



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФГБОУ ВО «ИГУ»  
Институт социальных наук  
Кафедра культурологии и управления социальными процессами

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института,  
проф. В.А. Решетников



20 апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.08 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки **51.03.03 Социально-культурная деятельность**

Направленность (профиль): **Организация деятельности учреждений культуры**

Квалификация (степень) выпускника: **бакалавр**

Форма обучения: **очная, заочная**

*(с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*

Согласовано с УМК ИСН ИГУ

Протокол № 8 от 20 апреля 2022 г.

Председатель, проф.

 Грабельных Т.И.

Рекомендовано кафедрой культурологии и  
управления социальными процессами:

Протокол № 8 от 13 апреля 2022 г.

И.о. зав. кафедрой  Грицких Н.В.

Иркутск 2022 г.

## Содержание

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	2
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО: .....	2
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	2
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов.....	6
4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	10
4.3. Содержание учебного материала .....	16
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.....	21
4.5. Примерная тематика курсовых работ .....	25
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	25
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	27
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	29
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	31

## I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа дисциплины Б1.В.08 «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06 декабря 2017 г. № 1179, (зарегистрированный в Минюсте России 09 января 2018 г. регистрационный № 49575)

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является получение студентами теоретических основ современного делового общения, а также приобретение необходимых практических навыков общения в деловых ситуациях, являющихся необходимым условием успеха в деловой жизни.

Задачи:

- дать знания о сущности, содержании, формах делового общения;
- сформировать умения по использованию техники деловых коммуникаций в работе с различными категориями людей;
- способствовать формированию эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности.

## II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина Б1.В. 08 «Деловые коммуникации» является частью, формируемой участниками образовательных отношений. Курс базируется на блоке знаний, полученных студентами в ходе изучения таких дисциплин, как: «Культура речи»; «Основы сценической речи»; «Риторика»; «Информационно-коммуникационные технологии»; «Основы коммуникативной культуры» и др. Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» закладывает основы для успешного освоения курса «Социально-культурная работа за рубежом»; «Корпоративная культура»; «Технологии менеджмента в социально-культурной деятельности»; «Управление качеством организаций социально-культурной сферы».

## III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки (специальности): 51.03.03 Социально-культурная деятельность, профиль «Организация деятельности учреждений культуры»:

### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК 1. Готов к обобщению и пропаганде передового опыта по реализации задач государственной культурной политики в учреждениях культуры, рекреации и	ИДК ПК 1. 1 Обобщает передовой опыт деятельности учреждений социально- культурной сферы в соответствии с целями и задачами федеральной и региональной	Знать: Особенности федеральной и региональной культурной политики. Уметь: Ставить и решать задачи по формированию региональной

индустрии досуга.	культурной политики.	культурной политики Владеть: Навыками реализации передовой опыт деятельности учреждений социально- культурной сферы.
	ИДК ПК 1. 2  Применяет технологии выявления и сбора информации о передовом опыте учреждений культуры, рекреации и индустрии досуга по реализации целей и задач федеральной и региональной культурной политики.	Знать: Отечественный и зарубежный опыт организационно – управленческой работы в социально- культурной сфере, основанный на культуре делового общения; Уметь: Анализировать особенности национально-культурного, половозрастного и социально-классового положения для разработки и реализации совместных проектов деловыми партнерами. Владеть: Навыками сбора информации о передовом опыте учреждений культуры, рекреации и индустрии досуга по реализации целей и задач федеральной и региональной культурной политики.
ПК 4  Готов к организации творческо-производственной деятельности работников учреждений культуры	ИДК ПК 4. 1  Применяет на практике методы презентации и обсуждения творчески-производственной деятельности работников учреждений культуры для обоснования инновационных разработок.	Знать: Системные элементы организации творческо-производственной деятельности работников учреждений культуры Уметь: Ставить и решать задачи по эффективному групповому взаимодействию. Владеть: Вербальными и невербальными средствами общения
	ИДК ПК 4. 2  Выбирает эффективные формы и методы организации творчески-производственной деятельности работников учреждений культуры	Знать: Формы и методы организации творчески-производственной деятельности работников учреждений культуры Уметь: Применять адекватные целям и задачам организации формы и методы организации творчески-производственной деятельности работников.

		<p>Владеть:</p> <p>Навыками реализации основных коммуникативных качеств речи в соответствие с ситуацией речевого общения.</p>
	<p>ИДК ПК 4.3</p> <p>Применяет навыки реализации проектов творчески-производственной деятельности и внедрения новых технологий социально-культурной деятельности; навыками оценки эффективности внедрения инновационных технологий.</p>	<p>Знать:</p> <p>Особенности проектирования творчески-производственной деятельности</p> <p>Уметь:</p> <p>Использовать социально и личностно – значимые алгоритмы поддержки связей с деловыми партнерами.</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками оценки эффективности внедрения инновационных технологий.</p>
<p>ПК 6</p> <p>Готов к участию в разработке и обосновании проектов и программ развития социально-культурной сферы</p>	<p>ИДК ПК 6.1</p> <p>Реализует инновационные программы и проекты развития социально-культурной деятельности в учреждениях культуры; организывает коммуникации в процессе работы над инновационными проектами и программами социально-культурной сферы.</p>	<p>Знать:</p> <p>Алгоритмы разработки и обоснования проектов и программ развития социально-культурной сферы</p> <p>Уметь:</p> <p>Анализировать особенности национально-культурного, половозрастного и социально-классового положения для разработки и реализации совместных проектов деловыми партнерами.</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками принятия эффективных управленческих решений в социально-культурной сфере на основе принципов делового общения.</p>
	<p>ИДК ПК 6.2</p> <p>Разрабатывает социально-культурный проект на основе изучения запросов, интересов с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных различий групп населения.</p>	<p>Знать:</p> <p>Требования к разработке социально-культурных проектов на основе изучения запросов, интересов с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных различий групп населения.</p> <p>Уметь:</p> <p>Анализировать особенности национально-культурного, половозрастного и социально-классового положения для разработки и реализации совместных проектов деловыми</p>

		партнерами; Владеть: Навыками реализации основных коммуникативных качеств речи в соответствии с ситуацией речевого общения.
--	--	---

#### IV.СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет:

очная форма обучения 4 зачетных единиц, 180 часов (Седьмой семестр: 108 часов; 8 семестр: 72 часа), в том числе 5 зачетных единиц,

Форма аттестации: зачет с оценкой; экзамен

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

##### Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
			Лекции	Практические занятия	КСР/КО		
	<b>Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.</b>	<b>7/8</b>	36	54	<b>8/20</b>	<b>42</b>	
1	Понятие «деловой коммуникации»	7	3	5	1/2	4	Опрос по теме
2	Вербальные и невербальные средства общения.	7	3	5	1/2	4	Конспект учебного материала
3	Культура речи в деловом общении	7	3	5	1/2	4	Доклады студентов
	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b>	<b>7</b>					

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
4	Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	7	3	5	1/2	4	Опрос по теме
5	Барьеры делового взаимодействия	7	3	5	1/2	4	Доклады по теме
6	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	7	3	5	1/2	4	Вопросно-ответный тренинг
7	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	8	3	4	1/2	4	Контрольный опрос
	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b>	<b>8</b>					
8	Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	8	4	5	1/2	4	Конспект учебного материала
9	Стратегии и тактики ведения переговоров.	8	4	5	0/1	4	Сообщение по теме
10	Деловое совещание.	8	3	5	0/2	3	Опрос по теме
11	Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	8	4	5	0/2	3	Доклады по теме
	Консультации	5					
<b>Итого часов 180</b>			<b>36</b>	<b>54</b>	<b>8/20</b>	<b>42</b>	



### Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися					
			Лекции	Практические занятия	Консультации			
	<b>Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>28</b>		
1	Понятие «деловой коммуникации»	8	1	2		3	Опрос по теме	
2	Вербальные и невербальные средства общения.	8	1	3	1	3	Доклады студентов	
3	Культура речи в деловом общении	8	1	3		3	Дискуссия по теме	
	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b>	8						
4	Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	8	1	2	1	3	Конспект учебного материала	
5	Барьеры делового взаимодействия	8	1	3		3	Опрос по теме	
6	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	8	1	3		3	Дискуссия по теме	
7	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	8	1	2	1	2	Сообщение по теме	

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b>	8					
8	Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы			3		2	Доклады студентов
9	Стратегии и тактики ведения переговоров.	8	1	3	1	2	Опрос по теме
10	Деловое совещание.	8	1	3		2	Сообщение по теме
11	Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	8	1	3		2	Дискуссия по теме
<b>Итого часов 72</b>			<b>10</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	

## 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### Очная форма обучения

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
8	<b>Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.</b> Понятие «деловой коммуникации»	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы о специфике делового общения в социально-культурной сфере	Первая неделя	4	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; Дополнительная [1]
8	Вербальные и невербальные средства общения.	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы. Выявить специфику вербальных средств коммуникации на примере конкретной организации. Выявить специфику невербальных средств коммуникации на примере конкретной организации. Проработать основные термины и понятия по вербальным и невербальным средствам коммуникации.	Вторая неделя	4	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
8	Культура речи в деловом общении	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы по проблемам развития культуры речи в деловом общении. Представить современные технологии развития культуры речи	Третья неделя	4	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
8	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b> Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	Составить таблицу характеристик и показателей эффективной коммуникации. Проанализировать барьеры эффективного общения на примере конкретной группы, организации.	Четвертая неделя	4	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
8	Барьеры делового взаимодействия	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы.	Пятая неделя	4	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
8	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы. Разработать вопросно-ответный тренинг.	Шестая неделя	4	Устный опрос Доклад Вопросно-ответный тренинг	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
8	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	Проанализировать виды психологического воздействия на деловых партнеров.	Седьмая неделя	4	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
8	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b> Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	Подготовка к практическому занятию, изучение литературы.	Восьмая неделя	4	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
8	Стратегии и тактики ведения переговоров.	Подготовить доклады с презентациями по теме: Стратегии и тактики ведения переговоров.	Девятая неделя	4	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
8	Деловое совещание.	Разработать алгоритм проведения делового совещания.	10 неделя	3	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
8	Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	Подготовить доклады с презентациями по темам: Убеждающая коммуникация. Критика. Подготовить доклады с презентациями по темам: Дискуссия. Спор. Конфликты. Этикет и протокол официальных мероприятий	11 неделя	3	Устный опрос Доклад	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час) 42						
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час) 5</b>						
<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час) 42</b>						

### Заочная форма обучения

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
	<b>Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.</b>					
	1. Понятие «деловой коммуникации»	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации 3. Написание конспекта	Первая неделя	2	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
	2. Вербальные и невербальные средства общения.	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации	Вторая неделя	2	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
	3. Культура речи в деловом общении	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации 3. Написание конспекта	Третья неделя	2	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b>					
	4. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации	Четвертая неделя	2	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
	5. Барьеры делового взаимодействия	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации 3. Написание конспекта 4. Контрольная работа	Пятая неделя	2	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
	6. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации 3. Написание конспекта	Шестая неделя	3	Устный опрос Доклад Вопросно-ответный тренинг	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
	7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации 3. Написание конспекта	Седьмая неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b>					
	8. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации 3. Написание конспекта	Восьмая неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
	9. Стратегии и тактики ведения переговоров.	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации 3. Написание конспекта	Девятая неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
	10. Деловое совещание.	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка презентации	10 неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
	11. Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	1. Подготовка к аудиторному занятию. 2. Подготовка к собеседованию 3. Подготовка презентации 4. Подготовка к тестам	11 неделя	3	Устный опрос Доклад Презентация	Основная [1, 2]; дополнительная [1]
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				28		

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
		<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час) 28</b>			3	
		<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час) 28</b>				



### 4.3. Содержание учебного материала

#### **Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.**

Язык и речевая деятельность. Функции и формы языка. Стили языка. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания.

Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации.

Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение

Фазы и этапы общения. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.

Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

Тема 1.2. **Вербальные и невербальные средства общения.**

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи.

Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспрессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфорта-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвентаризация, диспозиция, произношение.

Тема 1.3. **Культура речи в деловом общении.** Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Использование средств выразительности деловой речи.

Умение слушать. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмпатическое слушание. Обратная связь в процессе слушания.

Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения.

Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Язык жестов в деловом общении.

Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

Межнациональные различия невербальной деловой коммуникации.

#### **Раздел 2. Эффективная коммуникация.**

Характеристики делового общения. Коммуникация как обмен информацией.

Тема 2.1. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации. Классификации коммуникаций.

Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Эмпатия.

Коммуникативная компетентность специалиста.

Тема 2.2.. Барьеры делового взаимодействия.

Тема 2.3. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.

Тема 2.4 Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).

Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.

Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.

Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория.

Цели психологического влияния. Виды психологического воздействия. Виды психологического воздействия. Виды психологического воздействия.

### **Раздел 3. Формы деловой коммуникации.**

Тема 3. 1. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы. Телефонный разговор. Переговоры. Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров.

Тема 3..2. Стратегии и тактики ведения переговоров. Метод позиционного торга. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения.

Тема 3.3. Деловое совещание. Публичная речь. Презентация. Деловое письмо. Официальные бумаги. Классификация деловых писем. Критика в деловой коммуникации.

Тема 3.4. Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.

Спор. Конфликты. Правила критики. Восприятие критики. Дискуссия. Правила и тактика ведения спора. Аргументы, приемы и уловки в споре. Конфликты в деловой коммуникации. Классификация конфликтов. Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

#### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

##### Очное обучение

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1	<b>Раздел 1 Общее представление о деловой коммуникации.</b>	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Понятие делового общения	7	Устный опрос	ПК-1 ПК – 4 ПК -6
2		Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения	7	Доклады с презентациями	ПК-1 ПК – 4 ПК- 6
3	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация</b>	Тема 3. Барьеры делового взаимодействия.	7	Устный опрос	ПК-1 ПК – 4 ПК- 6
4		Тема 4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	7	Устный опрос	ПК-1 ПК – 4 ПК- 6
5	<b>Раздел 3. Психолого - коммуникативный потенциал деловых партнеров.</b>	Тема 5. Виды психологического воздействия	6	Доклады с презентациями	ПК-1 ПК – 4 ПК- 6
6		Тема 6. Особенности интерактивного и перцептивного общения.	7	Устный опрос	ПК-1 ПК – 4 ПК- 6
7		Тема 7. Формы деловой коммуникации	7	Устный опрос Доклады по теме	ПК-1 ПК – 4 ПК- 6
8		Тема 8. Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия. Спор. Конфликты.	6	Доклады с презентациями	ПК-1 ПК – 4 ПК- 6
	Всего часов:		54		

**4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)**

№ пп/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
11	<b>Раздел 1. Общее представление о деловой коммуникации.</b> 1. Понятие «деловой коммуникации»	1. Изучить теоретический материал по специфике делового общения в социально-культурной сфере. 2. Написание конспектов. Задание: Подготовить устные сообщения по категориям семинара (деловое общение, деловые коммуникации).	ПК - 1	ИДК ПК 1. 1 Обобщает передовой опыт деятельности учреждений социально-культурной сферы в соответствии с целями и задачами федеральной и региональной культурной политики.
12	2. Вербальные и невербальные средства общения.	Проработать основные термины и понятия по вербальным и невербальным средствам коммуникации. Выявить специфику вербальных средств коммуникации на примере конкретной организации.	ПК - 1	ИДК ПК 1. .2 Применяет технологии выявления и сбора информации о передовом опыте учреждений культуры, рекреации и индустрии досуга по реализации целей и задач федеральной и региональной культурной политики.
3	3. Культура речи в деловом общении	1.Изучение литературы по теме. 2. Написание конспектов. Задание: 1. Подготовиться к обсуждению вопросов	ПК - 1	ИДК ПК 1. .2 Применяет технологии выявления и сбора информации о передовом опыте учреждений культуры, рекреации и индустрии досуга по реализации целей и задач федеральной и региональной культурной политики..
4	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b> 4. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	. Составить таблицу характеристик и показателей эффективной коммуникации. Проанализировать барьеры эффективного общения на примере	ПК – 4	ИДК ПК 4. 1 Применяет на практике методы презентации и обсуждения творчески-производственной деятельности работников учреждений культуры

		конкретной группы, организации.		для обоснования инновационных разработок.
5	5. Барьеры делового взаимодействия	Составить таблицу характеристик и показателей эффективной коммуникации. Проанализировать барьеры эффективного общения на примере конкретной группы, организации.	ПК - 4	ИДК ПК 4. 2 Выбирает эффективные формы и методы организации творчески-производственной деятельности работников учреждений культуры
6	6. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	1. Подготовиться к собеседованию по вопросам? 2. Подготовить презентацию по одному из рассматриваемых вопросов	ПК - 4	ИДК ПК 4.1 Применяет на практике методы презентации и обсуждения творчески-производственной деятельности работников учреждений культуры для обоснования инновационных разработок.
7	7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	Изучить теоретический материал и проанализировать анализу психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров применительно к организациям социально-культурной сферы.	ПК - 4	ИДК ПК 4.2 Выбирает эффективные формы и методы организации творчески-производственной деятельности работников учреждений культуры
8	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b> 8. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	1. Подготовиться к собеседованию по вопросам? 2. Подготовить презентацию по одному из рассматриваемых вопросов. 3. Подготовить конспект научной статьи	ПК 4	ИДК ПК 4. 2 Выбирает эффективные формы и методы организации творчески-производственной деятельности работников учреждений культуры
9	9. Стратегии и тактики ведения переговоров.	1. Подготовиться к собеседованию по вопросам? 2. Подготовить презентацию по одному	ПК - 4	ИДК ПК 4. .3 Применяет навыки реализации проектов творчески-производственной деятельности и

		из рассматриваемых вопросов. 3. Подготовить конспект научной статьи		внедрения новых технологий социально-культурной деятельности; навыками оценки эффективности внедрения инновационных технологий.
10	10. Деловое совещание.	1. Подготовиться к собеседованию по вопросам? 2. Подготовить презентацию по одному из рассматриваемых вопросов. 3. Подготовить конспект научной статьи Составить алгоритм проведения делового совещания на примере конкретной организации	ПК - 6	ИДК ПК 6. 1 Реализует инновационные программы и проекты развития социально-культурной деятельности в учреждениях культуры; организывает коммуникации в процессе работы над инновационными проектами и программами социально-культурной сферы.
11	11. Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	Подготовиться к собеседованию по вопросам темы. Проанализировать виды психологического воздействия на деловых партнеров. Подготовить доклады с презентациями по темам: Убеждающая коммуникация. Критика.	ПК - 6	ИДК ПК 6. 2 Разрабатывает социально-культурный проект на основе изучения запросов, интересов с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных различий групп населения.

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучаемых, их креативные качества, формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Целью самостоятельной работы студентов является организация систематического изучения дисциплины «Деловые коммуникации» в течение 7/8 семестра, закрепление, углубление и расширение знаний, полученных в ходе аудиторных занятий, а также формирование навыков работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развитие творческого, продуктивного мышления обучаемых, их креативных качеств, формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Время, отведенное для самостоятельной работы, регламентируется учебной программой, в которой из общей трудоемкости дисциплины в 180 часов (4 зачетные

единицы) на самостоятельную работу выделяется 42 часа. Учебный материал делится на 3 раздела. Для каждого раздела и темы определены все необходимые виды занятий, задания на самостоятельную работу, литература и пр. Студенты отчитываются в установленном порядке по мере выполнения заданий. Самостоятельная работа предполагает реализацию различных методов самообучения, в зависимости от поставленных задач.

Важное место уделяется консультациям. Это особым образом организованное взаимодействие между преподавателем-консультантом и студентами, направленное на разрешение проблем и корректировки самостоятельной работы студентов. При этом традиционное изложение материала преподавателем отсутствует, обучающая функция заменяется консультированием, которое может осуществляться как при непосредственном контакте, так и при помощи информационных технологий. В практике консультирования выявлено несколько моделей деятельности. В зависимости от функций различают *экспертное, проектное и процессное консультирование*.

Характер самостоятельной работы студентов зависит от формы работы:

- *Репродуктивная самостоятельная деятельность* предполагает самостоятельный просмотр и прочтение учебной литературы, прослушивание лекций, заучивание, запоминание, повторение учебного материала и др.
- *Познавательная-поисковая самостоятельная деятельность* - подбор литературы по учебной проблеме, написание отчета по практической работе, подготовка сообщений (презентаций) на практических занятиях и др.
- *Творческая самостоятельная деятельность* заключается в написании научных статей, участии в научно-исследовательской работе, выполнении специальных творческих заданий и, наконец, подготовке дипломной работы.

В процессе подготовки к занятиям для самостоятельной работы студентам рекомендуется основная и дополнительная литература.

Опираясь на исследования А. С. Воронихина (Воронихин А. С. Самостоятельная работа студентов. – Екатеринбург: изд-во УГТУ, 2005) можно предложить конкретные методики для самостоятельного изучения дисциплины.

Приступая к работе над книгой, следует первоначально ознакомиться с материалом в целом: оглавлением, аннотацией, введением и заключением путем беглого чтения-просмотра, не делая никаких записей. Этот просмотр позволит получить представление обо всей книге. После этого переходить к внимательному изучению материала по главам, разделам, параграфам. Это самая важная часть работы по овладению книжным материалом.

Для осмысления незнакомого и трудного текста необходимо не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами.

Существует несколько основных таких приемов:

- *Выделение смысловых опорных пунктов* – деление текста на части, их смысловая группировка, что углубляет понимание и облегчает последующее запоминание материала. Опорой могут быть второстепенные слова, дополнительные детали, определения и т. п., то есть все, что запоминается, или что само «всплывает» как связанное с ним. Смысловой опорный пункт – это нечто краткое, сжатое, но в то же время, служащее основой какого-то более широкого содержания. Свести содержание текста к коротким и существенным логическим формулам, отметить в каждой формуле центральное по смыслу понятие, ассоциировать понятия между собой и образовать таким путем единую логическую цепь идей – вот сущность понимания текста. Прием выделения смысловых опорных пунктов представляет собой как бы процесс фильтрации и сжатия текста без потери основы.
- *Антиципация* – это психологический процесс ориентации на предвидимое будущее. Он основан на знании логики развития события, усвоении результатов анализа признаков, предварительного осуществленного оперативным мышлением. Антиципация обеспечивается так называемой скрытой реакцией ожидания, настраивающей

читателя на определенные действия, когда по тексту для этих реакций, казалось бы, нет достаточных оснований. Явление антиципации возможно только в том случае, когда мышление активно работает в продуктивном режиме. При таком чтении читатель в большей степени опирается на содержание текста в целом, чем на значение отдельных слов. Главное – это осмысление идеи содержания, выявление основного замысла автора текста. Поэтому никогда не следует обходить трудные места книги. Их надо читать в замедленном темпе, и, чтобы лучше понять и осмыслить, следует применять вышеперечисленные приемы.

- *Запись изучаемого текста* – опора памяти при работе с научной книгой. При чтении книги, рекомендуется делать выписки, составлять схемы, тезисы, выписывать цифры, цитаты, вести конспекты. Запись изучаемой литературы лучше делать наглядной, расчлененной на абзацы и пункты.

Различают три основные формы выписывания:

1. *Дословная выписка (цитата)*, в целях подкрепления того или иного положения, авторского довода. Эта форма применяется в тех случаях, когда нельзя выписать мысль автора своими словами, не рискуя потерять ее суть. Запись цитаты требует правильного оформления: каждую цитату надо заключить в кавычки, в скобках указать ее источник - фамилию и инициалы автора, название труда, место издания, название издательства, год издания, страницу. Цитирование следует производить только после ознакомления со статьей в целом или с ближайшим к цитате текстом. В противном случае можно выхватить отдельные мысли, не всегда точно или полно отражающие взгляды автора на данный вопрос в целом.
2. *Тезисная форма записи*. Тезис – это доказываемое или опровергаемое положение. В отличие от выписок, которые могут содержать только иллюстративный или фактический материал, тезисы должны всегда иметь доказательства рассуждением; т.е., идеи тезисов могут быть защищены.
3. *Конспективная выписка*. Конспект – наиболее эффективная форма записей при изучении научного или учебного текста. Нельзя допускать, чтобы весь конспект был «списыванием» с книги. Усвоенные мысли необходимо выразить своими словами, оформить своим слогом и стилем.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, тезисы, выписки или, по крайней мере, два из этих типов записи. Конспект в большей степени, чем другие виды записей, ясен, краток и объективен.

В отличие от тезисов и выписок, конспект при обязательной краткости содержит не только основные положения и выводы, но факты и доказательства, примеры и иллюстрации. На страницах конспекта может быть отражено отношение самого конспектирующего к тому материалу, над которым он работает.

Конспекты условно подразделяются на четыре вида: текстуальные, свободные, тематические.

1. *Плановые (план-конспект)* - каждому вопросу содержания книги, лекции соответствует определенная часть текста в виде пунктов плана. Там, где пункт плана не требует дополнений и разъяснений, он текстом не сопровождается. Самым простым плановым конспектом является вопросно-ответный конспект. В этом случае на пункты плана, выраженные в вопросительной форме, конспект дает точные ответы.
2. *Текстуальный конспект* – это конспект, созданный в основном из цитат, связанных друг с другом цепью логических переходов. Текстуальный конспект – прекрасный источник дословных высказываний автора, лектора, а также приводимых им фактов. Такой конспект целесообразно применять при изучении материалов для сравнительного анализа положений, высказанных рядом авторов.
3. *Свободный конспект* требует от студента умения самостоятельного четкого и краткого формулирования основных положений лекции, книги. Свободный конспект наиболее полноценный вид конспекта, он способствует лучшему усвоению



материала, не привязывая составителя к авторским формулировкам. При составлении свободного конспекта используются все типы записей: планы, тезисы, выписки.

4. *Тематический конспект* дает более или менее исчерпывающий ответ на поставленный вопрос-тему. Специфика этого конспекта заключается в разработке определенной темы по ряду источников; он может не отображать сколько-нибудь полно содержания каждого из используемых произведений. Составление тематического конспекта учит работать над темой, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Тематический конспект предполагает использование нескольких источников.

#### **Основные рекомендации по ведению и составлению конспекта:**

- Записи должны быть компактными, т.е. на странице нужно размещать как можно больше текста.
- Записи полезно расчленять разными средствами. Рациональная неоднородность записей – важное их достоинство;
- Интервалы между строками должны быть достаточными для вписывания нового или исправлений.
- Конспектировать в отдельной тетради или на листах.
- Записи полезно датировать, выделять и разграничивать.
- Термины и определения, формулы выделять всеми доступными средствами, например, цветом, рамкой и т.п.
- Применять сокращения, условные сокращения и аббревиатуры.

#### **Основные рекомендации по составлению лекционного конспекта:**

Важнейшее правило конспектирования: каждая информация (текст) имеет три составляющих: основная, комментирующая, дополняющая (иллюстративная).

*Основная информация* включает аксиомы, важнейшие определения, теоретические положения, формулы. Каждое слово в ней несет большую смысловую нагрузку. Изменение основной информации нежелательно, т. к. это может привести к искажению смысла.

*Комментирующая информация* разъясняет основную, излагает ее проще, дает развернутые, подробные формулировки. Такого типа информацию можно без ущерба для смысла сокращать до 50 % объема.

*Дополнительная (иллюстративная) информация* помогает окончательно понять основную и частично дублирует комментирующую. Ее можно сокращать на 75-100%.

#### **Основные рекомендации по подготовке докладов.**

Целью устных выступлений (докладов) является:

формирование навыка грамотного подбора учебной литературы и первоисточников по теме сообщения и доклада;

- анализ наиболее важных результатов научных исследований по выбранной теме;
- структурированная и логичная подача / презентация материала;
- осуществление взаимодействия с преподавателем и студентами при последующем обсуждении сообщения или доклада.

Подготовка устного выступления (доклада) включает в себя следующие этапы:

1. Определение темы и примерного плана выступления.
2. Работа с рекомендуемой литературой по теме выступления.
3. Составление подробного плана выступления.
4. Сопоставление рассматриваемых в литературе фактов, выделение в них общего и особенного
5. Выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса.
6. Предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе.
7. Создание целостного текста устного выступления.

Во время устного выступления желательно использование наглядных материалов в

виде мультимедийной презентации.

При устном выступлении студенту следует придерживаться регламента, т.е. соблюдать указанное преподавателем время выступления. Как правило, продолжительность выступления с докладом на занятии не превышает 10 – 15 минут

### **Основные рекомендации по созданию презентаций в Microsoft PowerPoint**

#### **Оформление презентаций**

##### **Расположение информации на странице.**

- Предпочтительно горизонтальное расположение материала.
- Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

##### **Цвет.**

- На одном слайде рекомендуется использовать не более четырех цветов: один - для фона, один-два - для заголовков и один-два - для текста, причем цвета должны сочетаться между собой.
- Для фона лучше использовать светлые тона. Цвет и размер шрифта, оформление шаблона должны быть подобраны так, чтобы все надписи читались.
- Необходимо «цветовое равновесие». Пестрые и разноплановые картинки не будут выбиваться из общего стиля, если их оформить в одинаковые по цвету рамки.

##### **Шрифт.**

• Выбор размера шрифта на слайде определяется, исходя из нескольких условий: текст должен читаться с самой дальней точки помещения, где происходит демонстрация; (не меньше 20-22).

- Не рекомендуется смешивать разные типы шрифтов. Нельзя злоупотреблять прописными буквами, т.к. они читаются хуже.

##### **Текст.**

- С точки зрения эффективного восприятия текстовой информации один слайд, в среднем, должен содержать не более 10 -15 строк.

##### **Схемы.**

- На одном слайде размещается одна схема.
  - Схема располагается в центре слайда, заполняя всю его.
- Внешний вид схемы должен гармонично сочетаться с другими слайдами презентации.

##### **Рисунки, фотографии.**

Фотографии и рисунки обеспечивают образное представление содержания и должны:

- Быть четкими и качественными.
- Соответствовать текстовому содержанию (фото и рисунки необходимо подписывать).
- Разумно использоваться в количественном отношении на одном слайде (как правило, это 3-5 изображений для иллюстрации одной идеи).

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ**

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

## **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *а) перечень литературы*

основная литература:

1. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. - [3-е изд., перераб. и доп.]. - ЭВК. - Иркутск: Изд-во ВСГАО, 2012. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. (Экз-ры: нф Э3561).

2. Нахимова Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Нахимова. - Москва: Флинта, 2013. - 153 с. - Режим доступа: ЭБС "Айбукс".
3. Гнатюк О. Л. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направлению 050400 "Соц.-экон. образование" / О. Л. Гнатюк. - 2-е изд., стер. - ЭВК. - М.: КноРус, 2012. - (Бакалавриат). - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ.

дополнительная литература:

1. Артамонова И. А. Деловая этика [Текст] : [учеб. пособие] / И. А. Артамонова. - Москва : Изд-во МИИГАиК, 2013. - 198 с.; нет. - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.
2. Егоршин А. П. Этика деловых отношений [Текст]: учеб. пособие/ А.П. Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. - Нижний Новгород: Изд-во НИМБ, 2005. - 404 с.  
(36 экз.)
3. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: учеб. пособие /А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Гос ун-т упр. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Инфа-М, 2011. – 423 (5 экз.)
4. Психология и этика делового общения: учебник. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 420 с.; - (Золотой фонд российских учебников). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт".- Неогранич. доступ.
5. Шувалова Н. Н. Этика деловых отношений [Текст] : учеб.-практ. пособие / Н. Н. Шувалова; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. - М.: Изд-во РАГС, 2010. - 268 с. (3 экз.)

*б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы*

Перечень электронных ресурсов (ЭБС) по состоянию на 01.01.2022 г.:

**ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>):** ООО «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г.; Срок действия по 13.11.2022. Цена контракта: 415104 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

**ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru>):** ООО «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011. Цена контракта: 390 000 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

**ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» (Адрес доступа: <http://rucont.ru/>):** Контракт № 04-Е-0343 от 12.11.2021г.; Акт № 6К-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. Цена контракта: 273498 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

**ЭБС «Айбукс.py/ibooks.ru» (адрес доступа: <http://ibooks.ru>):** ООО «Айбукс» Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. Цена контракта: 276 982 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

**Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: <https://urait.ru>):** ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г.; Срок действия по 17.10.2022 г. Акт приема-передачи № 5684 от 15.10.2021 г. Цена контракта: 857 709 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно приложения к Контракту. Электронные версии печатных изданий по различным отраслям знаний, свыше 8.5 тыс. назв.

**Электронная библиотека ИД Гребенников (адрес доступа: <http://grebennikon.ru>):** ООО «ИД «Гребенников», ООО «ИД «Гребенников», контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. Цена контракта: 94 759 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет,

количество одновременных доступов согласно приложения к Контракту. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке - 28 назв., альманахов – 49 назв., видеоматериалы – 232 назв.

**Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru/>):** ООО «НЭБ», Контракт № SU-194/2021/04-E-0403 от 17.12.2021 г.; Акт от 20.12.2021 г. Срок действия по 31.12. 2022 г. Цена контракта: 521159 руб. Количество пользователей неограниченное, доступ в локальной сети вуза. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке -38 наим.; доступ к архивам в течение 9 лет, следующих после окончания срока обслуживания; полные тексты статей из журналов свободного доступа.

**ЭКБСОН (адрес доступа: <http://www.vlibrary.ru/>):** Соглашение № 84 ЭКБСОН от 15.10.2015 г. о сотрудничестве в области развития Информационной системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса. Исполнитель: Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Единая информационная система доступа к электронным каталогам библиотечной системы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса на основе унифицированного каталога библиотечных ресурсов

**Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (НЭБ) (Адрес доступа: <http://нэб.рф/>):** Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека». Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.2015 о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Доступ к совокупности распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных, электронных и мультимедийных ресурсов НЭБ, а также к единому сводному каталогу фонда НЭБ.

**Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ):** ООО «Информационный Центр ЮНОНА». Договор о сотрудничестве от 15.10.2018. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

**Научная библиотека Иркутского государственного университета [Офиц. сайт].** URL: <http://ellib.library.isu.ru> (дата обращения: 02.04.2021).

**Образовательный портал Иркутского государственного университета [Офиц. сайт].** URL: <http://educa.isu.ru> (дата обращения: 02.04.2021).

**Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Офиц. сайт].** URL: <http://ecsocman.hse.ru> (дата обращения: 02.04.2022).

**Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ):** Договор № Б/12 об информационно-правовом сотрудничестве между ООО «Гарант-Сервис-Иркутск» и Федеральное государственное бюджетное управление высшего профессионального образования «Иркутский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ИГУ») от 16.11.2012; Регистрационный лист № 38-70035-003593 от 21.11.2012. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

## VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Занятия по данной дисциплине не требуют специализированных аудиторий,

предназначенных для проведения лабораторного практикума. Лекционные и практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация, самостоятельная работа студентов проводятся в лекционных и семинарских учебных аудиториях Института социальных наук (г. Иркутск, ул. Ленина, 3), оборудованных специализированной учебной мебелью, меловыми и маркерными досками, оборудованием для презентации учебного материала – стационарными либо переносными компьютерами, мультимедийными проекторами, колонками.

Учебная аудитория № 117 по адресу: 664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 117 (этаж 1, помещение 64): *Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации* на 56 рабочих мест (54,0 кв. м), оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска, кафедра); оборудованием для презентации учебного материала и тематических иллюстраций, соответствующих рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации»: проектор Epson EB-X72, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200×200 см, ноутбук 15.6»Samsung RV508, колонки. Программное обеспечение: программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC Player; программа для создания и демонстрации презентаций, иллюстраций и других учебных материалов: MS PowerPoint.

664003, Иркутская область, г. Иркутск, бул. Гагарина, д. 20, ауд. 122 (этаж 1, помещение 35): *Аудитория для самостоятельной работы студентов*, оборудована специализированной мебелью для компьютерного класса на 26 посадочных мест (26 компьютерных столов и 26 стульев), кондиционером, 26 компьютерами (производитель: MonoblokIRU; материнская плата: 63-0100-000001-00101111-041312-hipset\$1AQPM029\_BIOS; тип ЦП: DualCore Intel Pentium G3240, 3100 MHz (31 x 100); оперативная память: SODIMM Synchronous 4096МБ 1600МГцHDD ST500DM002-1BD142 (500 Gb); видеоадаптер: Intel® HD Graphics Family; звуковой адаптер: Realtek ALC662 @ Intel Lynx Point PCH – High Definition Audio Controller) с неограниченным подключением к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, экраном и проектором Casio XJ-V1 для предоставления учебной информации большой аудитории.

## **6.2. Программное обеспечение.**

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробные сведения приведены на сайте ИГУ [https://isu.ru/export/sites/isu/ru/employee/-license/.galleries/docs/absorbed/\\_\\_\\_2019.pdf](https://isu.ru/export/sites/isu/ru/employee/-license/.galleries/docs/absorbed/___2019.pdf)).

Персональные компьютеры используемого на практических занятиях и для самостоятельной работы студентов компьютерного класса полностью оснащены необходимым системным и прикладным программным обеспечением:

- ОС Windows-10;
- офисный пакет MS Office 2013, включающий в свой состав MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher;
- браузер Google Chrome.

1. Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад. Организаций Русская версия Multiple License RU (65195558) Platforms (11447921 Государственный контракт № 03-019-13, 19.06.2013, бессрочно).

2. Microsoft Office Enterprise 2007 Russian Academic OPEN No Level (Номер Лицензии Microsoft 43364238, 17.01.2008, бессрочно).

3. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License (Форус Контракт № 04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES Счет №РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц. № 1В08161103 014721370444), продлена до 22.01.2020.

4. Mozilla Firefox 50.0 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox>), бессрочно.

5. 7zip 16.04 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <http://7-zip.org/license.txt>) бессрочно.

6. WinRAR Государственный контракт № 04-175-12 от 26.11.2012, бессрочно.

7. Программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).

### 6.3. Технические и электронные средства обучения.

В ходе учебного процесса используется электронный портал университета и большое количество электронных средств обучения, в том числе бесплатные образовательные ресурсы интернет-сервиса Youtube, а также Массовые открытые онлайн-курсы:

<https://educa.isu.ru/>

<https://www.youtube.com>

<https://isu.antiplagiat.ru/>

<https://openedu.ru/>

<https://arzamas.academy/>

<https://www.coursera.org/>

<https://www.udacity.com/>

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	<b>Раздел I. «Общее представление о деловой коммуникации»</b> 1. Понятие «деловой коммуникации»	Интерактивная лекция	Обоснование проблемного поля дисциплины и её структуры и базовых понятий курса.	2
2	2. Вербальные и невербальные средства общения.	Лекция-дискуссия	Практическое занятие – Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	2
3	3. Культура речи в деловом общении	Практическое занятие	Групповая дискуссия. Тренинг на развитие культуры речи в деловом общении.	2

4	<b>Раздел 2. Эффективная коммуникация.</b> 4 Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса.	Проблемная лекция Практическое занятие	Мозговой штурм	2
5	5. Барьеры делового взаимодействия	Лекция. Практическое занятие	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	2
6	6. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Проблемная лекция. Практическое занятие	Деловая игра: «Интервью»	2
7	7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.	Практическое занятие	Тренинг коммуникативного взаимодействия	2
8	<b>Раздел 3. Формы деловой коммуникации.</b> 8. Деловая беседа. Виды деловых бесед. Организация беседы	Лекция Практическое занятие	Проблемный семинар	
9	9. Стратегии и тактики ведения переговоров.	Лекция Практическое занятие	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	2
10	10. Деловое совещание.	Проблемная лекция Практическое занятие	Ролевая игра	2
11	11. Убеждающая коммуникация. Критика. Дискуссия.	Лекция - дискуссия	Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)	2

«Деловые коммуникации» предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм приобретения новых знаний, традиционных и инновационные технологий:

- лекция - аудиторное занятие, во время которого преподаватель систематически и последовательно излагает материала по темам дисциплины;
- лекция-презентация - аудиторное занятие, во время которого преподаватель использует авторские обучающие системы – презентации, в которых

систематизирован учебный, методический, наглядно-иллюстративный материал и тестовые вопросы.

- Лекция - дискуссия – аудиторное занятие, во время которого преподаватель использует ответы обучающихся на его вопросы, организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами лекции;
- проблемная лекция – аудиторное занятие, во время которого преподаватель ставит перед обучающимися проблемные вопросы, представляет вводную информацию и побуждает обучающихся к поискам ответов, последовательно подводя их к искомой цели;

При проведении практических занятий используются следующие активные и интерактивные формы:

- обсуждение в группах – рассмотрение какого-либо вопроса, направленное на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания в группе;
- дискуссия – целенаправленное обсуждение конкретной проблемы, сопровождающееся обменом идеями, суждениями, мнениями;
- круглый стол – способ организации обсуждения проблемного вопроса, характеризующийся: обобщением идей и мнений относительно обсуждаемой проблемы, равноправием участников круглого стола, выражением мнения по поводу обсуждаемого вопроса, а не по поводу мнений других участников;
- практикум – форма проведения занятий, в процессе которой обучающиеся под руководством преподавателя выполняют задания деятельностного характера (выполняют упражнения, решают задачи, связанные с будущей деятельностью), направленные на получение практических навыков и практическое усвоение основных положений учебной дисциплины.

Аудиторные занятия проводятся с использованием мультимедийных технологий. Студенты обеспечиваются сопутствующими раздаточными материалами с целью активизации работы по усвоению материалов учебного курса.

Использование в процессе преподавания мультимедийных средств позволяет активнее осваивать тематические разделы курса. Мультимедийные средства используются для просмотра презентационных материалов и видеофильмов по темам курса.

Внеаудиторные формы работы включают самостоятельную работу студентов с литературой и электронными информационными ресурсами (электронные учебники, *Internet*-ресурсы).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 20%. Занятия лекционного типа составляют не более 50% от аудиторных занятий, что соответствует требованиям ФГОС.

### **VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Разнообразные оценочные средства направлены на выявление качества усвоенных знаний в соответствии с формируемыми компетенциями студентов.

Текущий контроль реализуется в ходе проведения семинарских занятий и контроля самостоятельной работы обучающихся (от 0 до 60 баллов). Он складывается из следующего вида работ:

- ответы на заранее поставленные вопросы по темам семинаров
- доклады, сопровождающиеся мультимедийными презентациями
- активное участие в обсуждении вопросов семинарских занятий, оппонирование на докладах



- кратких ответов на тот или иной вопрос из темы предыдущей лекции или семинара
- написание конспекта.

Предусматриваются «премиальные» баллы (от 0 до 10) за отсутствие пропусков занятий, высокое качество выполненных работ, участие в конференциях, олимпиадах, научно-исследовательской работе, написания статей и т. д.

Преподаватель имеет право (с согласия студента) выставить студенту, набравшему в течение семестра за текущую работу 70 баллов, экзаменационную оценку без процедуры сдачи зачета с оценкой. В данном случае к набранному студентом количеству баллов за текущую работу автоматически добавляется 20 баллов и выставляется соответствующая академическая оценка.

Итоговая сумма баллов	Оценка
100 - 86	5 (отлично)
85 – 71	4 (хорошо)
70 - 60	3 (удовлетворительно)
Ниже 60 баллов	2 (неудовлетворительно), (не зачтено)

### 8.1. Оценочные средства для входного контроля:

#### Входной тест

(проводится на первом занятии)

Цель теста – определение и оценивание общенаучных знаний в области коммуникаций.

**Оценочные средства для входного контроля: письменный тест с открытыми вопросами:**

1. Существуют ли, на Ваш взгляд, отличия в понятиях «общение» и «коммуникация»?
2. Что, на Ваш взгляд, лежит в основе коммуникативного процесса?
3. Что Вы понимаете под термином «деловые коммуникации»? Приведите примеры.
4. Что, по Вашему мнению, может послужить барьером для коммуникации?
5. Перечислите известные Вам средства коммуникации.

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1.	Проверка конспектов Устный опрос	Темы 1 - 3	ПК - 1; ПК – 4; ПК - 6
2.	Устный опрос Доклады с презентациями	Темы 4 - 7	ПК - 1; ПК – 4; ПК - 6
3.	Устный опрос Доклады с презентациями	Темы 8 - 11	ПК - 1; ПК – 4; ПК - 6

**а) Дидактические тесты по разделам дисциплины.**

**Тест № 1**

**Демонстрационный вариант.**

Цель теста – определение и оценивание знаний, полученных в результате усвоения дидактического материала тем 1 - 7.

**Содержание возможных вопросов тестового задания:**

**1. Обмен информацией между людьми – это**

- а. коммуникативная сторона общения
- б. интерактивная сторона общения
- в. перцептивная сторона общения

**2. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это**

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

**3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?**

- а. кинесика
- б. патетика
- в. проксемика

**4. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...**

- а. кинесические средства общения
- б. просодические средства общения
- в. такесические средства общения
- а. .

**5. Установите соответствие:**

1. Виды общения^ а. презентация; 2. Формы общения^ б. торги;
- в. познавательное общение;
  - г. деловые переговоры;
  - д. телефонное общение;
  - е. суггестивное общение
  - ж. ритуальное общение
  - з. деловое совещание
  - и. спор

**Тест № 2**

**Демонстрационный вариант.**

Цель теста – определение и оценивание знаний, полученных в результате усвоения дидактического материала тем 8 - 15.

**Содержание возможных вопросов тестового задания:**

**1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**

- а. необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б. стараться интерпретировать реакции партнера;

- в. понимать язык невербальных компонентов общения;
- г. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

**2. Ответственностью, строгой логичностью изложения, специальной терминологией, преобладанием сложных речевых конструкций отличается:**

- а. официально-деловой стиль;
- б. научный стиль;
- в. публицистический стиль.

**3. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?**

- а. «я не знаю»;
- б. «Вы должны...»;
- в. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
- г. всех выше перечисленных.

**4. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...**

- а. очень символична и зависит от многих факторов;
- б. не имеет значения;
- в. зависит только от национальных особенностей;
- г. зависит только от взаимоотношений собеседников.

**5. Заполните пропуск.**

Эффект \_\_\_\_\_ заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.

- а. ореола
- б. первичности и новизны
- в. проекции
- г. стереотипизации

**б) Темы докладов и мультимедийных презентаций в программе «PowerPoint»:**

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности
3. Коммуникация в информационном обществе
4. Современная концепция коммуникации.
5. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
6. Социологические и психологические модели коммуникации.
7. Формирование этических норм предпринимательства на Руси.
8. Этические нормы бизнеса в современной России.
9. Особенности современной административной этики.
10. Функции общения.
11. Виды и средства общения.
12. Вербальные и невербальные системы значений.
13. Барьеры, возникающие при общении.
14. Структура общения.
15. Информационная сторона общения.
16. Интерактивная сторона.
17. Виды взаимодействий.
18. Транзактный анализ.

19. Перцептивная сторона общения.
20. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
21. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
22. Общение в организации. Специфика общения в организации.
23. Особенности организации.
24. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
25. Поведение человека в организации.
26. Индивидуальные особенности личности и их учет в управленческой деятельности.
27. Типы сотрудников.
28. Нравственный кодекс руководителя.
29. Стили руководства.
30. Виды делового общения.
31. Правила ведения переговоров.
32. Основные стратегии деловых переговоров.
33. Технология проведения делового совещания.
34. Нравственный кодекс руководителя.
35. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
36. Убеждающая коммуникация.
37. Сопротивление убеждению.
38. Публичная (ораторская) речь.
39. Типология конфликтов в деловом общении и модели их разрешения.
40. Управление конфликтами и стрессами в организации.
41. Манипулирование в деловом общении.
42. Управление культурой общения на предприятии.
43. Роль комплимента в общении.
44. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
45. Особенности западного и восточного делового дискурса.

**Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена (7 семестр)/ зачета с оценкой (8 семестр)).**

**Примерный список вопросов к зачету с оценкой:**

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Обозначьте основные этапы становления и развития теории коммуникации.
4. Дайте характеристику линейных и нелинейных моделей коммуникации.
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Характеристика общения с психологической точки зрения.
8. Типы темпераментов, их характеристика.
9. Сенсорная типология.
10. Классификация психологических типов, предложенных К. Юнгом.
11. Основные психологические принципы оказания влияния на человека.
12. Каковы психологические нормы и принципы деловой коммуникации?
13. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
14. Классификация конфликтов.
15. Причины возникновения конфликтов.
16. Структура и динамика конфликтов.
17. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

18. Какова этика делового взаимодействия в условиях конфликта?
19. Каковы особенности невербальных коммуникаций?
20. В чем специфика вербальных коммуникаций?
21. Основные качества речи.
22. Принципы речевой коммуникации.
23. Основные условия эффективной речевой коммуникации.
24. Точность и понятность речи.
25. Что понимают под социальными стереотипами, как они проявляются в деловой коммуникации?
26. В чем сущность ролевого поведения в деловой коммуникации?
27. Назовите ключевые понятия и общие этические принципы деловой коммуникации.
31. Значение речевого этикета.
28. Этикетные формулы, используемые в различных ситуациях общения
29. Обозначьте национальную специфику делового этикета.
30. Каковы основные правила вербального этикета?
31. Назовите правила невербального этикета.
32. Дайте общую характеристику традиционным и инновационным деловым коммуникациям.
33. Факторы и нормы эффективного общения с клиентом при непосредственном контакте.
34. Основные требования культуры спора. Их характеристика.
35. В чем специфика деловой беседы?
36. Общие нормы делового общения по телефону
37. Специфические нормы делового общения по телефону.
38. Понятие “совещание”. Принципы и нормы эффективного делового совещания.
39. Понятие “переговоры”. Факторы и нормы эффективных деловых переговоров.
40. Выявите специфику публичного выступления.
41. Доклад как жанр устного выступления.
42. Презентация как жанр устного выступления.
43. Каковы особенности самопрезентации.
44. Основные принципы создания научного и делового текста.
45. Основные принципы и приёмы редактирования текста.
46. Автобиография и резюме: общее и различное.
47. Понятие “документ”. Служебные документы.
48. Общепринятые нормы делового письма.
49. Виды деловых писем.
50. Собеседование при поступлении на работу как особый вид коммуникации
51. Роль общения в формировании имиджа делового человека.
52. Переговоры как разновидность общения.
53. Назовите основные причины возникновения коммуникативных барьеров.
54. Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров.
55. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации.

### **Критерии оценки ответов на зачете с оценкой**

Оценка «зачтено» выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебного материала в объёме, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допускающему неточности при ответе или выполнении заданий; студент показывает осознанное усвоение большей части изученного содержания и исправляет допущенные ошибки после пояснений, данных преподавателем.


Оценка «не зачтено» выставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные

ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; при этом студент обнаруживает незнание большей части изученного в семестре материала, не справляется с решением практических задач и не может ответить на дополнительные вопросы.

**Сведения о переутверждении «Рабочей программы дисциплины» на очередной учебный год и регистрации изменений:**

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов		
			заменен -ных	новых	аннулиро- ванных

**Разработчик:**

 к. филос.наук, доцент Киселев Ю.А.

Программа рассмотрена на заседании кафедры культурологии и управления социальными процессами

Протокол № 8 от 13 апреля 2022 г.

И.о. зав. кафедрой  к.социолог.наук Грицких Н.В.