

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.10.2021 14:05:46

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfdb603f94388008e29877a6bcbf5

«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»
Факультет экономики и управления

Кафедра «Социально-гуманитарных дисциплин»

**УТВЕРЖДАЮ
УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2020 г.



Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

Направление подготовки
38.03.05 Бизнес-информатика

Квалификация выпускника

Бакалавр

Для всех
форм обучения

Симферополь 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	17
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины*	17
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	18
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	18
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП бакалавра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов по дисциплине
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия • способы работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • Основные принципы самоорганизации и самообразования • решение стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> • способы организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • общаться в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	<ul style="list-style-type: none"> • работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • Организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения • решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением

ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности <ul style="list-style-type: none"> • организовать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Владеть: <ul style="list-style-type: none"> • способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия • способностью работать в коллективе,
ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия <ul style="list-style-type: none"> • Методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации • Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности • Способностью организовать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.23 «Деловые коммуникации» относится к базовой части учебного плана ОПОП.

Изучение дисциплины опирается на знания таких дисциплин как «Психология», «Философия», «Социология» и др.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72 академических часа).

3.1. Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы 72 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа	40

Аудиторная работа (всего):	36
Лекции	18
Семинары, практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	32
Зачет	4

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы 72 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	12
Аудиторная работа (всего):	8
Лекции	4
Семинары, практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60
Зачет	4

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Наименование темы	Всего		Количество часов						
		ОФО	ЗФО	Контактная работа (аудиторная работа)				Внеаудит. работа		
				Лекции		Практические		Самост. работа		
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	
1	Психологические особенности межличностных коммуникаций	10	14	2	2	2			6	12
2	Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи	14	14	4		4	2		6	12
3	Невербальная коммуникация	16	16	4	2	4			8	12
4	Формы деловой коммуникации	16	22	4		4	2		8	14
5	Коммуникации в конфликтных ситуациях	16	14	4		4			4	10
	Зачет	4	4							
	Всего по дисциплине	72	72	18	4	18	4		32	60

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Психологические особенности межличностных коммуникаций

Характеристика и содержание общения. Структура общения. Типы межличностных коммуникации. Познавательная коммуникация. Убеждающая коммуникация. Экспрессивная коммуникация. Суггестивная коммуникация. Ритуальная коммуникация. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Принципы формирования первого впечатления. Коммуникативная сторона общения. Особенности понимания в процессе коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Сопротивление и защита. Принципы эффективного общения.

Тема 2. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи

Основы устного общения. Виды речи. Говорение как вид устноречевой коммуникации (по М. А. Василюк). Алгоритм активного слушания. Обратная связь. Речь как источник информации. Речевые приемы, используемые в процессе искажения информации. Формы вербальной коммуникации. Внешняя и внутренняя речь. Устная и письменная речь. Диалог (полилог) и монолог. Письменная речь. Культура речи.

Тема 3. Невербальная коммуникация

Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Акустическая система отражения невербального поведения человека. Оптическая система отражения невербального поведения человека.

Тема 4. Формы деловой коммуникации

Деловые переговоры и деловая беседа. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров. Некорректные переговоры и тактика борьбы с "трудным" противником. Публичное выступление. Уровни ораторского мастерства. Техника речи. Контакт с аудиторией. Приемы удержания внимания аудитории. Образ оратора (кто говорит). Цель выступления. Ответы на вопросы.

Тема 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях

Виды конфликтов. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Конфликт между личностью и группой. Конфликт как тип трудных ситуаций (по А. Я. Анцупову). Причины конфликтов. Информационные факторы. Поведенческие факторы. Факторы отношений. Структурные факторы. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Формулы возникновения конфликтов. Сигналы конфликта (по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр). Сигналы межличностного конфликта. Сигналы конфликта в коллективе. Анализ конфликтов. Структура конфликтов. Структура межличностного взаимодействия. Анализ внутреннего отношения к конфликту. Карта конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр, 1999). Способы разрешения конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Барьеры открытого поведения. Психологический портрет конфликтной личности. Конфликт в группе. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях

4.3. Темы практических занятий

Семинар №1 Тема: «Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

Вопросы для изучения:

1. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности. в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?
4. Каковы основные различия между межличностным информационным обменом и массовым информационным обменом?
5. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Дать характеристику.
6. Чем отличаются массовая и межличностная коммуникации?
7. Чем отличаются деловая и межличностная коммуникации?
8. Дать характеристику понятий: деловая среда, информационное поле, целевая аудитория, информационный повод?
9. Какие вам известны модели коммуникации?
10. Каковы характеристики деловой коммуникации в разных социальных сферах?

Семинар №2 Тема: Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Вопросы для изучения:

1. Дайте определение понятию «общение»
2. Какие формы и виды общения вы знаете?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении
4. Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
5. Что исследует психология общения?
6. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?
7. На каком из уровней общения предпочитаете общаться вы?
8. Каковы основные функции и виды деловой коммуникации?
9. В чем суть методики НЕМР?
10. Что такое менеджмент репутации?
11. В чем суть термина «бинарные оппозиции» и возможности применения в управлении репутацией?
12. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.

Семинар №3 Тема: Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.

Вопросы, выносимые на рассмотрение:

1. Какие стратегии мышления вам известны?
2. Какие жанры массовой коммуникации вам известны и какова их роль?
3. Каковы особенности коммуникационной среды?
4. Какие виды делового общения вам известны?

Семинар № 4 Тема: Средства делового общения: вербальные и невербальные.

Вопросы для изучения:

1. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
2. Кто автор теории мотивации?
3. Перечислите компоненты невербальной коммуникации?
4. Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?
5. Каковы этапы психологии восприятия?
6. Этические принципы общения по телефону.
7. Невербальные средства общения, их типы и функции.
8. Национальные особенности невербальных средств общения.
9. Чему можно больше верить: языку слов или языку тела?
10. Можно ли проверить истинность невербального языка? Если „да”, то каким способом?
11. К чему может привести нарушение „территориального императива”?
12. О чем может поведать интонация собеседника?

Семинар №5 Тема: Этика делового общения

Вопросы, выносимые на рассмотрение:

1. Как соотносятся понятия этика и этикет?
2. Чем отличается деловой этикет от неформального?
3. Сформулируйте основные принципы делового этикета?
4. Что представляет собой деловая репутация?
5. В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета. Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня?

Семинар №6 Тема: Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Вопросы для изучения:

1. Назовите сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения.
2. Назовите причины барьеров в общении.
3. Пути их преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении
4. Развитие процесса деловой коммуникации
5. Роль обратной связи в деловой коммуникации
6. Методы постановки целей в деловой коммуникации
7. Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента в различных ситуациях общения?

Семинар №7. Тема: Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации.

Вопросы, выносимые для рассмотрения:

1. Этапы публичного выступления. Содержание и сущность.
2. Виды слушания. Особенности.
3. Раскрыть значение понятия «стереотип».
4. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления.
5. Приведите примеры искажений в оценке роли субъекта действия и охарактеризуйте.
6. Назовите и дайте анализ уровням слушания.
7. Что такое фильтры, влияющие на процесс слушания?

8. Назовите основные способы совершенствования навыков слушания
9. Какие группы вопросов Вам известны при моделировании собеседника?
10. Охарактеризуйте известные Вам типы собеседников.

Семинар №8. Тема: Деловое общение в бизнесе. Вопросы и ответы

Вопросы, выносимые на рассмотрение:

1. Презентация. Основные этапы.
2. Пресс-конференцию. Этапы и технология подготовки и проведения.
3. Торги. Технология подготовки и ведения.
4. Переговоры. Подготовка, проведение, структура.
5. Приведите примеры общения в различных деловых ситуациях и раскройте особенности.
6. Резюме. Типы резюме. Правила составления резюме.
7. Собеседование и виды собеседования.
8. Адаптационные ошибки новичка: поведенческие и функциональные.

Семинар №9. Тема: Сознательное/бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.

Вопросы для изучения:

1. Сознательное и бессознательное.
2. Сигналы обмана. Характеристика.
3. Физиологические симптомы лжи. Характеристика
4. Манипуляции. Характеристики. Стратегии. Роли.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема (разделы)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Кол-во часов ОФО	Кол-во часов ЗФО	Учебно-методическое обеспечение
1	Психологические особенности межличностных коммуникаций	10	18	Методическое пособие по дисциплине, опорный конспект лекций
2	Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи	10	18	Методическое пособие по дисциплине, опорный конспект лекций
3	Невербальная коммуникация	10	20	Методическое пособие по дисциплине, опорный конспект лекций
4	Формы деловой коммуникации	12	20	Методическое пособие по дисциплине, опорный конспект лекций
5	Коммуникации в конфликтных ситуациях	12	20	Методическое пособие по дисциплине, опорный конспект лекций

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

обучающихся по дисциплине
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Компетенция ОК-5

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия 6.2.1(1-15), 6.2.2(1-5, 11-16)	Общаться в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия 6.2.1(16-18), 6.2.2(10, 14)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия 6.2.1(30), 6.2.3. (1-15)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1(1-15), 6.2.2(1-5, 11-16) Умеет, если выполнил 6.2.1(16-18), 6.2.2(10, 14) Владеет, если выполнил 6.2.1(30), 6.2.3. (1-15)		

Компетенция ОК-6

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
способы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Знает, если выполнил 6.2.1 (1-9, 14-22, 23-25, 39-43), 6.2.2(1-15, 17-26), 6.2.3(1-13,35-39, 22-32)	работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Умеет, если выполнил 6.2.1 (10-13, 32-38, 26-31.), 6.2.2(14-20), 6.2.3(14-21)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; Владеет, если выполнил 6.2.1 (44-48), 6.2.3(33,34)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1 (1-9, 14-22, 23-25, 39-43), 6.2.2(1-15, 17-26), 6.2.3(1-13,35-39, 22-32) Умеет, если выполнил 6.2.1 (10-13, 32-38, 26-31.), 6.2.2(14-20), 6.2.3(14-21) Владеет, если выполнил 6.2.1 (44-48), 6.2.3(33,34)		

Компетенция ОК-7

способностью к самоорганизации и самообразованию		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
Основные принципы самоорганизации и самообразовани;	Организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать	Методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и

Знает, если выполнил 6.2.1 (1-9, 14-22, 23-25, 39-43), 6.2.2(1-15, 17-26), 6.2.3(1-13,35-39, 22-32)	свою точку зрения; Умеет, если выполнил 6.2.1 (10-13, 32-38, 26-31,), 6.2.2(14-20), 6.2.3(14-21)	использования информации; Владеет, если выполнил 6.2.1 (44-48), 6.2.3(33,34)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1 (1-9, 14-22, 23-25, 39-43), 6.2.2(1-15, 17-26), 6.2.3(1-13,35-39, 22-32)		
Умеет, если выполнил 6.2.1 (10-13, 32-38, 26-31,), 6.2.2(14-20), 6.2.3(14-21)		
Владеет, если выполнил 6.2.1 (44-48), 6.2.3(33,34)		

Компетенция ОПК-1

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности 6.2.1(19-22,31-45), 6.2.2(6,9)	решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности 6.2.1(23-29, 46-53), 6.2.2(7,8, 17-21)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности 6.2.1(18,25,30, 54-60), 6.2.3. (16-21, 22-25)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1(19-22,31-45), 6.2.2(6,9)		
Умеет, если выполнил 6.2.1(23-29, 46-53), 6.2.2(7,8, 17-21)		
Владеет, если выполнил 6.2.1(18,25,30, 54-60), 6.2.3. (16-21, 22-25)		

Компетенция ПК-8

организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
Особенности организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-	Организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-	способностью организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-

инфраструктуры предприятия 6.2.1(19-22,31-45), 6.2.2(6,9)	инфраструктуры предприятия 6.2.1(23-29, 46-53), 6.2.2(7,8, 17-21)	инфраструктуры предприятия 6.2.1(18,25,30, 54-60), 6.2.3. (16-21, 22-25)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1(19-22,31-45), 6.2.2(6,9)		
Умеет, если выполнил 6.2.1(23-29, 46-53), 6.2.2(7,8, 17-21)		
Владеет, если выполнил 6.2.1(18,25,30, 54-60), 6.2.3. (16-21, 22-25)		

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Типовые вопросы к зачету

1. Объект и предмет науки деловое общение.
2. Методы и функции науки деловое общение.
3. Определение понятия деловое общение.
4. Общая характеристика общения: виды, структура, функции.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Основные виды общения.
9. Деловое взаимодействие как социально-психологический феномен.
10. Вербальные средства общения.
11. Невербальные средства общения.
12. Науки, изучающие невербальные средства общения.
13. Стили общения.
14. Этапы общения.
15. Социально-психологические процессы делового общения: системная модель.
16. Социально-психологические процессы делового общения: перцептивная фаза.
17. Социально-психологические процессы делового общения: когнитивная фаза.
18. Социально-психологические процессы делового общения: аффективная фаза.
19. Социально-психологические процессы делового общения: информационно-коммуникативная фаза.
20. Социально-психологические процессы делового общения: интерактивная фаза.
21. Формы делового общения: деловая беседа.
22. Формы делового общения: деловые переговоры.
23. Формы делового общения: деловые совещания и переговоры.
24. Формы делового общения: публичные выступления.
25. Формы делового общения: телефонный разговор
26. Понятие функционального стиля речи.
27. Научный, публицистический стили.

- 28.Официально-деловой стиль.
- 29.Публицистический, разговорно-обиходный стиль.
30. Барьеры делового общения.

Темы рефератов

1. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
2. Психологические аспекты делового общения.
3. Национальные особенности этических норм и делового общения в разных странах.
4. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах.
5. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
6. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
7. Особенности деловой переписки в различных видах деятельности менеджера.
8. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
9. Деловое общение, презентации и реклама.
10. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
11. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
12. Эффективная презентация и деловой протокол.
13. Социально-психологические проблемы деловых отношений.
14. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
15. Логические и психологические приемы полемики.
16. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
17. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
18. Факторы успеха в проведении делового совещания.
19. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
20. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
21. Культура речи и деловое общение.

6.2.2. Тестовые задания

1. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:

- а) целевым;
- б) инструментальным;
- в) косвенным.

2. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых:

- а) кодом;
- б) стилевыми характеристиками;
- в) контекстом.

3. Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:

- а) семиотическая;

- б) транзактная;
- в) мотивационная.

4. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, заключающийся в выяснении причин его поведения:

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция.

5. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

6. Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею.

7. Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:

- а) безопасности, выживания, любви;
- б) взрослого, родителя, ребенка;
- в) порядка, автономии, агрессии.

8. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

9. Коммуникативный стиль, использующий в стратегии общения ориентацию «от людей»:

- а) обособленный тип;
- б) враждебный тип;
- в) уступчивый тип.

10. Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:

- а) монолог;
- б) диалог;
- в) полилог.

11. Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка:

- а) научного;
- б) официально-делового;
- в) публицистического.

12. Умение «правильно молчать» характеризует слушание:

- а) нерефлексивное;
- б) рефлексивное;

в) эмпатическое.

13. Вид эмоционально насыщенной речи с богатыми интонациями и отсутствием грамматических конструкций:

- а) устная;
- б) письменная;
- в) аффективная.

14. Диспозиция рассуждения, с четко обозначенной структурой, состоящей из 8 частей:

- а) строгая хрия;
- б) свободная хрия;
- в) искусственная хрия.

15. Включение в речь околоречевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков:

- а) паралингвистических;
- б) экстралингвистических;
- в) визуально-кинетических.

16. Жесты, выражающие оценку и отношение одобрения, доверия, растерянности и пр.:

- а) коммуникативные;
- б) модальные;
- в) описательные.

17. Система запахов, принадлежащая имиджу, аксессуарам, расширяющим коммуникативное поле:

- а) тактильная система знаков;
- б) ольфакторная система знаков;
- в) визуальная система знаков.

18. Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:

- а) бэкграундера;
- б) презентации;
- в) беседы по телефону.

19. Функция деловых переговоров, заключающаяся в необходимости выиграть время:

- а) информационная;
- б) контрольная;
- в) отвлекающая;
- г) рекламная.

20. Тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру:

- а) «спасение лица»;
- б) «желанный подарок»;
- в) «уход»;
- г) «пакетирование».

21. Брифинг отличается от пресс-конференции тем, что:

- а) отсутствует возможность задавать вопросы;
- б) сообщение делается официальным лицом;
- в) участвуют представители СМИ.

- 22. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией:**
- а) отсрочка;
 - б) подавление;
 - в) превращение в деловой разговор.
- 23. Основная цель использования презентации:**
- а) вызвать интерес;
 - б) показать себя;
 - в) воздействовать на аудиторию.
- 24. Система установок, мотивов, предрасположенностей, определяющая выбор вербального и невербального поведения:**
- а) имидж;
 - б) этикет;
 - в) габитус.
- 25. Одним из современных процессов деловой коммуникации является:**
- а) объединение национальных культур в общечеловеческую;
 - б) объединение мировой экономики в единую промышленную систему;
 - в) создание единой религии.
- 26.. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:**
- а) Деловых интересов партнеров
 - б) Личностных, неделовых интересов партнеров
 - в) Профессиональных интересов партнеров
- 27. Адресат манипуляции в деловом общении — это:**
- а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции
 - б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
 - в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
 - г) Все ответы неверны
- 28. Атрибуцией называется:**
- а) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
 - б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
 - в) Стремление человека быть в обществе других людей
- 29. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:**
- а) Духовные идеалы партнера-адресата
 - б) Когнитивные структуры партнера-адресата
 - в) Потребности и склонности партнера-адресата
 - г) Ценностные установки партнера-адресата
- 30. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**
- а) Жестов
 - б) Информационных технологий
 - в) Определенного темпа речи
 - г) Похлопываний по плечу
 - д). Устной речи

КЛЮЧ к тестам:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
а	б	в	г	а,б	а	в	в	а	а	в	в	
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
а	а	г	г	а	б	в	в	в	в	в	в	г
26	27	28	29	30								
б	б	а,б	г	д								

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

а) основная литература:

1. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

2. Турский, И. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Опорный конспект лекций/ И. И. Турский. - Электрон. текстовые дан. - Симферополь: АНО"ООВО" "УЭУ", 2018. - 80 с. .

б) дополнительная литература:

1. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — 978-5-4332-0185-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

2. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Гарнер Брайан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 195 с. — 978-5-91657-940-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478.html>

3. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс] : глоссарий / В.П. Борисенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2014. — 158 с. — 978-5-98079-996-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688.html>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

www.akdi.ru – организационные конфликты (бесплатный информационный ресурс);

www.ttru.net – социальные конфликты в современном обществе (бесплатный информационный ресурс);

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального

сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.

2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

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

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.