3.2	Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения /Пр/	3	5	УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2 УК-9.1 УК-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Э2 Э6	
	<b>Раздел 4. Контактная работа на аттестации</b>					



4.1	Контактная работа на аттестации /КА/	3	0,2	УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2 УК-9.1 УК-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	
<b>Раздел 5. Сам.работа</b>						
5.1	Сам.работа /Ср/	3	39,8	УК-3.1 УК-4.1 УК-4.2 УК-9.1 УК-9.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3	

## 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 содержательной 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. Трансакционный анализ Э. Берна и типичные состояния сознания.
7. Три формы трансакций. 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. 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 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 ли-

тературе.

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 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

Тестовые задания для проверки качества освоения курса

Обучающимся необходимо выбрать правильный ответ

Вариант 1.

1. Процесс передачи сообщения, сознательное, адресное и целесообразное влияние на взгляды и ценности собеседника это.....
  - a) Коммуникация
  - b) Коммуникационный барьер
  - c) Обратная связь
  - d) Коммуникационный навык
2. Какая из последних характеристик общения является процессом восприятия и понимания людей в процессе общения друг с другом?
  - a) Коммуникативная
  - b) Перцептивная
  - c) Интерактивная
  - d) Диспозитивная
3. Вид общения, для которого характерно доверие к личности собеседника. Оно осуществляется между людьми, которые хорошо знают друг друга.
  - a) Формально-ролевое общение
  - b) Контакт масок
  - c) Духовное общение
  - d) Деловое общение
4. Какие из перечисленных потребностей человека, являются жизненно необходимыми?
  - a) Общение
  - b) Витальные потребности
  - c) Манипулятивность
  - d) Регламентированность
5. Одна из важнейших характеристик делового общения?
  - a) Регламентированность
  - b) Межперсональность
  - c) Непосредственность
  - d) Духовность
6. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника это.....
  - a) Ритуальное общение
  - b) Деловое общение
  - c) Формально-ролевое общение
  - d) Контакт масок
7. Какая из функций коммуникации позволяет индивидуумам или группам, а так же всей организации включаться в

- более крупные структуры?
- Контрольно-регулирующая
  - Интегрирующая
  - Информационная
  - Объединяющая
8. Набор фактов, которые могут быть полезны при разработке и реализации управленческих решений является.....
- Общением
  - Коммуникацией
  - Формальным каналом
  - Управленческой информацией
9. Что является предметом труда управленческих работников?
- Информация
  - Персонал
  - Нормативно-правовые акты
  - Материальные ресурсы
10. В управлении организацией нежелание передавать плохие новости называется?
- «эффект Миманса»
  - «виноградная лоза»
  - «управление, основанное на выходе в народ»
  - «контакт масок»
11. Как называется общение, когда собеседники рассматривают друг друга как «нужный- ненужный объект»?
- Контакт масок
  - Духовное
  - Примитивное
  - Ритуальное
12. Что определяют информационные ресурсы организации?
- Весь имеющийся в организации объем информации
  - Информацию, которая выражает интересы и потребности общества
  - Фоновую информация
  - Конфиденциальную информация
13. Для какого вида общения характерно доверие к личности собеседника?
- Ритуальное
  - Формальное
  - Деловое
  - Духовное
14. Какие факторы влияют на емкость коммуникационных каналов?
- Способность обрабатывать несколько сигналов одновременно
  - Способность обеспечения быстрой двусторонней связи
  - Способность обеспечивать личный подход к коммуникациям
  - Все ответы верны
15. Название маски, выражающей безучастность, вежливость и стандартные шаблоны для различных ситуаций?
- Маска нуля
  - Маска простодушия
  - Маска тигра
  - Маска зайца
16. Как осуществляется непосредственное общение?
- По телефону
  - Общение группами
  - На конференции
  - Лицом к лицу
17. К невербальным коммуникациям НЕ относятся:
- Речь
  - Жесты, мимика и поза
  - Прикосновение и пожатие руки
  - Эмоциональное состояние
18. Как называется канал распространения слухов?



- a) «управление, основанное на выходе в народ»  
b) «виноградная лоза»  
c) «зарождение идеи»  
d) «кодирование и выбор каналов»
19. Фактором, способным нарушить четкость передачи послания в любой момент процесса коммуникации является....  
a) Декодирование  
b) Насыщенность  
c) Шум  
d) Открытость
20. Какие из перечисленных каналов целесообразно использовать для стандартных многозначительных сообщений?  
a) Личные статичные  
b) Безличные статичные  
c) Интерактивные  
d) Пассивные  
e)
- Вариант 2.
1. Коммуникация между организацией и её внешней средой является уровнем....  
a) Внешней коммуникацией  
b) Внутренней коммуникацией  
c) Формальной коммуникацией  
d) Вербальной коммуникацией
2. Процесс перевода символов отправителя в мысли получателя-это...  
a) Ответная реакция получателя на сообщение  
b) Кодирование  
c) Декодирование  
d) Передача
2. К какому уровню открытости информации относится государственная тайна?  
a) Публичному  
b) Конфиденциальному  
c) Секретному  
d) Доступному
3. Способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов называется....  
a) Презентация  
b) Деловая беседа  
c) Пресс-конференция  
d) Деловое совещание
4. Неформальным каналом, с помощью которого руководитель получает информацию о деятельности организации непосредственно от сотрудников, является.....  
a) Виноградная лоза  
b) Управление, основанное на выходе в народ  
c) Обратная связь  
d) Дерево целей
5. Главной целью коммуникации является...  
a) Установление контакта  
b) Обмен различного рода информацией  
c) Получение выгоды  
d) Общение
6. Факторами, снижающими эффективность обмена информации в организации, является....  
a) Коммуникационные барьеры  
b) Шумы  
c) Помехи  
d) Проблемы
8. Термин, определяющий процесс взаимодействия деловых партнеров на организацию или оптимизацию того или иного вида предметной деятельности это....  
a) Деловая коммуникация  
b) Ритуальное общение  
c) Манипулятивное общение  
d) Духовное общение

9. Информация, передаваемая от руководителя к исполнителю, называется....

- a) Восходящей
- b) Нисходящей
- c) Горизонтальной
- d) Неформальной

10. Одной из основных характеристик управленческой информации является?

- a) Субъективность
- b) Источник информации
- c) Достоверность
- d) Актуальность

11. Чем определяется меланхолический темперамент?

- a) слабостью процессов возбуждения и торможения;
- б) малой подвижностью нервных процессов;
- в) уравновешенностью и легкой подвижностью;
- г) преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.

12. Какой психолог выделил такие понятия личности как экстраверт и интроверт?

- a) Изабель Майерс-Бриггс;
- б) Джон Честар;
- в) Дэвид Кирси;
- г) Карл Юнг.

13. Люди, которые активно используют свои органы чувств для сбора информации являются...

- a) экставертами;
- б) логистиками;
- в) сенситивами;
- г) рационалами.

14. Кто является родоначальником учения о темпераменте?

- a) Д. Кирси;
- б) К. Юнг;
- в) Гиппократ;
- г) Д. Честар.

15. На что ориентированы экстраверты?

- a) на направление своей энергии на внешний мир;
- б) на детали и подробности мира;
- в) на свой внутренний мир;
- г) на внешнюю среду, ослаблены вниманием к своему внутреннему миру.

16. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности – это...

- a) общение;
- б) встреча;
- в) совместная работа;
- г) деловая коммуникация.

17. Для какой функции целью является взаимное ориентирование и согласование действий при совместной деятельности организации?

- a) понимание;
- б) координация;
- в) мотивация; г) установление отношений.

18. Какие взаимосвязанные стороны выделяют в общении?

- a) коммуникативная;
- б) интерактивная;
- в) перцептивная;
- г) все перечисленные.

19. Прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, прикосновения – это..

- a) текесика;
- б) проксемика;
- в) мимика;
- г) кинесика.

20. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате которого нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем – это...

- а) предвзятые представления;
- б) плохие отношения между людьми;
- в) стереотипы;
- г) тактика общения.

Вариант 3

1. Кто считал исследование психики наукой будущего?

- А) Кант
- Б) Аристотель
- В) Юнг

2. ... - функция, определяющая ценность вещей измеряющая и определяющая человеческие взаимоотношения

- А) чувство
- Б) слух
- В) обоняние
- Г) осязание

3. На каком этапе профессиональной деятельности происходит поиск своего места в жизни, профессиональное самоопределение и получение соответствующего образования?

- А) первом
- Б) втором
- В) третьем
- Г) четвертом

4. Вид карьеры с которым чаще всего связано само понятие деловой карьеры, так как в этом случае продвижение наиболее зримо?

- А) межорганизационная
- Б) горизонтальная
- В) вертикальная
- Г) специализированная

5. Сколько длится этап становления карьеры?

- А) 2 года
- Б) 5 лет
- В) 7 лет
- Г) 10 лет

6. В каком возрасте происходит этап продвижения карьеры?

- А) от 25 до 35
- Б) от 30 до 45
- В) от 35 до 50
- Г) от 40 до 45

7. Что такое моббинг?

- А) нападки притеснения со стороны коллег по работе
- Б) уменьшение риска, который имеется при горизонтальном перемещении
- В) перемещение на более низкий уровень
- Г) прохождение различных стадий карьеры

8. Место, где группа создает свой собственный фонд из общих знаний, опыта, взглядов и представлений, которые индивиды переживают и обсуждают между собой...

- А) совещание
- Б) собрание
- В) встреча

9. Взаимосвязь между людьми, когда обе стороны имеют совпадающие, либо противоположные интересы - это

- А) совещание
- Б) собеседование
- В) переговоры
- Г) деловая беседа

10. На каком из этапов переговоров проводится анализ итогов?

- А) на 1 этапе
- Б) на 2 этапе
- В) на 4 этапе

Г) на 5 этапе

11. Какого из методов переговоров не существует?

- А) вариационного
- Б) компромиссного
- В) межличностного
- Г) метода интеграции

12. В рамках какого метода необходимо определить какие доказательства и аргументы целесообразно использовать, чтобы побудить партнера принять ваши предложения

- А) метод уравнивания
- Б) вариационного метода
- В) метода интеграции

13. Самой важной стадией переговоров является

- А) проведение переговоров
- Б) завершение переговоров
- В) анализ итогов
- Г) начало прямого, личного делового контакта

14. Организация встреч и обслуживание переговоров, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, форма одежды, культурная программа – это деятельность по ведению

- А) делового протокола
- Б) отчетности
- В) организационного протокола
- Г) отчетного протокола

15. Определение степени ответственности каждого участника к своим задачам и организации в целом - это

- А) анализ сразу по завершению переговоров
- Б) индивидуальный анализ деловых переговоров
- В) анализ на высшем уровне руководства организацией
- Г) анализ итогов

16. Обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников – это

- А) деловая дискуссия
- Б) деловой спор
- В) деловая коммуникация
- Г) деловые переговоры

17. Какой тип контакта характеризуется мышечной вольностью, синхронизацией темпа речи, одинаковой ее громкостью

- А) «доминирование»
- Б) «подчинение снизу»
- В) «сверху»
- Г) «наравне»

18. Важный этап дискуссии или споры профессионального характера – это

- А) постановка проблемы
- Б) конфликты
- В) фаза аргументации

19. Процесс переговоров может быть

- А) симметричным, асимметричным, несимметричным
- Б) симметричным
- В) симметричным, несимметричным

20. Симметричный процесс переговоров – это

- А) когда партнеры прислушиваются к мнению со стороны
- Б) когда партнеры не равноправны
- В) когда оба партнера имеют одинаковое положение

Вариант 4

1. Кто из ученых считает, для того, чтобы достичь разумного решения, необходимо принимать интересы, а не позиции?

- А) Р. Фишер

- Б) Р. Фишер и У. Юри  
В) К. Гольцман
2. Какие тактики выбора позиции существуют?  
А) открытые, закрытые  
Б) открытые, замкнутые  
В) свободные, замкнутые
3. Кто из ученых утверждал, что существует 2 тактики выбора позиции?  
А) Р. Фишер  
Б) В. Мастенбрук  
В) К. Гольцман
4. Как называется подход по Фишеру, который состоит в том, чтобы избежать конфронтации, идти на уступки, доверять другой стороне  
А) стратегия жесткого подхода  
Б) стратегия доверительного подхода  
В) стратегия мягкого подхода
5. Позиция человека- это  
А) нечто, о чем он принял решение  
Б) нечто, что заставило его принять решение  
В) основа деятельности руководителя
6. Диалог эффективен только при  
А) высказывании  
Б) при умении слушать и понимать высказанные мысли  
В) умении игнорировать мнения участников
7. Твой вклад такой, какого требует совместно принятое направление делового общения – это характеристика такого принципа ведения деловых переговоров, как  
А) достаточность информации  
Б) целенаправленность  
В) кооперативность
8. Что сужает поле вашего зрения в переговорах?  
А) негативная позиция участников  
Б) попытки принять решение в присутствии противника  
В) несовпадающие интересы
9. Подверженность человека групповому давлению, изменение своего поведения под влиянием других лиц, сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избежания конфликта с ней – это  
А) внушаемость  
Б) конформность  
В) усидчивость  
Г) слабохарактерность
10. Изменение мнения человека под влиянием группы, он соглашается, что та права, и меняет свою первоначальную позицию в соответствии с группой – это.....  
А) внутренняя личная конформность  
Б) внешняя конформность  
В) личная конформность  
Г) групповая конформность
11. С чьей точки зрения современный человек не может проверить всю информацию, которая к нему поступает, и поэтому полагается на мнение других людей?  
А) Тейлор  
Б) Фрейд  
В) Воронцов  
Г) Фестингер
12. Процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом, называется  
А) межличностная коммуникация  
Б) общение  
В) межличностный характер  
Г) коммуникабельность

13. Отношения, которые зарождаются необходимости помощи или какой-либо функции, которую одно лицо выполняет в отношении другого

- А) официальные отношения
- Б) ритуальное общение
- В) вторичные отношения
- Г) первичные отношения

14. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимание партнера по общению

- А) общение
- Б) коммуникация
- В) обратная связь
- Г) взаимодействие

15. Стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий – это цель

- А) эмотивной функции
- Б) информационной функции
- В) побудительной функции
- Г) координационной функции

16. Сторона общения, которая выражается в восприятии одним партнером по общению другого партнера

- А) коммуникативная сторона
- Б) перцептивная сторона
- В) интерактивная сторона
- Г) нейтральная сторона

17. Прикосновение в ситуации общения: рукопожатии, поцелуем, поглаживанием, отталкиванием – это...

- А) такесика
- Б) проксемика
- В) кинесика
- Г) механика

18. Желание и умение выразить полно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию – это ...

- А) закрытое общение
- Б) деловое общение
- В) ритуальное общение
- Г) открытое общение

19. Откуда пришло слово «стресс» в русский язык?

- А) Англия
- Б) Франция
- В) Германия
- Г) Испания

20. Кто из ученых утверждал, что отсутствие стресса- означает смерть?

- А) Смит
- Б) Селье
- В) Аристотель
- Г) Кант

#### Вариант 5

1. Способ достижения устойчивости организма в ответ на действие отрицательного фактора – это...

- а) реакция;
- б) дискомфорт;
- в) стресс;
- г) депрессия.

2. Организационный фактор, способный вызвать стресс – это...

- а) неопределенность ролей;
- б) страх допускать ошибку;
- в) страх потерять работу;
- г) страх непонимания в коллективе.

3. Организационно-личностный фактор, способный вызвать стресс?

- а) плохие физические условия;
- б) неинтересная работа;

- в) страх быть обойденным другими;  
г) лень.
4. Вид стресса, который предполагает возникновение желаемого эффекта?  
а) дистресс;  
б) эустресс;  
в) стресс;  
г) экстрастресс.
5. С точки зрения какого ученого отсутствие стресса означает смерть?  
а) Г. Селье;  
б) Р. Лазарус;  
в) В. Степанов;  
г) Н. Рогоза.
6. Какие качества, определяющие уровень личного обаяния, включают в себя коммуникабельность, эмпатию, красноречие, рефлексивность?  
а) характеристика личности;  
б) природные качества;  
в) профессиональные качества;  
г) личные качества.
7. Какой прием позволяет не только уйти от противоборства в общении, но и побольше узнать об уязвимых местах системы доводов оппонента?  
а) «настройка на волну оппонента»;  
б) «отступить, чтобы победить»;  
в) «оттягивание возражений»;  
г) «использование метода Сократа».
8. Определенность, надежность, честность в отношении себя и других – это...  
а) ответственность;  
б) добросовестность;  
в) сострадание;  
г) альтруизм.
9. Кто из ученых впервые ввел в научный оборот термин «ответственность»?  
а) Анри Файоль;  
б) Адам Смит;  
в) Альфред Бэн;  
г) Макс Гольцман.
10. Ретроспективная ответственность – это ответственность за ...  
а) себя и своих близких;  
б) свою деятельность;  
в) правонарушения;  
г) положительные для общества функции.
11. Возможная опасность потерь, вытекающая из специфики тех или иных явлений природы и видов деятельности человека – это...  
а) проблема;  
б) неопределенность;  
в) отрицательный прогноз развития;  
г) риск
12. Кем из ученых была выдвинута наиболее соответствующая действительности классификация карьеры?  
а) Комаровым;  
б) Гернером;  
в) Тейлором;  
г) Смитом
13. Технология самопланирования карьеры и реализации карьерного потенциала личности – это...  
а) кризис-менеджмент;  
б) селф-менеджмент;  
в) джоб-менеджмент;  
г) сейв-менеджмент.
14. Организационно-психологическое сопровождение карьеры на ее начальных этапах – это...  
а) карьерный тьюторинг;

- б) адаптация;  
в) руководящее сопровождение;  
г) наставничество.
15. Борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника – это...
- а) непонимание;  
б) конфликт;  
в) спор;  
г) коммуникационный барьер.
16. Ситуация, в которой страдает один сотрудник, жизненные принципы которого не совпадают с целями предприятия или коллектива – это...
- а) внутриличностный конфликт;  
б) межгрупповой конфликт;  
в) конфликт между личностью и группой;  
г) иерархический конфликт.
17. Вид решения конфликта, который подразумевает то, что человек старается обойти конфликт?
- а) подавление конфликта;  
б) уход от конфликта;  
в) решение конфликта;  
г) игнорирование конфликта.
18. Стратегия разрешения конфликта, в рамках которого превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой – это...
- а) решение проблемы;  
б) компромисс;  
в) сглаживание;  
г) принуждение
19. Сколько правил в кодексе поведения при конфликте?
- а) 16; б) 12; в) 10; г) 6.
20. Проявление в психике человека врожденного типа нервной деятельности – это...
- а) характер;  
б) темперамент;  
в) тип личности;  
г) особенность коммуникации.

#### Вариант 6

1. Для какой функции целью является не только адекватное восприятие и понимание смысла общения, но и взаимное понимание?
- а) понимание;  
б) информационная;  
в) побудительная;  
г) эмотивная.
2. Что относится к речевым звуковым эффектам?
- а) интонация и тембр;  
б) темп речи;  
в) эмоциональная выразительность;  
г) все перечисленное.
3. Для какой зоны характерно общение с большой группой людей в лекционной аудитории, на митинге и пр.?
- а) для социальной;  
б) для публичной;  
в) для интимной;  
г) для личной.
4. Какова задача ведущего делового совещания?
- а) привести как можно больше фактов;  
б) вовлечь присутствующих в процесс принятия решения;  
в) решить проблему;  
г) А и Б.



5. Из скольких этапов складывается принятие решения?  
а) 3; б) 4; в) 2; г) 5.
6. Какова максимальная длительность проблемного совещания с насыщенной повесткой?  
а) 45 мин-1 час;  
б) 1-1.5 часа;  
в) 1,5-2 часа;  
г) от 2,5 часов.
7. Какой документ оформляет секретарь по итогам совещания?  
а) протокол;  
б) договор;  
в) отчет;  
г) письмо.
8. Важный этап совещания - это...  
а) решение проблемы;  
б) принятие решения;  
в) рассмотрение проблем;  
г) рассмотрение вариантов решения проблем.
9. Какой день недели является наилучшим для совещания?  
а) понедельник – вторник;  
б) вторник – среда;  
в) среда – четверг;  
г) пятница- суббота.
10. Свод общепринятых в армии правил и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности – это...  
а) дипломатический этикет;  
б) общегражданский этикет;  
в) воинский этикет;  
г) профессиональный этикет.
11. Что в общем означает термин «этикет»?  
а) стиль одежды;  
б) манера поведения;  
в) культура общения;  
г) использование профессиональных терминов.
12. При каком стиле ведения разговора говорящий не выражает свое отношение к плану и ожидает от собеседника эмоционально нейтрального ответа?  
а) «родитель»;  
б) «ребенок»;  
в) «взрослый»;  
г) «воспитатель».
13. Искусство, позволяющее войти в контакт с партнером по бизнесу, преодолеть личные предубеждения, неприятие того или иного контрагента, достичь желаемого коммерческого результата – это...  
а) конференция;  
б) общение;  
в) деловое общение;  
г) беседа.
14. Продвижение вперед по однажды выбранному пути деятельности – это ...  
а) карьера;  
б) профессиональная компетенция;  
в) работа;  
г) духовное развитие.
15. К видам карьеры не относится  
а) внутриорганизационная;  
б) межорганизационная;  
в) личностная;  
г) горизонтальная.
16. Вид карьеры, где продвижение наиболее зримо  
а) специализированная;  
б) вертикальная;

- в) неспециализированная;
- г) горизонтальная.

17. Вид карьеры, являющийся наименее очевидным для окружающих

- а) тайная;
- б) внутриорганизационная;
- в) закрытая;
- г) центростремительная.

18. В каком возрасте происходит этап продвижения?

- а) 20-25; б) 25-30; в) 30-35; г) 30-45.

19. Карьера «по трупам» характеризуется.....

- а) карьерные интересы преобладают в жизни, они переходят в страсть;
- б) полное отсутствие карьерного роста;
- в) нежеланием работника делать что-либо для продвижения, но тем не менее он обладает желанием роста;
- г) безразличием к месту работы.

20. Коллективный психологический террор – это ...

- а) конфликт;
- б) психологический дискомфорт;
- в) стрессовые ситуации;
- г) моббинг.

#### Вариант 7

1. Процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом – это ...

- а) проксемика;
- б) межличностная коммуникация;
- в) обратная связь;
- г) общение.

2. Для чего предметность и суетливость являются важнейшими характеристиками?

- а) для межличностного взаимодействия;
- б) для обратной связи;
- в) для общения;
- г) для коммуникации.

3. Отношения, что устанавливаются между людьми, как необходимые – это ... отношения

- а) официальные;
- б) первичные;
- в) вторичные;
- г) неофициальные.

4. Для каких отношений свойственны право выбора партнера, широкая эмоциональная основа, отсутствие четких норм поведения?

- а) первичное;
- б) вторичные;
- в) официальные;
- г) неофициальные.

5. При каком типе межличностного взаимодействия, достижение цели одним из взаимодействующих индивидов затрудняет или исключает осуществление целей других участников совместного процесса?

- а) сотрудничество;
- б) соперничество;
- в) контроль;
- г) координация.

6. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группе – это ...

- а) комфортность;
- б) сотрудничество;
- в) взаимопомощь;
- г) внушаемость.

7. Какой термин в социальной психологии описывает систему взаимовстречных действий, поступков, деяний?

- а) сотрудничество;
- б) взаимодействие;

- в) выгода;
- г) соперничество.

8. Идентификация – это ...

- а) одежда и манера одеваться;
- б) адаптация;
- в) уподобление одного человека другому;
- г) удар по слабому звену.

9. Совокупность устойчивых черт личности, определяющих отношение человека к людям, к выполненной работе – это ...

- а) характер;
- б) общение;
- в) коммуникация;
- г) коммуникативные барьеры.

10. Кем из ученых были выделены типы строения тела и конструкций человека?

- а) У. Шелдон;
- б) Э. Гернер;
- в) А.Е. Личко;
- г) Э. Кречмер.

11. К причинам моббинга не относится.....

- а) освобождение рабочего места работником по своему желанию;
- б) слабость;
- в) неприятие «белых ворон»;
- г) зависть или жажда славы.

12. К конфронтационным проявлениям конфликтов относится

- а) ссоры и споры;
- б) интриги и скандалы;
- в) слухи;
- г) чрезмерная критика.

13. Вид общения, для которого характерно доверие к личности собеседника. Оно осуществляется между людьми, которые хорошо знают друг друга.

- А) Формально-ролевое общение
- Б) Контакт масок
- В) Духовное общение
- Г) Деловое общение

14. Какие из перечисленных потребностей человека, являются жизненно необходимыми?

- А) Общение
- Б) Витальные потребности
- В) Манипулятивность
- Г) Регламентированность

15. Одна из важнейших характеристик делового общения?

- А) Регламентированность
- Б) Межперсональность
- В) Непосредственность
- Г) Духовность

16. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника это.....

- А) Ритуальное общение
- Б) Деловое общение
- В) Формально-ролевое общение
- Г) Контакт масок

17. Какая из функций коммуникации позволяет индивидуумам или группам, а так же всей организации включаться в более крупные структуры?

- А) Контрольно-регулирующая
- Б) Интегрирующая
- В) Информационная
- Г) Объединяющая

18. Набор фактов, которые могут быть полезны при разработке и реализации управленческих решений является.....

- А) Общением  
 Б) Коммуникацией  
 В) Формальным каналом  
 Г) Управленческой информацией
19. Что является предметом труда управленческих работников?  
 А) Информация  
 Б) Персонал  
 В) Нормативно-правовые акты
20. Какие из перечисленных каналов целесообразно использовать для стандартных многозначительных сообщений?  
 А) Личные статичные  
 Б) Безличные статичные  
 В) Интерактивные  
 Г) Пассивны

#### 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: <a href="https://book.ru/book/939120">https://book.ru/book/939120</a>
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: <a href="https://book.ru/book/939061">https://book.ru/book/939061</a>
Л1.3	Чернышова Л. И.	Деловые коммуникации. Практикум: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2021, URL: <a href="https://book.ru/book/940045">https://book.ru/book/940045</a>
Л1.4	Приходько О.В., Самойлов И.Л.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2020, URL: <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=381948">http://znanium.com/catalog/document? id=381948</a>

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	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, 2023, URL: <a href="https://book.ru/book/947369">https://book.ru/book/947369</a>
Л2.2	Лисс Э.М., Ковальчук А.С.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=431506">https://znanium.com/catalog/document? id=431506</a>

#### 6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Российская государственная библиотека. - Режим доступа: <a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>
Э2	Научная электронная библиотека. - Режим доступа: <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>

Э3	Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть. - Режим доступа: <a href="http://www.libweb.ru">http://www.libweb.ru</a>
Э4	Библиографическая поисковая система «Букинист» . - Режим доступа: <a href="http://bukinist.agava.ru">http://bukinist.agava.ru</a>
Э5	Национальная электронная библиотека. - Режим доступа: <a href="http://nel.nns.ru">http://nel.nns.ru</a>
Э6	Российская государственная библиотека. - Режим доступа: <a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>
Э7	ИНИОН. - Режим доступа: <a href="http://www.inion.ru">http://www.inion.ru</a>
<b>6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства</b>	
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 <a href="https://yandex.ru/legal/browser_agreement/">https://yandex.ru/legal/browser_agreement/</a>
6.3.1.4	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
6.3.1.5	ПО ЛИНКО v8.2 демо-версия ПО для компьютерного лингафонного кабинета демо-версия
<b>6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Кодекс – Профессиональные справочные системы <a href="https://kodeks.ru">https://kodeks.ru</a>
6.3.2.2	Консультант Плюс <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

### 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),	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.		
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 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	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 управляемый коммутатор TP-LINK TL-SG1024D

		Embarcadero RAD Studio XE8 Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL	
123a	Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	7-Zip Яндекс Браузер 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	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
Читальный зал	Читальный зал. Информационно-библиотечный центр. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS Visio Pro 2016 Visual Studio Code Blender Gimp Maxima StarUML V1 IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Adobe Reader DC MS Office Standart 2007 Windows 10 Pro	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 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 – 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. 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 TimesNewRomanСут или ArialСут, 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. 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.