

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры рекламы и  
связей с общественностью  
Протокол № 10 от 30.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.02 Деловые коммуникации
Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	Логистический менеджмент
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Доктор культурологических наук, профессор Костюрина Н.Ю.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами

*Задачи дисциплины:*

- дать будущим бакалаврам теоретические знания и необходимые практические навыки в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности;

- сформировать навыки самостоятельной оценки специфики делового общения в организации;

- развивать и совершенствовать навыки эффективного устного делового общения;

- сформировать теоретические и прикладные навыки эффективного письменного делового общения.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования**

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен организовывать работу с контрагентами на рынке транспортных услуг	<p>ПК-2.1 Знает основы маркетинга и маркетинговых инструментов; основы критериального анализа; принципы прогнозирования и планирования в логистике; порядок оказания логистической услуги; основные компании-партнеры; нормативные документы организаций-перевозчиков; нормативные документы по организации конкурсных процедур; порядок разработки и заключения договоров, соглашений, контрактов; структуру договорной документации; внутрикорпоративные информационные системы; основы корпоративного документооборота; правила внутреннего трудового распорядка, действующие в организации; профессиональные термины на иностранном языке (INCOTERMS, EDI).</p> <p>ПК-2.2 Умеет оперативно проводить анализ рынка контрагентов в условиях недостаточности информации; вести переговоры с контрагентами в условиях дефицита времени; проводить конкурсные процедуры; работать на персональном компьютере с применением необходимых программ. Владеет иностранным языком на уровне, необходимом для компетентного решения производственных задач.</p>	40.049 Профессиональный стандарт «Специалист по логистике на транспорте»

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	<p>ПК-2.3 Способен выполнять следующие трудовые действия: определять список необходимых услуг на транспортном рынке; осуществлять мониторинг рынка контрагентов; выбирать контрагента на основе критериального анализа; проводить конкурсы по выбору контрагентов; проводить договорную работу с контрагентами; заключать договора с контрагентами - транспортно-экспедиционными организациями; проверять договора на содержание, полноту и соответствие услуг; отправлять договора на согласование кредитному контролеру, бухгалтеру, юристу; согласовывать закрытые договора с менеджером по договору и специалистом юридического отдела; контролировать оплату счетов контрагента, финансовые взаимоотношения с контрагентом и качество оказания услуг контрагентом; регистрировать потенциального контрагента в корпоративной информационной системе.</p>	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК-2.1. Знает основы маркетинга и маркетинговых инструментов; основы критериального анализа; принципы прогнозирования и планирования в логистике; порядок оказания логистической услуги; основные компании-партнеры; нормативные документы организаций-перевозчиков; нормативные документы по организации конкурсных процедур; порядок разработки и заключения договоров, соглашений, контрактов; структуру договорной документации; внутрикорпоративные информационные системы; основы корпоративного документооборота; правила внутреннего трудового распорядка, действующие в организации; профессиональные термины на иностранном языке (INCOTERMS, EDI).</p>	<p>Знает: виды, средства, формы и методы коммуникаций в рыночной среде; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; особенности деловой коммуникации; этические принципы деловых коммуникаций; основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.</p>
<p>ПК-2.2. Умеет оперативно проводить анализ рынка контрагентов в условиях недостаточности информации; вести переговоры с контрагентами в условиях дефицита времени; проводить конкурсные процедуры; работать на персональном компьютере с применением необходимых программ. Владеет иностранным языком на уровне, необходимом для компетентного решения производственных задач.</p>	<p>Умеет: выполнять аналитические и организационные работы при подготовке концепций, планов, графиков и реализации проектов в сфере транспортных услуг; вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению; строить трудовые отношения с учетом норм делового этикета; составлять личные и служебные документы; устанавливать взаимосвязи между целями, структурой, стратегией организации и управлением персоналом; использовать методы, техники и приемы повышения эффективности коммуникаций и снижения воздействия барьеров коммуникации.</p>

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.3. Способен выполнять следующие трудовые действия: определять список необходимых услуг на транспортном рынке; осуществлять мониторинг рынка контрагентов; выбирать контрагента на основе критериального анализа; проводить конкурсы по выбору контрагентов; проводить договорную работу с контрагентами; заключать договора с контрагентами - транспортно-экспедиционными организациями; проверять договора на содержание, полноту и соответствие услуг; отправлять договора на согласование кредитному контролеру, бухгалтеру, юристу; согласовывать закрытые договора с менеджером по договору и специалистом юридического отдела; контролировать оплату счетов контрагента, финансовые взаимоотношения с контрагентом и качество оказания услуг контрагентом; регистрировать потенциального контрагента в корпоративной информационной системе.	Владеет: современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; навыками организации и проведения основных видов делового общения (совещания, беседы, переговоров, презентации, разговора по телефону); навыками ведения деловой дискуссии и полемики; навыками применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации; навыками коммуникации и организации коллективной работы.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1	ПК-2.2	ПК-2.3
1	Вводная тема	ПК-2	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
2	Особенности межличностных коммуникаций	ПК-2	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
3	Вербальная коммуникация - понятие, особенности, формы	ПК-2	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
4	Невербальная коммуникация	ПК-2	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
5	Деловой этикет, презентация	ПК-2	Тестирование №3 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1	ПК-2.2	ПК-2.3
6	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	ПК-2	Тестирование №3 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
7	Деструктивное общение и виды управления конфликтами	ПК-2	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
8	Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие	ПК-2	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
9	Публичное выступление, деловая полемика	ПК-2	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p><b>Тема 1: Вводная тема</b>  Определение, значение и содержание коммуникации, общение и информации. Цели коммуникации. Модель коммуникационного процесса ИСКП. Модели коммуникации (модель Аристотеля; Лассуела; Ю. Воронцова; модель ИСКП). Деловые коммуникации и их особенности. Виды и формы деловой коммуникации. Внешние деловые коммуникации. Внутренние коммуникации. Нисходящая коммуникация. Восходящие коммуникации. Горизонтальные коммуникации. Формы деловых коммуникаций (деловая беседа, деловые переговоры, публичная речь, деловое совещание).  <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Формы деловых коммуникаций (деловая беседа, деловые переговоры, публичная речь, деловое совещание).  <b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 2: Особенности межличностных коммуникаций</b>  Структура и содержание общения. Аксиомы межличностной коммуникации. Коммуникативная компетентность в межличностном общении. Социальная ситуация и ее структура. Межличностное пространство. Коммуникативные стили. Я-концепции. Доминирование. Манипуляция.  <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Соперничество. Партнерство. Содружество.  <b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 3: Вербальная коммуникация - понятие, особенности, формы</b>  Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Культура речи. Особенности вербального общения. Требования к деловой речи. Вербальные средства коммуникации. Типы приема и передачи информации. Образное мышление. Стили русского литературного языка.  <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Стили русского литературного языка.  <b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 4: Невербальная коммуникация</b>  Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Мимика и жесты. Акустическая система отражения невербального поведения человека. Типы невербальных коммуникаций. Формы проявления невербальной коммуникации. Средства невербальной коммуникации. Экстралингвистическая составляющая речи. Дистанции общения. Виды взглядов и их трактовка. Невербальные средства повышения делового статуса. Межнациональные различия невербального общения.  <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Межнациональные различия невербального общения.  <b>Лабораторная работа: -</b></p>

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p><b>Тема 5:</b> Деловой этикет, презентация Деловой этикет, его содержание и значение. Презентация. Речевые приемы презентации. Психологические приемы презентации. Деловой этикет. Этикет делового общения. <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Фрустрации <b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 6:</b> Коммуникативные барьеры и пути их преодоления Понятия и разновидности коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры. Классификация коммуникативных барьеров. Барьеры непонимания. Невербальные барьеры. Фонетические барьеры. Стилистические барьеры. Логические барьеры. Коммуникативные перегрузки. Личностные барьеры. Барьеры предвзятости. Барьеры отрицательной установки. Барьеры ожидания непонимания. Культурные барьеры. Организационные барьеры. Социальные барьеры. Физические барьеры. Пути совершенствования искусства общения. Методы совершенствования коммуникаций в организациях. Правила эффективного слушания. <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Правила эффективного слушания. <b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 7:</b> Деструктивное общение и виды управления конфликтами Корыстные формы общения. Агрессивные формы общения. Конфликтные формы общения. Функции конфликтов. Классификация конфликтов в организации. Основные причины конфликта. Формы деструктивного общения. Деструктивность. Конфликтные формы общения. Конфликтное взаимодействие. Функции конфликтов. Классификация конфликтов в организации. Виды конфликтов. Основными причинами конфликта. Методы управления конфликтами. Межличностные методы. <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Методы управления конфликтами. Межличностные методы. <b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 8:</b> Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие Массовая коммуникация. Социальные теории изучения СМИ. Эмоциональная сторона восприятия СМИ. Потребности аудитории и их символическое удовлетворение. Массовая коммуникация. Теория культивирования. Теории социализации. Когнитивная (конструктивистская) теория. Эмоциональная сторона восприятия СМИ. Информационная функция. <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Потребности аудитории и их символическое удовлетворение. <b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 9:</b> Публичное выступление, деловая полемика Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и "хитрые" аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Логическая и психологическая аргументация в деловой коммуникации. <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Логическая и психологическая аргументация в деловой коммуникации. <b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

*Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	65	65
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	65	65
Контроль самостоятельной работы (КСР)	7	7
Контактная работа (КоР)	43	43
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Вводная тема	4	2	2	0	7	2
2	Особенности межличностных коммуникаций	4	2	2	0	7	2
3	Вербальная коммуникация - понятие, особенности, формы	4	2	2	0	7	2
4	Невербальная коммуникация	4	2	2	0	7	2
5	Деловой этикет, презентация	4	2	2	0	7	2
6	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	4	2	2	0	7	2
7	Деструктивное общение и виды управления конфликтами	4	2	2	0	7	2
8	Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие	4	2	2	0	8	2
9	Публичное выступление, деловая полемика	4	2	2	0	8	2
Итого:			18	18	0	65	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

*Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	91	91
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	91	91
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	13	13
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Вводная тема	4	0	0	0	10	2
2	Особенности межличностных коммуникаций	4	2	0	0	10	2
3	Вербальная коммуникация - понятие, особенности, формы	4	0	2	0	10	2
4	Невербальная коммуникация	4	0	2	0	10	2
5	Деловой этикет, презентация	4	0	0	0	10	2
6	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	4	0	0	0	10	2
7	Деструктивное общение и виды управления конфликтами	4	0	0	0	10	2
8	Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие	4	0	2	0	10	2
9	Публичное выступление, деловая полемика	4	0	0	0	11	2

38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) "Логистический менеджмент"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.02 Деловые коммуникации

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
Итого:		2	6	0	91	18	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### *Очно-заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	18	18
Лекционные занятия (Лек)	8	8
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	10	10
Самостоятельная работа студента (СР)	86	86
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	86	86
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	22	22
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Вводная тема	4	2	0	0	9	2
2	Особенности межличностных коммуникаций	4	0	2	0	9	2
3	Вербальная коммуникация - понятие, особенности, формы	4	0	2	0	9	2
4	Невербальная коммуникация	4	2	0	0	9	2
5	Деловой этикет, презентация	4	0	2	0	10	2
6	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	4	2	0	0	10	2
7	Деструктивное общение и виды управления конфликтами	4	0	2	0	10	2
8	Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие	4	2	0	0	10	2
9	Публичное выступление, деловая полемика	4	0	2	0	10	2
Итого:		8	8	10	0	86	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### **4. Способ реализации дисциплины**

Без использования онлайн-курса.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

*Основная литература:*

1. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. Учебник и практикум для вузов / Жернакова М. Б., Румянцева И. А. - Государственный университет управления (г. Москва)., 2023 г. - 370 с. - ISBN 978-5-534-00331-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-510876>



2. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Коноваленко М. Ю. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва)., 2023 г. - 466 с. - ISBN 978-5-534-11058-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-510845>

3. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ, ДОКУМЕНТООБОРОТ И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО 3-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Колышкина Т. Б., Шустина И. В. - Ярославский государственный педагогический университет имени К.Д. Ушинского (г. Ярославль)., 2023 г. - 145 с. - ISBN 978-5-534-14216-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-513409>

*Дополнительная литература:*

2. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для вузов / Спивак В. А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург)., 2023 г. - 460 с. - ISBN 978-5-534-15321-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-511179>

3. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. Учебник для вузов / Ратников В. П. ; Отв. ред. Ратников В. П. - Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва)., 2022 г. - 459 с. - ISBN 978-5-534-15744-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-509587>

3. ПРАКТИКУМ ПО МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ. Учебник и практикум для вузов / Бутенина Е. М., Иванкова Т. А. - Дальневосточный федеральный университет (г. Владивосток)., 2023 г. - 184 с. - ISBN 978-5-534-14071-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/praktikum-po-mezhkulturnoy-kommunikacii-519476>

**6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](https://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [agch.neicon.ru](http://agch.neicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная

система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

9. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

10. it-world.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.it-world.ru>. - Текст: электронный

11. Delo-pro.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://delo-pro.ru>. - Текст: электронный

12. Федеральная служба по труду и занятости: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.rostrud.ru>. - Текст: электронный

13. Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://rkn.gov.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

## **9. Оценочные материалы по дисциплине**

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении

промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Тестирование №1

1. Какие из следующих видов взаимодействий являются:

- а) коммуникацией;
- б) общением:
  - 1) связь человека и машины;
  - 2) телефонная связь между индивидами;
  - 3) внутривидовая связь животных;
  - 4) разговор матери с сыном;
  - 5) связь между компьютерными системами

2. Цель делового общения:

- А) приобщение инициатора общения к ценностям партнера;
- Б) находится вне самого взаимодействия субъектов;
- В) находится в самом взаимодействии субъектов;
- Г) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

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

- А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;
- Б) самоанализ поведения участников;
- В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

4. Прием «зацепки»

- А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- Б) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;

В) Закljučается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

#### 5. Прием прямого подхода

А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;

Б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;

В) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

#### 6. Оценка «языка собеседника»

А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

В) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов.

#### 7. Идентификация

А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;

Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;

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

#### 8. Дайте определение понятий:

а) коммуникативная сторона общения;

б) интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения:

1) общение как взаимодействие;

2) общение как обмен информацией;

3) общение как восприятие людьми друг друга.

#### 9. Заключительный этап позволяет:

А) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником;

Б) накопить полезный опыт на будущее;

В) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.

#### 10. Фиксация договоренности является

А) заключительным элементом основной части деловой беседы;

Б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;

В) элементом заключительного этапа деловой беседы.

#### 11. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;

Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;

В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

#### 12. Постоянно действующее совещание

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

### 13. Проблемное деловое совещание

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

### 14. Свободное оперативное совещание

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

### 15. Кульминационная структура изложения материала

- А) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) основная проблема раскрывается в середине выступления.

### 16. Антикульминационная структура изложения материала

- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

### 17. Пирамидальная структура изложения материала

- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

### 18. Место проведения совещания

- А) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;
- Б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;
- В) встречи могут проходить только на нейтральной территории.

### 19. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо

- А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;
- Б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;
- В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления.

### 20. В конце делового совещания руководитель должен

- А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- Б) назвать ответственных исполнителей;
- В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

#### 21. Истинность аргументов

- А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- В) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса.

#### 22. Достаточность аргументов

- А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

#### 23. Автономность аргументов

- А) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса;
- Б) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис

#### 24. Сильные аргументы

- А) вызывают сомнения оппонентов;
- Б) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание;
- В) неэтично использовать в процессе спора или полемики.

#### 25. Несостоятельные аргументы

- А) неэтично использовать в процессе спора или полемики;
- Б) вызывают сомнения оппонентов;
- В) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание.

#### 26. Метод охвата

- А) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- Б) основан на использование модели «да – но»;
- В) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента.

#### 27. Метод «бумеранга»

- А) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения.

#### 28. Оборонительный метод

- А) основан на проведении анализа доводов оппонента, выявлении противоречий в аргументации собеседника и проведении убедительных контраргументов;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции.

#### 29. Метод видимой поддержки

- А) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента;
- Б) реализуется путем тщательно продуманных вопросов, задаваемых в определенной последовательности для уточнения позиции собеседника;
- В) заключается в разбиении информации собеседника на части таким образом, чтобы было ясно определены сильные и слабые стороны рассматриваемого вопроса.

### 30. Метод замедленного темпа

- А) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции;
- Б) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения;
- В) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства.

### 31. Визуальная система

- А) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- Б) представляет собой восприятие общей моторики различных частей тела, которая отражает эмоциональные реакции человека;
- В) основана на слуховом восприятии собеседника.

### 32. Ольфакторная система

- А) выражается в обонятельном восприятии;
- Б) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- В) основана на слуховом восприятии собеседника.

### 33. Кинесика

- А) связана с движением лицевых мышц человека и свидетельствует о его эмоциональных реакциях;
- Б) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
- В) изучает прикосновения в ситуации общения.

### 34. Проксемика

- А) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
- Б) исследует расположение людей в пространстве при общении;
- В) изучает различного рода психофизиологические проявления человека.

### 35. Экстралингвистика

- А) изучает различного рода психофизиологические проявления человека;
- Б) включает в себя различные характеристики голоса;
- В) исследует расположение людей в пространстве при общении.

### 36. Тип взгляда

- А) показывает направленность внимания собеседника;
- Б) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения;
- В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

### 37. Направление взгляда

- А) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира;
- Б) показывает направленность внимания собеседника;
- В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

### 38. Жесты- регуляторы

- А) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо;
- Б) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции;
- В) это специфические привычки человека, связанные с движением рук.

### 39. Жесты-иллюстраторы

- А) это своеобразные заменители слов или фраз в общении;
- Б) это жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы);
- В) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

### 40. Жесты доминирования

- А) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание;
- Б) проявляются при эмоциональной нестабильности человека;
- В) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником.

### 41. Межличностный конфликт

- А) представлен различными группами работниками;
- Б) это столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации;
- В) возникает спонтанно, без предварительной подготовки.

### 42. Конструктивный конфликт

- А) может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса;
- Б) это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников;
- В) это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к ссору и вызвать другие отрицательные явления.

### 43. Вынужденный конфликт

- А) выражается в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений;
- Б) заранее спланированные или спровоцированные конфликты;
- В) конфликты, на которые необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении.

### 44. Дефицит материальных ценностей

- А) возникает из-за разногласий между субъектами или сторонами;
- Б) возникает из-за ограниченности каких-либо ресурсов, в результате чего несколько субъектов не могут одновременно удовлетворить свои интересы в достаточной мере;
- В) возникает из-за того, что группа или окружение предъявляют личности требования, не совпадающие с теми, на которые ориентирован сам человек.

### 45. Предконфликтная стадия

- А) формирование каждой стороной стратегии участия в конфликте;
- Б) снятие или разрешение конфликта;
- В) завершение противостояния между конфликтующими сторонами.

### 46. Стилль поведения в конфликте – соперничество

- А) это стремления, активно и индивидуально действуя, добиться удовлетворения своих целей;
- Б) характеризуется активной борьбой личности, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных средств;
- В) представляет собой приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого



сознательно и рационально принимают участие все участники конфликта.

47. Метод разрешения конфликта – борьба

- А) считается самым острым и самым жестким путем разрешения конфликта;
- Б) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин;
- В) производится путем предоставления всем конфликтующим сторонам возможности выговориться перед нейтральным собеседником.

48. Метод разрешения конфликта – воспроизведение сказанного соперником

- А) выполняется в процессе переговоров, когда для большего понимания ситуации посредник просит конфликтующую сторону повторить 2-3 последние фразы оппонента;
- Б) используется в случае, когда для разрешения конфликта приглашается нейтральная сторона, к которой апеллируют конфликтующие стороны;
- В) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин.

49. Структурные методы

- А) используются на начальном периоде развития конфликтной ситуации и основаны на использовании различных стилей поведения;
- Б) используются в том случае, когда конфликт назревает из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы стимулирования работников;
- В) предполагают воздействие на отдельного работника трудового коллектива.

50. Предотвращение конфликта. Забота о справедливости

- А) Характеризуется тем, что коллектив объединен целью, которая в их сознании занимает главенствующее предложение;
- Б) Связана с беспристрастным следованием истине, субъективной обоснованностью неприятных, нежелательных действий и одновременно с их правдивым и откровенным признанием;
- В) Связана прежде всего с вопросами оплаты труда, пренебрежение которыми воспринимается коллективом, отдельной личностью довольно болезненно

## Тестирование №2

1. Цель деловой коммуникации:

- а) передача эмоционального отношения в процессе взаимодействия;
- б) регулирование поведения людей в процессе общения;
- в) организация и оптимизация определенного вида деятельности.

2. содержание деловой коммуникации:

- а) дело, которым заняты люди в процессе деятельности;
- б) проблемы, затрагивающие внутренний мир людей;
- в) вопросы внешней и внутренней политики государства.

3. Базовые элементы модели коммуникационного процесса:

- а) сообщение;
- б) обратная связь;
- в) представитель организации.

4. Виды организационных коммуникаций:

- а) свободные;
- б) внутренние;
- в) специальные.

5. Коммуникативные барьеры:

- а) социокультурные;
- б) психологические;
- в) креативные.

6. специфические особенности деловой коммуникации:

- а) эмоциональность общения;
- б) регламентированность;
- в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.

7. неправильным является утверждение:

- а) на деловое общение влияет иерархичность построения организации;
- б) в деловом общении допускаются грубые слова и выражения;
- в) деловое общение представлено различными жанрами.

8. Говорить собеседнику приятные слова, содержащие небольшое преувеличение каких-либо положительных его сторон, без акцентуации внимания на произнесенных словах — прием, который называется:

- а) «зеркало отношений»;
- б) «любимая тема»;
- в) «золотые слова».

9. стратегии межличностного взаимодействия в деловом общении:

- а) доминирование;
- б) соперничество;
- в) соперничество.

10. основные единицы речевого общения:

- а) дискурс;
- б) речевое событие;
- в) речевая ситуация.

11. Речевая деятельность субъекта и реакция адресата на его речь — это:

- а) речевое взаимодействие;
- б) речевое поведение;
- в) речевое событие.

12. Давайте нужное количество информации. Ваше высказывание должно содержать не больше и не меньше информации, чем требуется — это максима (правило):

- а) релевантности;
- б) качества;
- в) количества.

13. Говорите то, что имеет отношение к теме разговора. не отклоняйтесь от темы разговора — это максима (правило):

- а) качества;
- б) релевантности;
- в) способа выражения.

14. не говорите того, что считаете ложным, для чего у вас нет достаточных оснований, — это максима (правило):

- а) качества;
- б) количества;
- в) способа выражения.

15. Избегайте двусмысленных и неопределенных выражений, ненужного многословия — это максима (правило):

- а) релевантности;
- б) качества;
- в) способа выражения.

16. не следует связывать собеседника обязательствами, обещаниями, клятвой — это максима (правило):

- а) одобрения;
- б) великодушия;
- в) согласия.

17. не следует затрагивать тем, потенциально опасных для собеседника (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и т. д.), — это максима (правило):

- а) такта;
- б) симпатии;
- в) великодушия.

18. не осуждайте других. не судите, да не судимы будете — это максима (правило):

- а) симпатии;
- б) такта;
- в) одобрения.

19. старайтесь избегать конфликтных ситуаций во имя решения коммуникативных целей — это максима (правило):

- а) согласия;
- б) скромности;
- в) великодушия.

20. не будьте высокомерны в разговоре с собеседником — это максима (правило):

- а) такта;
- б) скромности;
- в) одобрения.

21. Демонстрируйте доброжелательность по отношению к собеседнику — это максима (правило):

- а) согласия;
- б) симпатии;
- в) великодушия.

22. Максима, которая не входит в принцип вежливости:

- а) одобрения;
- б) скромности;
- в) способа выражения.

23. Максима, которая не входит в принцип кооперации:

- а) великодушия;
- б) количества;
- в) релевантности.

24. Логическое определение понятия «слушание»:

- а) слушание — необходимое условие правильного понимания речи;
- б) слушание — редкая способность человека и высоко ценится;
- в) слушание — процесс восприятия, осмысления и понимания речи.

25. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника со своими замечаниями, — это:

- а) мужской стиль слушания;
- б) нерефлексивное слушание;
- в) рефлексивное слушание.

26. Активное вмешательство в речь собеседника, оказание ему помощи выразить свои мысли и чувства — это:

- а) рефлексивное слушание;
- б) женский стиль слушания;
- в) мужской стиль слушания.

27. Литературный язык — это:

- а) книжно-письменный язык;
- б) язык художественных произведений;
- в) образцовая форма национального языка.

28. Разновидность национального языка, являющаяся средством общения коллектива, объединенного территориально, — это:

- а) общенародный язык;
- б) жаргон;
- в) диалект.

29. Разновидность национального языка, обслуживающая социальные и профессиональные группы людей, объединенные общностью занятий, интересов, социального положения, — это:

- а) просторечие;
- б) жаргон;
- в) диалект.

30. Разновидность национального языка, не имеющая собственных признаков системной организации и характеризующаяся набором языковых форм, нарушающих нормы литературного языка, — это:

- а) просторечие;
- б) общенародный язык;
- в) жаргон.

31. В официально-деловых текстах не употребляются:

- а) причастные обороты;
- б) деепричастные обороты;
- в) риторические вопросы.

32. официально-деловой стиль характеризуется:

- а) экспрессивным характером изложения;
- б) долженствующе-предписывающим характером изложения;
- в) стандартностью изложения.

33. Устная речь подчиняется нормам:

- а) орфоэпическим;
- б) орфографическим;
- в) пунктуационным.

34. стили литературного языка:

- а) официально-деловой;
- б) либерально-демократический;
- в) разговорно-обиходный.

35. Письменная речь подчиняется нормам:

- а) акцентологическим;
- б) пунктуационным;
- в) орфографическим.

36. Языковые особенности официально-делового стиля:

- а) наличие штампов;
- б) использование разговорной лексики;
- в) преобладание отглагольных существительных.

37. Коммуникативные качества речи:

- а) массовость;
- б) точность;
- в) выразительность.

38. Коммуникативное качество, требующее доступности речи для тех, кому она адресована:

- а) чистота;
- б) понятность;
- в) выразительность.

39. Коммуникативное качество, требующее строгого соответствия слов обозначаемым предметам, явлениям действительности:

- а) понятность;
- б) богатство;
- в) точность.

40. Под речевым этикетом понимается:

- а) система средств речевой выразительности;
- б) система речевых формул общения;

в) совокупность коммуникативных качеств речи.

41. Факторы формирования речевого этикета:

- а) характер отношений между участниками общения;
- б) физическое состояние участников общения;
- в) социальные признаки участников общения.

42. Правильными являются утверждения:

- а) речевой этикет имеет национальную специфику;
- б) речевой этикет создает напряженную психологическую обстановку;
- в) речевой этикет отражает нравственное состояние общества.

43. В торжественных ситуациях используются речевые формулы:

- а) приветствия;
- б) поздравления;
- в) утешения.

44. В деловых ситуациях используются речевые формулы:

- а) согласия;
- б) личной неприязни;
- в) предупреждения.

45. неправильными являются утверждения:

- а) комплимент настраивает на отрицательное отношение к собеседнику;
- б) неискренний комплимент не опасен;
- в) комплимент обычно приятен.

46. обращения, которые не используются в России:

- а) господин, госпожа;
- б) пан, пани;
- в) мистер, миссис, мисс.

47. неправильными являются утверждения:

- а) в России возрождаются обращения «сударь», «сударыня»;
- б) в России нет общеупотребительного обращения;
- в) в России не используются обращения «гражданин», «товарищ».

48. В понятие «невербальные средства общения» входит:

- а) только мимика;
- б) только жесты;
- в) мимика, жесты, поза.

49. не является признаком закрытой позы:

- а) отклонение спины назад;
- б) наклон туловища вперед;
- в) скрещенные руки на груди.

50. Признаком противостояния считается поза:

- а) руки сжаты в кулаки;
- б) похлопывание по плечу;

в) взгляд снизу.

51. Компонент, не входящий в интонацию:

- а) тон голоса;
- б) мимика;
- в) тембр.

52. смысловое (логическое) ударение выделяет:

- а) слог;
- б) предложение;
- в) слово.

### Тестирование №3

1. Перцептивной стороной общения называют:

- а) обмен информацией;
- б) восприятия друг друга;
- в) взаимодействие;

2. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;
- б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- в) жесты, мимику, пантомимику;

3. Как называется упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

- а) пренебрежение фактами;
- б) предвзятые представления;
- в) стереотипы;

4. Как называется особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;

5. Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин:

- а) познание;
- б) обычай;
- в) общение.

6. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- а) эмоциональные барьеры;
- б) культурные барьеры;
- в) смысловые барьеры;

7. Коммуникативной стороной общения называют:

- а) обмен информацией;

б) восприятия друг друга;

в) взаимодействие;

8. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

а) восприятие;

б) коммуникация;

в) взаимодействие;

г) эмпатия;

9. Обратная связь:

а) препятствует коммуникативному процессу;

б) способствует коммуникативному процессу;

в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;

г) все ответы правильные;

10. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

а) без обратной связи;

б) с истинной обратной связью;

в) с неистинной обратной связью;

г) с истинной и неистинной обратной связью;

11. Виды коммуникации:

а) первичные и вторичные;

б) главные и второстепенные;

в) вербальные и речевые;

г) вербальные и невербальные;

12. Формальному общению соответствует дистанция:

а) более 3,6 м;

б) 0...0,5 м;

в) 0,51...1,2 м;

г) 1,21...3,6 м;

13. Неформальному общению соответствует дистанция:

а) более 3,6 м;

б) 0...0,5 м;

в) 0,51...1,2 м;

г) 1,21...3,6 м;

14. Невербальной коммуникацией называется:

а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;

в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;

15. Что является особенностью невербального общения:

а) отсутствие возможности подделать эти импульсы;

б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания;



в) оба ответа правильны;

16. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

- а) постановка цели;
- б) речь;
- в) передача информации

17. Кинесика включает:

- а) походку;
- б) прикосновение;
- в) рукопожатие;
- г) жесты;
- д) наклоны тела;
- е) мимику;

18. Рефлексивное слушание – это:

- а) уточнение;
- б) внимательное молчание;
- в) перефразирование;
- г) минимализация ответов;
- д) отражение чувств;
- е) ограниченное число вопросов;

19. Лидер в производственной группе

- а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
- б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

20. Манипулятивный стиль общения

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

21. Конформизм — это:

- а) способность отстаивать собственную точку зрения;
- б) покладистость, бесконфликтность;
- в) следование образцу поведения, доминирующему в обществе, некритичность, отсутствие собственных убеждений

22. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
- г) все ответы правильные;

23. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение;

- б) деловое общение;
- в) конфиденциальное общение;
- г) нет правильного ответа;

24. Речь, состоящая из длинных фраз:

- а) показывает эрудицию говорящего;
- б) плохо воспринимается по смыслу;
- в) свидетельствует о гибкости ума;
- г) свидетельствует о неуверенности говорящего;

25. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным;
- б) деловым;
- в) ролевым.

26. Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения

- а) фонетическое непонимание;
- б) семантическое непонимание;
- в) стилистическое непонимание;
- г) ролевое непонимание.

27. Исключите из перечня несуществующие классы коммуникативных барьеров и ошибок:

- а) перцептивно-интерпретационные,
- б) диспозиционные,
- в) статусные,
- г) семантические,
- д) технические,
- е) социальные,
- ж) политические,
- з) нет класса для исключения.

28. Какие виды общения имеют место в трудовом взаимодействии?

- а) Профессиональное и деловое.
- б) Деловое и специальное.
- в) Деловое и межличностное.
- г) Профессиональное, деловое, специальное и межличностное.

29. Психологические барьеры общения имеют место ...

- а) только на стороне коммуникатора;
- б) только на стороне реципиента;
- в) одновременно на обеих сторонах;
- г) либо на стороне коммуникатора, либо реципиента, а также одновременно на обеих сторонах.

30. К барьеру отрицательных эмоций в общении не относится ...

- а) барьер, возникающий на почве страдания или горя;
- б) барьер, вызванный раздражением;
- в) барьер, вызванный страхом;
- г) барьер первого впечатления;
- д) барьер, возникающий на почве стыда или чувства вины.

31. Барьер установки – это...

- а) влияние на общение неосознаваемой готовности к какому-то действию;
- б) влияние на общение страха;
- в) влияние на общение пережитого горя;
- г) влияние на общение стыда.

32. Барьер взаимопонимания – это...

- а) нарушение принципов взаимопонимания в общении;
- б) отсутствие взаимопонимания по причине страха;
- в) отсутствие взаимопонимания по причине стыда; г) отсутствие взаимопонимания по причине угрызений совести.

33. Установите соответствие между типом перцептивного барьера и его проявлением в межличностном восприятии деловых партнеров.

Тип барьера	Его проявление
1. Статусный барьер	А. Смягчение или ужесточение оценочных суждений
2. Барьер стереотипизации	Б. «Окрашивание» одним психологическим качеством всех остальных
3. Барьер предрасположенности	В. Недооценка или переоценка партнерами личностных свойств друг друга
4. Барьер ореола	Г. Схематизация и упрощение партнерами образов друг друга
5. Барьер снисходительности	Д. Смягчение оценочных суждений по отношению к воспринимаемому партнеру

34. Установите соответствие между типом коммуникативного барьера и причинами его возникновения.

Тип коммуникативного барьера	Причины возникновения
1. Логический	А. Различие в значениях употребляемых партнерами терминов и понятий
2. Стилистический	Б. Отличие типов мышления деловых партнеров
3. Семантический	В. Присутствие в речи партнеров сложных стилистических конструкций
4. Фонетический	Г. Плохая дикция и артикуляция при произношении слов партнерами
5. Этнопсихологический	Д. Специфика национального языка партнеров, его лексических характеристик
6. Ментально-языковой	Е. Различие в национальных особенностях психического склада деловых партнеров

35. Как называется особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия.

### Коллоквиум/Проект (групповой проект) №1

1. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
2. Коммуникативный процесс и его характеристики.
3. Типология знаков, используемых в деловом общении.
4. Прямое и сильное коммуникативное воздействие (реклама и пропаганда) и косвенное, слабое коммуникативное воздействие (PR).
5. Менеджмент коммуникаций в PR; взаимоотношения со средствами массовой информации, пресс-конференции и презентации, выступления с речами, продвижение корпоративного

## **Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1**

### **Вариант 1**

1. Теория деловой коммуникации, структура коммуникационного процесса.
2. Три варианта передачи информации.
3. Коммуникатор, аудитория (реципиенты), сообщение, канал.
4. Три области социальной коммуникации: СМИ, телекоммуникации, информация.
5. Слагаемые коммуникативного общения.

### **Вариант 2**

1. Деловая жизнь как единица социальной системы. Этика деловых и профессиональных отношений. Общее и различное между терминами «этика», «деловая этика» и «этикет».
2. Специфика деловых коммуникаций: межличностные и правовые аспекты. Этикет повседневного общения. Условия эффективности делового общения: партнерство, регламентированность отношений.
3. Правила этикета специалистов из различных профессиональных сфер. Общие принципы и нормы деловой этики.
4. Деловая этика в рекламе. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Ошибки, совершаемые при общении с иностранными партнерами и их устранение.
5. Особенности этики бизнеса.

### **Вариант 3**

1. Техника продуктивной аргументации. Использование законов риторики в деловом общении. Логическая и психологическая аргументации в деловой коммуникации.
2. Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения, их специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами.
3. Основы речевой коммуникации в деловом общении. Культура деловой речи. Виды речи. Структура публичной речи. Стратегия ведения речи. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации.
4. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Содержание и особенности невербальной коммуникации. Специфика невербальной стороны делового общения. Поза, мимика, жесты делового человека. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека.

## **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1**

1. Понятие «имидж специалиста». Деловой этикет, его содержание и значение.
2. Специфика соблюдения делового этикета в зависимости от принадлежности партнера к различным сферам рекламного бизнеса.
3. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы, офиса.
4. Соответствие имиджа фирмы корпоративной философии.
5. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы фирмы.
6. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление.
7. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии.
8. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплимента.
9. Эффективность модели поведения.

10. Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.

11. Диалог как эффективная форма делового взаимодействия. Классические правила ведения диалога. Требования к ведению диалога, поведению говорящих.

12. Выстраивание тематики и содержания диалога. Коммуникативные ошибки ведения диалога. Приемы исправления коммуникативных ошибок при ведении диалога.

13. Конструктивный инструментарий личного контакта. Коммуникативный контроль. Биоэнергетика имиджа. Вербальная и невербальная партитура образа. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху.

14. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

15. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики.

### **Задания творческого уровня №1**

Проанализируйте ситуации взаимодействия сотрудников в организации. Графически проиллюстрируйте состояния; укажите формы трансактов. Предложите свои варианты трансакций, чтобы избежать конфликтных ситуаций.

1. Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа». Подчиненный: «Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз»

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

2. Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных». Подчиненный: «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

3. Руководитель: «Не знаю, что и делать. Высшее руководство поручило слишком большой объем работ, а в нашем отделе недостаточно людей, чтобы это выполнить. Может привлечь людей из других подразделений?» Подчиненный: «Не беспокойтесь, мы все выполним сами».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

## **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

### **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет**

#### **Примерный перечень теоретических вопросов к зачету**

1. Теории и модели коммуникаций
2. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации
3. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации.
4. Классификация коммуникаций в организации.
5. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
6. Понятие, специфика и функции деловых коммуникаций
7. Базовые понятия теории коммуникации
8. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров.
9. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
10. Процесс управления организационными коммуникациями.
11. Основные виды и формы деловых коммуникаций.
12. Условия эффективной деловой коммуникации.
13. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления.
14. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
15. Структура общения.
16. Работа с информацией на этапе подготовки.
17. Культура организации международных коммуникаций
18. Деловые межкультурные коммуникации.
19. Национальные особенности деловых коммуникаций.
20. Вербальные средства деловой коммуникации.
21. Специфика письменных коммуникаций.
22. Деловые Интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосферах.
23. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях
24. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону.
25. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
26. Навыки активного (рефлексивного) слушания, рекомендации по активному слушанию.
27. Виды и функции вопросов в деловой коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
28. Классическая схема публичного выступления.
29. Способы привлечения внимания слушателей.
30. Особенности коммуникаций по телефону.
31. Подготовка и ведение телефонных разговоров.
32. Коммуникации в письменной форме: достоинства и недостатки.
33. Роль письменных коммуникаций в деловой сфере.
34. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
35. Организация и планирование совещания
36. Типы совещаний. Проведение совещаний. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний.
37. Виды переговоров. Мотивы проведения переговоров. Этапы переговорного процесса.
38. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления.
39. Средства установления контакта.
40. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера.
41. Коммуникативные типы деловых партнеров.

42. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.
43. Техника установления контакта в деловом общении.
44. Коммуникативные типы деловых партнеров.
45. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
46. Телефонный этикет.
47. Этикет делового контакта: при деловых встречах и приемах, на совещаниях.
48. Принципы и правила международного делового этикета.
49. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин.
50. Понятия и разновидности коммуникативных барьеров.
51. Классификация коммуникативных барьеров.
52. Барьеры непонимания.
53. Культурные барьеры.
54. Физические барьеры.
55. Пути совершенствования искусства общения.
56. Методы совершенствования коммуникаций в организациях.
57. Социальные барьеры.
58. Организационные барьеры.
59. Коммуникативные перегрузки.
60. Методы разрешения деловых конфликтов.
61. Деловая дискуссия.
62. Стадии протекания делового конфликта.
63. Элементы структуры конфликта.
64. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
65. Конструктивное разрешение конфликта.
66. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях.
67. Значение коммуникаций в профессиональной деятельности государственного служащего.
68. Понятие коммуникативной компетентности государственного служащего, ее роль в деловом взаимодействии.
69. Аргументация в деловой коммуникации.
70. Способы аргументации в деловых коммуникациях.

### **Примерный перечень практических заданий к зачету**

**Задание 1.** Проанализируйте ситуации взаимодействия сотрудников в организации. Графически проиллюстрируйте состояния; укажите формы трансактов. Предложите свои варианты трансакций, чтобы избежать конфликтных ситуаций.

1. Руководитель подчиненному: «Я прошу вас выполнить это поручение к завтрашнему дню, чтобы я мог подготовить отчет в министерство». Подчиненный: «Хорошо, я возьму материал домой и вечером поработаю».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

2. Подчиненный руководителю: «Давайте начнем разработку нового направления деятельности». Руководитель: «Мне еще дополнительных хлопот не хватало! А кто будет выполнять? Не лезьте не в свои дела!»

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

3. Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?». Подчиненный: «Почему Вы всегда все откладываете на последний момент, а потом придираетесь к нам?».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

4. Руководитель: «Могу я надеяться, что Вы закончите задание в срок?». Подчиненный: «Да, я уже сделал большую часть работы».

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

5. Руководитель: «Работай спокойнее, у тебя всё получится!». Подчиненный: «Я стараюсь, но у меня пока не получается»

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

6. Руководитель: «Вы не подскажете, где документы?». Подчиненный: «Вечно Вы всё теряете!»

Свой вариант:

Родитель Родитель

Взрослый Взрослый

Ребёнок Ребёнок

### **Задание 2.** «Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.