Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
Должность: ректор
Дата подписания: 11.10.2023 15:11:00
Уникальный программный ключ:
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa123df774747307b9b9bebe

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе, доцент

_____Н.И. Севрюгина

17 апреля 2023 г.

Б1.О.07

Деловые коммуникации и культура речи

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	**Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций**
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация	**бакалавр**
Форма обучения	**заочная**
Общая трудоемкость	**2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	72	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачеты 2
аудиторные занятия	8	
самостоятельная работа	60	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
Вид занятий	УП	РП	УП	РП		
Лекции	2	2	2	2	4	4
Практические			4	4	4	4
Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий)			0,2	0,2	0,2	0,2
Итого ауд.	2	2	6	6	8	8
Контактная работа	2	2	6,2	6,2	8,2	8,2
Сам. работа	34	34	26	26	60	60
Часы на контроль			3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	36	36	36	36	72	72

Программу составил(и):
кандидат культурологии, доцент, Буря Наталья Юрьевна

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

Рабочая программа дисциплины
Деловые коммуникации и культура речи

разработана в соответствии с ФГОС ВО:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:
43.03.03 Гостиничное дело
утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2023 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций

Протокол от 22.03.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Прилепский В.В.

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

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации и культура речи» является формирование компетенций в сфере управления этическими основами, формами и сферами делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.»

Задачи: - сформировать у обучающихся базисные знания по деловой коммуникации на основе имеющихся знаний по деловому общению в управленческой среде посредством интеграции изученных дисциплин гуманитарного цикла;
- сформировать навыки использования продуктивных технологий делового общения, способствующих эффективности разрешения производственных проблем, создания благоприятного морально-психологического климата;
- привить этическую культуру в деловой коммуникации, показав влияние этических норм на повышение её качества.
- дать обучающимся необходимый объём научных и прикладных знаний в области деловых коммуникаций, познакомить с закономерностями межличностных отношений и приоритетными проблемами в этой области, обучить технологиям их применения.
- раскрыть взаимосвязь этических норм организации и руководителя через анализ методов управления межличностными отношениями в деловой коммуникации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства
2.2	**Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Производственная практика: сервисная практика
2.2.2	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Организация работы службы приема и размещения
2.2.5	Производственная практика: организационно-управленческая практика

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

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература и эл. ресурсы	Практ. подг.
	Раздел 1. Модуль 1 Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций					
1.1	Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Глобализация и коммуникационная среда. /Лек/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.2	Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Глобализация и коммуникационная среда. /Пр/	2	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.3	Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Глобализация и коммуникационная среда. /Ср/	1	32	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.4	Тема 2. Теоретические основы деловой коммуникации. /Лек/	2	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	

1.5	Тема 2. Теоретические основы деловой коммуникации. /Пр/	2	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.6	Тема 2. Теоретические основы деловой коммуникации. /Ср/	2	8	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.7	Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций /Ср/	2	8	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
	Раздел 2. Модуль 2 Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения					
2.1	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. /Лек/	2	0,5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э5 Э7	
2.2	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. /Пр/	2	0,5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э5 Э7	
2.3	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. /Ср/	2	10	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э5 Э7	
2.4	Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации. /Лек/	2	0,5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э3 Э4	
2.5	Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации. /Пр/	2	0,5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э3 Э4	
	Раздел 3. Модуль 3 Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения					
3.1	Тема 1. Психологические функции деловых партнеров в деловом общении. /Пр/	2	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э6	
3.2	Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технология делового общения. Этикет и культура делового общения. /Ср/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э6	
	Раздел 4. Промежуточная аттестация					

4.1	Контактная работа на аттестации /КАЭ/	2	0,2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Контрольные вопросы и задания

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

Модуль 1. Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций.
Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций
Вопросы для подготовки:

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

Тема 2. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации
Вопросы для подготовки:

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

Тема 3. Теоретические основы деловой коммуникации
Вопросы для подготовки:

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

Тема 4. Управление коммуникациями
Вопросы для подготовки:
1. Управление организационными коммуникациями.
2. Формы и методы организационных коммуникаций. Неформальные коммуникации.
3. Управление межличностными коммуникациями.
4. Анализ структуры деловой коммуникации.
5. Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации.
6. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.
7. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению
9. Формы межличностного взаимодействия в общении.
10. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм.

Тема 5. Функционирование коммуникационных сетей
Вопросы для подготовки:
1. Коммуникационная политика организации.
2. Коммуникационное пространство. Типология коммуникационных сетей.

3. Эффекты коммуникаций, их типология.
4. Система коммуникационной поддержки процесса управления.
5. Содержание организационного механизма управления коммуникациями.
6. Организация коммуникационной поддержки.

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

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

Тема 3. Изучение личности делового партнера по вербальным признакам. Вербальная коммуникация
Вопросы для подготовки:
1. Деловая беседа, фазы деловой беседы.
2. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
3. Деловые переговоры. Национальные особенности их ведения.
4. Деловая дискуссия, культура дискуссии. Деловые совещания и собрания.
5. Публичные выступления. Основы деловой риторики. Культура речи (устной и письменной) в деловом общении.
6. Этика использования средств выразительности в деловой речи.
7. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
8. Особенности продуктивного вербального делового поведения. Технологии продуктивного вербального взаимодействия.
9. Потеря информации. Коммуникативные барьеры.
Тема 4. Споры и конфликты в деловом общении
Вопросы для подготовки:
1. Спор, цели и подходы к ведению спора. Техника убеждения партнера, особенности критики в споре.
2. Принципы ведения спора.
3. Конфликт, структура и типология. Причины конфликтов.
4. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
5. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
6. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия напряжения в условиях конфликта. Стрессы в деловом общении.
7. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения.
8. Саморегуляция работника. Стресс и его природа. Дистресс.
9. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов.
10. Индивидуальные стратегии и тактика стрессоустойчивого поведения.
11. Использование НЛП - технологий в профилактике стрессов.
12. Технологии избегания стрессов в деловом общении.

Модуль 3. Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.
Тема 1.Психические функции деловых партнеров в деловом общении.
Вопросы для подготовки:
1. Психические функции деловых партнеров в деловом общении.
2. Коллективное бессознательное, Архетип Совести в деловом общении.

3. Системы психики личности и психологические способы воздействия в деловом общении.
4. Предсознательное в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы.
5. Непродуктивное деловое общение: ошибки, пути их устранения.
6. Трансакционный анализ Э. Берна и типичные состояния сознания.
7. Три формы трансакций. Поведенческие характеристики. Правильное распределение ролей.
8. Открытость и закрытость в общении. Дистанционное общение (виды, характеристика).

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

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

Текущий контроль

Текущий контроль для оценивания компонентов (знаний, умений, навыков) дисциплинарных частей компетенций проводится в форме семинаров, дискуссий с обсуждением ключевых вопросов.
Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного контроля учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающихся используются как показатель его текущего рейтинга.
Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра. Данный вид контроля мотивирует обучающихся к систематической самостоятельной работе по освоению дисциплины.

Тестовые задания для проверки качества освоения курса

Обучающимся необходимо выбрать правильный ответ

Вариант 1.
1. Процесс передачи сообщения, сознательное, адресное и целесообразное влияние на взгляды и ценности собеседника это…..
a) Коммуникация
b) Коммуникационный барьер
c) Обратная связь
d) Коммуникационный навык

2. Какая из последних характеристик общения является процессом восприятия и понимания людей в процессе общения друг с другом?
a) Коммуникативная
b) Перцептивная
c) Интерактивная
d) Диспозитивная

3. Вид общения, для которого характерно доверие к личности собеседника. Оно осуществляется между людьми, которые хорошо знают друг друга.
a) Формально-ролевое общение
b) Контакт масок

c) Духовное общение
d) Деловое общение

4. Какие из перечисленных потребностей человека, являются жизненно необходимыми?
a) Общение
b) Витальные потребности
c) Манипулятивность
d) Регламентированность

5. Одна из важнейших характеристик делового общения?
a) Регламентированность
b) Межперсональность
c) Непосредственность
d) Духовность
6. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника это…..
a) Ритуальное общение
b) Деловое общение
c) Формально-ролевое общение
d) Контакт масок

7. Какая из функций коммуникации позволяет индивидуумам или группам, а так же всей организации включаться в более крупные структуры?
a) Контрольно-регулирующая
b) Интегрирующая
c) Информационная
d) Объединяющая

8. Набор фактов, которые могут быть полезны при разработке и реализации управленческих решений является…….
a) Общением
b) Коммуникацией
c) Формальным каналом
d) Управленческой информацией

9. Что является предметом труда управленческих работников?
a) Информация
b) Персонал
c) Нормативно-правовые акты
d) Материальные ресурсы

10. В управлении организацией нежелание передавать плохие новости называется?
a) «эффект Миманса»
b) «виноградная лоза»
c) «управление, основанное на выходе в народ»
d) «контакт масок»

11. Как называется общение, когда собеседники рассматривают друг друга как «нужный- ненужный объект»?
a) Контакт масок
b) Духовное
c) Примитивное
d) Ритуальное

12. Что определяют информационные ресурсы организации?
a) Весь имеющийся в организации объем информации
b) Информацию, которая выражает интересы и потребности общества
c) Фоновую информация
d) Конфиденциальную информация

13. Для какого вида общения характерно доверие к личности собеседника?
a) Ритуальное
b) Формальное
c) Деловое
d) Духовное

14. Какие факторы влияют на емкость коммуникационных каналов?
a) Способность обрабатывать несколько сигналов одновременно
b) Способность обеспечения быстрой двусторонней связи

c) Способность обеспечивать личный подход к коммуникациям
d) Все ответы верны

15. Название маски, выражающей безучастность, вежливость и стандартные шаблоны для различных ситуаций?
a) Маска нуля
b) Маска простодушия
c) Маска тигра
d) Маска зайца

16. Как осуществляется непосредственное общение?
a) По телефону
b) Общение группами
c) На конференции
d) Лицом к лицу

17. К невербальным коммуникациям НЕ относятся:
a) Речь
b) Жесты, мимика и поза
c) Прикосновение и пожатие руки
d) Эмоциональное состояние

18. Как называется канал распространения слухов?
a) «управление, основанное на выходе в народ»
b) «виноградная лоза»
c) «зарождение идеи»
d) «кодирование и выбор каналов»

19. Фактором, способным нарушить четкость передачи послания в любой момент процесса коммуникации является….
a) Декодирование
b) Насыщенность
c) Шум
d) Открытость

20. Какие из перечисленных каналов целесообразно использовать для стандартных многозначительных сообщений?
a) Личные статичные
b) Безличные статичные
c) Интерактивные
d) Пассивные
e)

Вариант 2.

1.Коммуникация между организацией и её внешней средой является уровнем….
a) Внешней коммуникацией
b) Внутренней коммуникацией
c) Формальной коммуникацией
d) Вербальной коммуникацией

2.Процесс перевода символов отправителя в мысли получателя-это…
a) Ответная реакция получателя на сообщение
b) Кодирование
c) Декодирование
d) Передача

2. К какому уровню открытости информации относится государственная тайна?
a) Публичному
b) Конфиденциальному
c) Секретному
d) Доступному

3. Способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов называется….
a) Презентация
b) Деловая беседа
c) Пресс-конференция
d) Деловое совещание

4. Неформальным каналом, с помощью которого руководитель получает информацию о деятельности организации непосредственно от сотрудников, является…..
a) Виноградная лоза

b) Управление, основанное на выходе в народ
c) Обратная связь
d) Дерево целей

5. Главной целью коммуникации является…
a) Установление контакта
b) Обмен различного рода информацией
c) Получение выгоды
d) Общение

6. Факторами, снижающими эффективность обмена информации в организации , является….
a) Коммуникационные барьеры
b) Шумы
c) Помехи
d) Проблемы

8.Термин, определяющий процесс взаимодействия деловых партнеров на организацию или оптимизацию того или иного вида предметной деятельности это….
a) Деловая коммуникация
b) Ритуальное общение
c) Манипулятивное общение
d) Духовное общение

9.Информация, передаваемая от руководителя к исполнителю, называется….
a) Восходящей
b) Нисходящей
c) Горизонтальной
d) Неформальной

10.Одной из основных характеристик управленческой информации является?
a) Субъективность
b) Источник информации
c) Достоверность
d) Актуальность

11. Чем определяется меланхолический темперамент?
а) слабостью процессов возбуждения и торможения;
б) малой подвижностью нервных процессов;
в) уравновешенностью и легкой подвижностью;
г) преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.

12. Какой психолог выделил такие понятия личности как экстраверт и интроверт?
а) Изабель Майерс-Бригсс;
б) Джон Честар;
в) Дэвид Кирси;
г) Карл Юнг.

13. Люди, которые активно используют свои органы чувств для сбора информации являются…
а) экставертами;
б) логистиками;
в) сенситивами;
г) рационалами.

14. Кто является родоначальником учения о темпераменте?
а) Д. Кирси;
б) К. Юнг;
в) Гиппократ;
г) Д. Честар.

15. На что ориентированы экстраверты?
а) на направление своей энергии на внешний мир;
б) на детали и подробности мира;
в) на свой внутренний мир;
г) на внешнюю среду, ослаблены вниманием к своему внутреннему миру.

16. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности – это…
а) общение;

б) встреча;
в) совместная работа;
г) деловая коммуникация.

17. Для какой функции целью является взаимное ориентирование и согласование действий при совместной деятельности организации?
а) понимание;
б) координация;
в) мотивация; г) установление отношений.

18. Какие взаимосвязанные стороны выделяют в общении?
а) коммуникативная;
б) интерактивная;
в) перцептивная;
г) все перечисленные.

19. Прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, прикосновения – это..
а) текесика;
б) проксемика;
в) мимика;
г) кинесика.

20. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате которого нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем – это…
а) предвзятые представления;
б) плохие отношения между людьми;
в) стереотипы;
г) тактика общения.

Вариант 3
1. Кто считал исследование психики наукой будущего?
А) Кант
Б) Аристотель
В) Юнг

2. … - функция, определяющая ценность вещей измеряющая и определяющая человеческие взаимоотношения
А) чувство
Б) слух
В) обоняние
Г) осязание

3. На каком этапе профессиональной деятельности происходит поиск своего места в жизни, профессиональное самоопределение и получение соответствующего образования?
А) первом
Б) втором
В) третьем
Г) четвертом

4. Вид карьеры с которым чаще всего связано само понятие деловой карьеры, так как в этом случае продвижение наиболее зримо?
А) межорганизационная
Б) горизонтальная
В) вертикальная
Г) специализированная

5. Сколько длится этап становления карьеры?
А) 2 года
Б) 5 лет
В) 7 лет
Г) 10 лет

6. В каком возрасте происходит этап продвижения карьеры?
А) от 25 до 35
Б) от 30 до 45
В) от 35 до 50
Г) от 40 до 45

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

8. Место, где группа создает свой собственный фонд из общих знаний, опыта, взглядов и представлений, которые индивиды переживают и обсуждают между собой…
А) совещание
Б) собрание
В) встреча

9. Взаимосвязь между людьми, когда обе стороны имеют совпадающие, либо противоположные интересы - это
А) совещание
Б) собеседование
В) переговоры
Г) деловая беседа

10. На каком из этапов переговоров проводится анализ итогов?
А) на 1 этапе
Б) на 2 этапе
В) на 4 этапе
Г) на 5 этапе

11. Какого из методов переговоров не существует?
А) вариационного
Б) компромиссного
В) межличностного
Г) метода интеграции

12. В рамках какого метода необходимо определить какие доказательства и аргументы целесообразно использовать, чтобы побудить партнера принять ваши предложения
А) метод уравновешивания
Б) вариационного метода
В) метода интеграции

13. Самой важной стадией переговоров является
А) проведение переговоров
Б) завершение переговоров
В) анализ итогов
Г) начало прямого, личного делового контакта

14. Организация встреч и обслуживание переговоров, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, форма одежды, культурная программа – это деятельность по ведению
А) делового протокола
Б) отчетности
В) организационного протокола
Г) отчетного протокола

15.Определение степени ответственности каждого участника к своим задачам и организации в целом - это
А) анализ сразу по завершению переговоров
Б) индивидуальный анализ деловых переговоров
В) анализ на высшем уровне руководства организацией
Г) анализ итогов

16. Обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников – это
А) деловая дискуссия
Б) деловой спор
В) деловая коммуникация
Г) деловые переговоры

17. Какой тип контакта характеризуется мышечной вольностью, синхронизацией тепа речи, одинаковой ее громкостью
А) « доминирование»
Б) «подчинение снизу»
В) «сверху»
Г) «наравне»

18. Важный этап дискуссии или споры профессионального характера – это
А) постановка проблемы
Б) конфликты
В) фаза аргументации

19. Процесс переговоров может быть
А) симметричным, асимметричным, несимметричным
Б) симметричным
В) симметричным, несимметричным

20. Симметричный процесс переговоров – это
А) когда партнеры прислушиваются к мнению со стороны
Б) когда партнеры неравноправны
В) когда оба партнера имеют одинаковое положение

Вариант 4

1. Кто из ученых считает, для того, чтобы достичь разумного решения, необходимо принимать интересы, а не позиции?
А) Р. Фишер
Б) Р. Фишер и У. Юри
В) К. Гольцман

2. Какие тактики выбора позиции существуют?
А) открытые, закрытые
Б) открытые, замкнутые
В) свободные, замкнутые

3. Кто из ученых утверждал, что существует 2 тактики выбора позиции?
А) Р. Фишер
Б) В. Мастенбрук
В) К. Гольцман

4. Как называется подход по Фишеру, который состоит в том, чтобы избежать конфронтации, идти на уступки, доверять другой стороне
А) стратегия жесткого подхода
Б) стратегия доверительного подхода
В) стратегия мягкого подхода

5. Позиция человека- это
А) нечто, о чем он принял решение
Б) нечто, что заставило его принять решение
В) основа деятельности руководителя

6. Диалог эффективен только при
А) высказывании
Б) при умении слушать и понимать высказанные мысли
В) умении игнорировать мнения участников

7. Твой вклад такой, какого требует совместно принятое направление делового общения – это характеристика такого принципа ведения деловых переговоров, как
А) достаточность информации
Б) целенаправленность
В) кооперативность

8. Что сужает поле вашего зрения в переговорах?
А) негативная позиция участников
Б) попытки принять решение в присутствии противника
В) несовпадающие интересы

9.Подверженность человека групповому давлению, изменение своего поведения под влиянием других лиц, сознательная уступчивость человека мнения большинства группы для избежания конфликта с ней – это
А) внушаемость
Б) конформность
В) усидчивость
Г) слабохарактерность

10. Изменение мнения человека под влиянием группы, он соглашается, что та права, и меняет свою первоначальную позицию в соответствии с группой – это…….
А) внутренняя личная конформность
Б) внешняя конформность
В) личная конформность
Г) групповая конформность

11. С чьей точки зрения современный человек не может проверить всю информацию, которая к нему поступает, и поэтому полагается на мнение других людей?
А) Тейлор
Б) Фрейд
В) Воронцов
Г) Фестингер

12. Процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом, называется
А) межличностная коммуникация
Б) общение
В) межличностный характер
Г) коммуникабельность

13. Отношения , которые зарождаются необходимости помощи или какой-либо функции, которую одно лицо выполняет в отношении другого
А) официальные отношения
Б) ритуальное общение
В) вторичные отношения
Г) первичные отношения

14. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимание партнера по общению
А) общение
Б)коммуникация
В) обратная связь
Г) взаимодействие

15. Стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий – это цель
А) эмотивной функции
Б) информационной функции
В) побудительной функции
Г) координационной функции

16. Сторона общения, которая выражается в восприятии одним партнером по общению другого партнера
А) коммуникативная сторона
Б) перцептивная сторона
В) интерактивная сторона
Г) нейтральная сторона

17. Прикосновение в ситуации общения: рукопожатии, поцелуем, поглаживанием, отталкиванием – это…
А) такесика
Б) проксемика
В) кинесика
Г) механика

18. Желание и умение выразить полно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию – это …
А) закрытое общение
Б) деловое общение
В) ритуальное общение
Г) открытое общение

19. Откуда пришло слово «стресс» в русский язык?
А) Англия
Б) Франция
В) Германия
Г) Испания

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

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

Вариант 5

1. Способ достижения устойчивости организма в ответ на действие отрицательного фактора – это…
а) реакция;
б) дискомфорт;
в) стресс;
г) депрессия.

2. Организационный фактор, способный вызвать стресс – это…
а) неопределенность ролей;
б) страх допускать ошибку;
в) страх потерять работу;
г) страх непонимания в коллективе.

3. Организационно-личностный фактор, способный вызвать стресс?
а) плохие физические условия;
б) неинтересная работа;
в) страх быть обойденным другими;
г) лень.

4. Вид стресса, который предполагает возникновение желаемого эффекта?
а) дистресс;
б) эустресс;
в) стресс;
г) экстрастресс.

5. С точки зрения какого ученого отсутствие стресса означает смерть?
а) Г. Селье;
б) Р. Лазарус;
в) В. Степанов;
г) Н. Рогоза.

6. Какие качества, определяющие уровень личного обаяния, включают в себя коммуникабельность, эмпатию, красноречие, рефлексию?
а) характеристика личности;
б) природные качества;
в) профессиональные качества;
г) личные качества.

7. Какой прием позволяет не только уйти от противоборства в общении, но и побольше узнать об уязвимых местах системы доводов оппонента?
а) «настройка на волну оппонента;
б) «отступить, чтобы победить»;
в) «оттягивание возражений»;
г) «использование метода Сократа».

8. Определенность, надежность, честность в отношении себя и других – это…
а) ответственность;
б) добросовестность;
в) сострадание;
г) альтруизм.

9. Кто из ученых впервые ввел в научный оборот термин «ответственность»?
а) Анри Файоль;
б) Адам Смит;
в) Альфред Бэн;
г) Макс Гольцман.

10. Ретроспективная ответственность – это ответственность за …
а) себя и своих близких;
б) свою деятельность;
в) правонарушения;
г) положительные для общества функции.

11. Возможная опасность потерь, вытекающая из специфики тех или иных явлений природы и видов деятельности человека – это…
а) проблема;
б) неопределенность;
в) отрицательный прогноз развития;
г) риск

12. Кем из ученых была выдвинута наиболее соответствующая действительности классификация карьеры?
а) Комаровым;
б) Гернером;
в) Тейлором;
г) Смитом

13. Технология самопланирования карьеры и реализации карьерного потенциала личности – это…
а) кризис-менеджмент;
б) селф-менеджмент;
в) джоб-менеджмент;
г) сейв-менеджмент.

14. Организационно-психологическое сопровождение карьеры на ее начальных этапах – это…
а) карьерный тьюторинг;
б) адаптация;
в) руководящее сопровождение;
г) наставничество.

15. Борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника – это…
а) непонимание;
б) конфликт;
в) спор;
г) коммуникационный барьер.

16. Ситуация, в которой страдает один сотрудник, жизненные принципы которого не совпадают с целями предприятия или коллектива – это…
а) внутриличностный конфликт;
б) межгрупповой конфликт;
в) конфликт между личностью и группой;
г) иерархический конфликт.

17. Вид решения конфликта, который подразумевает то, что человек старается обойти конфликт?
а) подавление конфликта;
б) уход от конфликта;
в) решение конфликта;
г) игнорирование конфликта.

18. Стратегия разрешения конфликта, в рамках которого превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой – это…
а) решение проблемы;
б) компромисс;
в) сглаживание;
г) принуждение

19. Сколько правил в кодексе поведения при конфликте?
а) 16; б) 12; в) 10; г) 6.

20. Проявление в психике человека врожденного типа нервной деятельности – это…
а) характер;
б) темперамент;
в) тип личности;
г) особенность коммуникации.

Вариант 6

1. Для какой функции целью является не только адекватное восприятие и понимание смысла общения, но и взаимное понимание?
а) понимание;

б) информационная;
в) побудительная;
г) эмотивная.

2. Что относится к речевым звуковым эффектам?
а) интонация и тембр;
б) темп речи;
в) эмоциональная выразительность;
г) все перечисленное.

3. Для какой зоны характерно общение с большой группой людей в лекционной аудитории, на митинге и пр.?
а) для социальной;
б) для публичной;
в) для интимной;
г) для личной.

4. Какова задача ведущего делового совещания?
а) привести как можно больше фактов;
б) вовлечь присутствующих в процесс принятия решения;
в) решить проблему;
г) А и Б.

5. Из скольких этапов складывается принятие решения?
а) 3; б) 4; в)2; г) 5.

6. Какова максимальная длительность проблемного совещания с насыщенной повесткой?
а) 45 мин-1 час;
б) 1-1.5 часа;
в) 1,5-2 часа;
г) от 2,5 часов.

7. Какой документ оформляет секретарь по итогам совещания?
а) протокол;
б) договор;
в) отчет;
г) письмо.

8. Важный этап совещания - это…
а) решение проблемы;
б) принятие решения;
в) рассмотрение проблем;
г) рассмотрение вариантов решения проблем.

9. Какой день недели является наилучшим для совещания?
а) понедельник – вторник;
б) вторник – среда;
в) среда – четверг;
г) пятница- суббота.

10. Свод общепринятых в армии правил и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности – это…
а) дипломатический этикет;
б) общегражданский этикет;
в) воинский этикет;
г) профессиональный этикет.

11. Что в общем означает термин «этикет»?
а) стиль одежды;
б) манера поведения;
в) культура общения;
г) использование профессиональных терминов.

12. При каком стиле ведения разговора говорящий не выражает свое отношение к плану и ожидает от собеседника эмоционально нейтрального ответа?
а) «родитель»;
б) «ребенок»;
в) «взрослый»;
г) «воспитатель».

13. Искусство, позволяющее войти в контакт с партнером по бизнесу, преодолеть личные предубеждения, неприятие того или иного контрагента, достичь желаемого коммерческого результата – это…
а) конференция;
б) общение;
в) деловое общение;
г) беседа.

14. Продвижение вперед по однажды выбранному пути деятельности – это …
а) карьера;
б) профессиональная компетенция;
в) работа;
г) духовное развитие.

15. К видам карьеры не относится
а) внутриорганизационная;
б) межорганизационная;
в) личностная;
г) горизонтальная.

16. Вид карьеры, где продвижение наиболее зримо
а) специализированная;
б) вертикальная;
в) неспециализированная;
г) горизонтальная.

17. Вид карьеры, являющийся наименее очевидным для окружающих
а) тайная;
б) внутриорганизационная;
в)закрытая;
г) центростремительная.

18. В каком возрасте происходит этап продвижения?
а) 20-25; б) 25-30; в) 30-35; г) 30-45.

19. Карьера «по трупам» характеризуется…….
а) карьерные интересы превалируют в жизни, они переходят в страсть;
б) полное отсутствие карьерного роста;
в) нежеланием работника делать что-либо для продвижения, но тем не менее он обладает желанием роста;
г) безразличием к месту работы.

20. Коллективный психологический террор – это …
а) конфликт;
б) психологический дискомфорт;
в) стрессовые ситуации;
г) моббинг.

Вариант 7
1. Процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом – это …
а) проксемика;
б) межличностная коммуникация;
в) обратная связь;
г) общение.

2. Для чего предметность и суетливость являются важнейшими характеристиками?
а) для межличностного взаимодействия;
б) для обратной связи;
в) для общения;
г) для коммуникации.

3. Отношения, что устанавливаются между людьми, как необходимые – это … отношения
а) официальные;
б) первичные;
в) вторичные;
г) неофициальные.

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

поведения?
а) первичное;
б) вторичные;
в) официальные;
г) неофициальные.

5. При каком типе межличностного взаимодействия, достижение цели одним из взаимодействующих индивидов затрудняет или исключает осуществление целей других участников совместного процесса?
а) сотрудничество;
б) соперничество;
в) контроль;
г) координация.

6. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группе – это …
а) комфортность;
б) сотрудничество;
в) взаимопомощь;
г) внушаемость.

7. Какой термин в социальной психологии описывает систему взаимовстречных действий, поступков, деяний?
а) сотрудничество;
б) взаимодействие;
в) выгода;
г) соперничество.

8. Идентификация – это …
а) одежда и манера одеваться;
б) адаптация;
в) уподобление одного человека другому;
г) удар по слабому звену.

9. Совокупность устойчивых черт личности, определяющих отношение человека к людям, к выполненной работе – это …
а) характер;
б) общение;
в) коммуникация;
г) коммуникативные барьеры.

10. Кем из ученых были выделены типы строения тела и конструкций человека?
а) У. Шелдон;
б) Э. Гернер;
в) А.Е. Личко;
г) Э. Кречмер.

11. К причинам моббинга не относится……..
а) освобождение рабочего места работником по своему желанию;
б) слабость;
в) неприятие «белых ворон»;
г) зависть или жажда славы.

12. К конфронтационным проявлениям конфликтов относится
а) ссоры и споры;
б) интриги и скандалы;
в) слухи;
г) чрезмерная критика.

13. Вид общения, для которого характерно доверие к личности собеседника. Оно осуществляется между людьми, которые хорошо знают друг друга.
А) Формально-ролевое общение
Б) Контакт масок
В) Духовное общение
Г) Деловое общение

14. Какие из перечисленных потребностей человека, являются жизненно необходимыми?
А) Общение
Б) Витальные потребности
В) Манипулятивность
Г) Регламентированность

15. Одна из важнейших характеристик делового общения?
А) Регламентированность
Б) Межперсональность
В) Непосредственность
Г) Духовность

16. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника это…..
А) Ритуальное общение
Б) Деловое общение
В) Формально-ролевое общение
Г) Контакт масок

17. Какая из функций коммуникации позволяет индивидуумам или группам, а так же всей организации включаться в более крупные структуры?
А) Контрольно-регулирующая
Б) Интегрирующая
В) Информационная
Г) Объединяющая

18. Набор фактов, которые могут быть полезны при разработке и реализации управленческих решений является…….
А) Общением
Б) Коммуникацией
В) Формальным каналом
Г) Управленческой информацией

19. Что является предметом труда управленческих работников?
А) Информация
Б) Персонал
В) Нормативно-правовые акты

20. Какие из перечисленных каналов целесообразно использовать для стандартных многозначительных сообщений?
А) Личные статичные
Б) Безличные статичные
В) Интерактивные
Г) Пассивны

Материалы для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине
1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Теории коммуникации.
3. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
4. Значение коммуникаций в глобальном мире
5. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
6. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности в деловой коммуникации.
7. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Сущность, принципы этики деловых отношений. Этические нормы в деятельности организаций.
9. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные.
10. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
11. Коммуникативная культура в деловом общении. Синтоническая модель общения.
12. Этика использования средств выразительности деловой речи.
13. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.
14. Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения.
15. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.
16. Дистанционное общение: телефонный разговор, деловое письмо.
17. Манипуляции в деловом общении, общее понятие.
18. Правила нейтрализации манипуляций.
19. Приемы, стимулирующие общение.
20. Правила подготовки публичного выступления, проведения деловой беседы.
21. Правила проведения служебных совещаний.
22. Правила проведения переговоров, собеседования.

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

5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика рефератов по дисциплине

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

Методические рекомендации по написанию реферата

При выполнении реферата обучающимся необходимо:
1. Выбрать тему для написания реферата.
2. Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе.

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

Требования к оформлению реферата

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

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

Тематика контрольных работ по дисциплине

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влия-ния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей лич-ности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом об-щении.
7. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические ти-пы деловых партнеров.
8. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и ки-несика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.

16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, исполь-зование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

Методические указания по выполнению контрольных работ

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

При выполнении контрольной работы обучающимся необходимо:

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

Требования к оформлению контрольной работы

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

• официальные документы (в хронологическом порядке);
• книги, брошюры (в алфавитном порядке);

• материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
• литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

Вопросы для коллоквиума по дисциплине

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

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

Вопросы и задания для самоконтроля знаний

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Теории коммуникации.
3. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
4. Значение коммуникаций в глобальном мире
5. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
6. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности в деловой коммуникации.
7. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Сущность, принципы этики деловых отношений. Этические нормы в деятельности организаций.
9. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные.
10. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
11. Коммуникативная культура в деловом общении. Синтоническая модель общения.
12. Этика использования средств выразительности деловой речи.
13. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.
14. Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального обще-ния.
15. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.
16. Дистанционное общение: телефонный разговор, деловое письмо.
17. Манипуляции в деловом общении, общее понятие.
18. Правила нейтрализации манипуляций.
19. Приемы, стимулирующие общение.
20. Правила подготовки публичного выступления, проведения деловой беседы.
21. Правила проведения служебных совещаний.
22. Правила проведения переговоров, собеседования.
23. Правила конструктивной критики.
24. Этикет и имидж делового человека.
25. Этикет приветствий и представлений. Национальные и гендерные особенности делового поведения.
26. Внешний облик делового человека. Стиль поведения и манера речевых контактов.
27. Особенности имиджа деловой женщины.
28. Искусство комплимента, речевые штампы в общении.
29. Этика взаимоотношений с трудным собеседником.
30. Управление конфликтами. Правила бесконфликтного общения.
31. Основные стратегии разрешения конфликтов.
32. Виды делового общения при принятии совместных решений.
33. Техника аргументации в речевом взаимодействии.
34. Барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления.
35. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
36. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
37. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности кинесики

38. Синтоническая модель общения.
39. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
40. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
41. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
42. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
43. Стрессы в деловой коммуникации. Виды профессиональных стрессов их диагно-стика и профилактика.
44. Принципы и правила успешной организации времени в деловой коммуникации.
45. Управление организационными коммуникациями.

5.3. Фонд оценочных средств

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания
1) интеллектуального и делового
2) эмоционального и культурного
3) эмоционального и интеллектуального
4) рационального и делового

2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций
1) вербальных и устных
2) вербальных и невербальных
3) письменных и невербальных
4) устных и невербальных

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений
1) устных и письменных
2) слов и жестов
3) жестов и мимики
4) устных и бессловесных

4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка
1) языка тела и слов
2) языка телодвижений и письменной речи
3) устной речи и ее параметров
4) языка телодвижений и диапазонов речи

5. Коммуникации в организации важны
1) только для систем управления
2) для управленческих и производственных систем
3) для всей организации в целом
4) только для отдельных структур организации

6. Основатель менеджмента А. Файоль выделял составляющие организации:
1) материальную и социальную
2) управленческую и производственную
3) производственную и транспортную
4) транспортную и финансовую

7. Части организации, выполняющие в ней определенные функции, называются ее
1) элементами
2) подсистемами
3) частями
4) структурами

8. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется
1) закрытой
2)активной
3) открытой
4) пассивной

9. Вариативность факторов, на которые реагирует организация, называется
1) подвижность среды
2) неопределенность среды
3) статичность среды
4) сложность среды

10. Скорость, с которой происходят изменения во внешней среде организации, называется
1) подвижность среды

2) неопределенность среды
3) статичность среды
4) сложность среды

5.4. Перечень видов оценочных средств

Перечень видов и форм контроля дисциплины:
- выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий;
- контрольный опрос (устный);
- коллоквиум;
- выполнение тестового задания;
- реферат.

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

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

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

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Тюриков А. Г., под ред., Чернышова Л. И., под ред., Киселева Н. И., Новиков А. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2019, URL: https://book.ru/book/931775
Л2.2	Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2019, URL: https://book.ru/book/931096
Л2.3	Шарков Ф. И., Комарова Л. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2018, URL: https://book.ru/book/926567
Л2.4	Анопченко Т. Ю., под ред., Григан А. М., Моисеенко А. А., Новицкая А. И., Пайтаева К. Т., Репина Е. А., Чернышев М. А.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2018, URL: https://book.ru/book/924246
Л2.5	Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2016, URL: https://book.ru/book/916804
Л2.6	Шарков Ф. И., Комарова Л. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2016, URL: https://book.ru/book/917888

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.7	Кривокора Е.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=354559
Л2.8	Тимофеев М.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО□, 2018, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=359707
Л2.9	Пивоваров А.М.	Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО□, 2019, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=372749
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Кулагина Н.В.	Деловые коммуникации: Учебно-методическая литература	Москва: Вузовский учебник, 2016, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=277692

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы	
Э1	Российская государственная библиотека. - Режим доступа: http://www.rsl.ru
Э2	Научная электронная библиотека. - Режим доступа: www.elibrary.ru
Э3	Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть. - Режим доступа: http://www.libweb.ru
Э4	Библиографическая поисковая система «Букинист» . - Режим доступа: http://bukinist.agava.ru
Э5	Национальная электронная библиотека. - Режим доступа: http://nel.nns.ru
Э6	Российская государственная библиотека. - Режим доступа: http://www.rsl.ru
Э7	ИНИОН. - Режим доступа: http://www.inion.ru
6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операцинная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.3	Яндекс Браузер Браузер Яндекс Браузер Лицензионное соглашение на использование программ Яндекс Браузер https://yandex.ru/legal/browser_agreement/
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.5	LibreOffice Офисный пакет LibreOffice Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.6	Kaspersky Endpoint Security Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный (350шт). Договор № ПР-00035750 от 13 декабря 2022г. (ООО Прима АйТи)
6.3.1.7	Adobe Reader DC Adobe Acrobat — пакет программ, предназначенный для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF Adobe Acrobat Reader DC and Runtime Software distribution license agreement for use on personal computers от 31.01.2017
6.3.1.8	ПО ЛИНКО v8.2 демо-версия ПО для компьютерного лингафонного кабинета демо-версия
6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Консультант Плюс http://www.consultant.ru
6.3.2.2	Кодекс – Профессиональные справочные системы https://kodeks.ru

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			
Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	аттестации.		
402	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
410	Помещение для проведения	Windows 10 Pro RUS 7-Zip	20 посадочных мест, рабочее место преподавателя 20 компьютеров A320M-H-CF/AMD Athlon 3000G/DDR4-

	занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.	Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Pro 2019 Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox StarUML V1 Oracle Database 11g Express Edition IntelliJ IDEA JetBrains PhpStorm JetBrains WebStorm Autodesk 3ds Max 2020 Autodesk AutoCAD 2020 Adobe Reader DC Embarcadero RAD Studio XE8 Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL	2666-8Гб/A-DATA SX6000LNP/AMD RADEON Vega3/Realtek PCI-E GBE 20 мониторов Samsung S24R350FHI 23.8" 20 комплектов клавиатура + мышь (USB) 1 неуправляемый коммутатор TP-LINK TL-SG1024D
123а	Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice Notepad++. Oracle VM VirtualBox Adobe Reader DC ZEAL Klite Mega Codec Pack Windows 7 Pro CDBurnerXP Java 8 PDF24 Creator CCleaner Консоль Kaspersky Security Center Kaspersky Endpoint Security 11 ПАРУС-Бюджет 8.5.6.1 Microsoft Office 2007 Professional Plus 10-Strike File search pro 10-Страйк Сканирование Сети 10-Страйк Инвентаризация Компьютеров	Системный блок AMD FX-8120 1шт Системный блок Intel Core 2 CPU 4400 1шт. Монитор “LG L1718S” 1 шт. Монитор “BENQ CL2240” 1шт. Монитор “SAMSUNG 740m” 1шт. Набор исктрументов 1 шт. Паяльная станция Lukey 902 1 шт Принтер SAMSUNG ML-1665 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1615 1 шт. Коммутатор D-Link DES-1005D 1 шт. Роутер Keenetic Lite (KN-3110)1 шт. Паяльник 40 Вт дер/ручка 1 шт. Лампа настольная 1 шт. Стол 1-тумбовый 1 шт. Стол 2 тумбовый 1 шт. Стол офисный компьютерный 1 шт. Столик компьютерный 1 шт. Стол 1-тубовый с верхней приставкой 1шт. Стулья тканевые на металокаркасе 2шт Стул деревянный 1шт Пылесос “SUPRA 1800W” 1 шт. Шуруповерт “Hitachi ds12dvf3” 1 шт. Веб-камера Logitech HD WebCam C525 1280*720 MicUSB - 4 шт Перфоратор Град-М 1 шт. Микрофон Yanmai R933 – 2 шт Ноутбук Asus X541U – 1 шт Проектор Cactus CS-PRO.02B.WXGA-W – 1 шт. Проектор Acer QNX1310 – 2 шт
Читальный зал	Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST3160815AS/Intel GMA-

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

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

Методические указания и материалы по видам занятий
Организация деятельности обучающихся по видам учебных занятий по дисциплине
Вид учебных занятий, работ Организация деятельности обучающегося

Лекция Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе, если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.
Самостоятельная работа Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.

Учебный материал по дисциплине разделен на логически завершенные части (модули), после освоения которых, предусматривается опрос и выполнение практических заданий. Все виды практических заданий оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность, решение поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему.
Дисциплина «Деловые коммуникации»– базовый блок профессиональных знаний и навыков, на основе которых будет формироваться творческий аппарат обучающихся. Формируемый арсенал знаний и навыков нацелен на успешную самостоятельную творческую деятельность.
Дисциплина «Деловые коммуникации» осваивается практически на примерах и заданиях, сориентированных на решение конкретных задач. Выдаваемые на занятиях задания сопровождаются вводным инструктированием, в котором излагаются методические и технологические требования к выполнению работы. Обучающихся знакомят с аналогами и прототипами, характерными особенностями решений в конкретных случаях, определяются цели, ставится учебная задача. Перед выполнением работы обучающиеся получают необходимую дополнительную информацию: перечень специальной и справочной литературы, визуальный материал на цифровых носителях, нормы и стандарты, технические условия и т. д.
Форма текущего контроля знаний – контроль выполнения работы обучающихся на практическом занятии (семинаре).
Итоговая форма контроля знаний по дисциплине –экзамен.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело имеет большое значение в формировании профессиональных компетенций будущего бакалавра. Самостоятельная работа — одна из важнейших форм овладения знаниями. Но самостоятельная работа требует известных навыков, умения. Наибольшую пользу она приносит тогда, когда обучающийся занимается систематически, проявляет трудолюбие и упорство. На основе самостоятельно приобретенных знаний формируются твердые убеждения обучающегося и умение отстаивать их. А это — самое главное в овладении любой наукой.
Самостоятельная работа включает многие виды активной умственной деятельности обучающегося: слушание лекций и осмысленное их конспектирование, глубокое освоение источников и литературы, консультации у преподавателя, написание реферата, подготовка к семинарским занятиям, экзаменам, самоконтроль приобретаемых знаний и т.д. Форма текущего контроля знаний – работа обучающегося на семинарском занятии. Форма промежуточных аттестаций – письменная (домашняя) работа по проблемам изучаемой дисциплины. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине –экзамен.
Самостоятельная работа по дисциплине представляет собой способ организации контроля знаний, предполагающий выполнение заданий в присутствии преподавателя с минимальными ограничениями на время выполнения и использование вспомогательных материалов.
Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета;для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; освоение карт и других материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент–анализ и др.).
Самостоятельная работа обучающихся в компьютерном классе включает следующие организационные формы учебной деятельности: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций, работа с компьютерными тренажерами, компьютерное тестирование, изучение дополнительных тем занятий, выполнение домашних заданий, выполнение курсовых работ по дисциплине.
Примерные формы выполнения самостоятельной работы: подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.; выполнение чертежей, схем и т.д., разработка и выполнение индивидуального проекта.

Перечень заданий для самостоятельной работы

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

В системе обучения обучающихся заочной формы обучения большое значение отводится самостоятельной работе. Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с историческими источниками и литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.
При выполнении самостоятельной контрольной работы обучающимся необходимо:
Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки обучающегося).
Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе.
После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению. Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена специалистов, занимавшихся данной

проблемой, осветить на основании каких исторических источников будет написана работа.
Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Обучающиеся не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.
В заключение контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.
Контрольная работа должна содержать список использованных источников и литературы.

Требования к оформлению контрольной работы

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

Тематика контрольных работ по дисциплине

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

убеждения, влияния, подавления и др.