

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
**«Международная академия бизнеса и управления»**

**Департамент менеджмента и управления персоналом**

УТВЕРЖДЕНО

Ректор

Международной академии бизнеса и  
управления

Е.В. Добренькова

«21» марта 2024 г.

ОДОБРЕНО

Ученым советом

Международной академии бизнеса и  
управления

(протокол от «14» марта 2024 г. № 5)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**дисциплины**

**Б1.О.03 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки:

38.04.08 «Финансы и кредит» \_\_\_\_\_  
(шифр и наименование программы)

Программа магистратуры:

«Налоговая и финансовая политика»

Уровень (квалификация (степень) выпускника):

Магистратура  
(бакалавриата, специалитета, магистратуры)

Набор  
2024

Автор (ы)

Н.Ю Марошина, доцент, канд. псих.наук

---

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Ответственный за выпуск

И.Б. Выпрямкина, руководитель департамента менеджмента и управления персоналом Международной академии бизнеса и управления, канд. псих. наук, доцент

Программа одобрена на заседании департамента менеджмента и управления персоналом (протокол от «07» марта 2024 г. № 7)

© Международная академия бизнеса и управления, 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Цель и задачи дисциплины.....   | 4  |
| 2. Планируемые результаты обучения.....  | 5  |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                           | 6  |
| 4. Объем дисциплины.....   | 6  |
| 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....                     | 7  |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся..... | 18 |
| 7. Материалы оценивания результатов обучения по дисциплине.....                          | 25 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и иных источников.....          | 31 |
| 9. Материально-техническое обеспечение.....  | 33 |

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б1.О.03 «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» включена в блок базовой (обязательной) части по направлению подготовки 38.04.08 «Финансы и кредит», программа магистратуры: «Налоговая и финансовая политика»»

Целью изучения данной дисциплины является освоение магистрантами теоретические знания и практические навыки в области деловых коммуникаций, которые помогут им осуществлять конструктивное взаимодействие в типовых ситуациях деловой сферы, а именно: успешно устанавливать контакт с коллегами, эффективно организовывать коммуникацию в организации.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- формирование знаний о сущности деловой коммуникации как вида деятельности; о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности;
- приобретение системы знаний о видах, формах и средствах деловой коммуникации, ее месте и роли в системе управления организацией, об организации различных форм деловой коммуникации, специфике норм международного делового общения;
- формирование умений эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия;
- формирование навыков деловых коммуникаций в профессиональной сфере;
- развитие практических навыков осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств.

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование результатов обучения, представленных в табл. 2.1.

Таблица 2.1

Результаты обучения, соотнесенные с общими результатами освоения образовательной программы

| Код компетенции | Результаты освоения (наименование компетенции)   | Код и наименование индикатора достижения   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине  |
|-----------------|--|--|--|
| УК-5            | Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | ИУК 5.1. Организует межкультурное взаимодействие с учетом этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических | <u>Знать:</u><br>Нормы современного русского языка и правила его функционирования в межкультурной коммуникации;<br>Стили русского языка, |

|  |  |              |  |
|--|--|--------------|--|
|  |  | особенностей | <p>правила речевого этикета делового человека, риторические приёмы построения публичной речи;</p> <p>Сущность деловой коммуникации как вида деятельности;</p> <p>Психологические закономерности общения, обмен информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности;</p> <p><u>Уметь:</u></p> <p>Строить устную и письменную речь;</p> <p>Эффективно строить деловое общение с различными категориями людей;</p> <p>Использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения;</p> <p>Использовать навыки и приёмы делового общения при проведении презентации инвестиционного проекта</p> <p><u>Владеть:</u></p> <p>Применение литературной и деловой письменной речи на русском языке;</p> |
|--|--|--------------|--|

Дисциплина относится к обязательной базовой части. Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» изучается на 1 курсе в 1 семестре по очной и очно-заочной формам обучения.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единиц (ЗЕ), 108 академических часов.

Таблица 4.1

Распределение объема дисциплины по видам работ по очной форме обучения.

| Виды работ  | Всего часов | Часы по семестрам<br>1 семестр |
|---|-------------|--------------------------------|
| Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем | 30          | 30                             |

| Виды работ  | Всего часов | Часы по семестрам<br>1 семестр |
|---|-------------|--------------------------------|
| В том числе:  |             |                                |
| Лекции (Л)  | 8           | 8                              |
| Семинары (С)  | 20          | 20                             |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                           | 2           | 2                              |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                       | <b>78</b>   | <b>78</b>                      |
| <b>Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации</b> |             | <b>зачет</b>                   |

Таблица 4.2

Распределение объема дисциплины по видам работ  
по очно-заочной форме обучения

| Виды работ  | Всего часов | Часы по семестрам<br>4 семестр |
|---|-------------|--------------------------------|
| Контактная (аудиторная) работа обучающихся с преподавателем     | 22          | 22                             |
| В том числе:  |             |                                |
| Лекции (Л)  | 8           | 8                              |
| Семинары (С)  | 12          | 12                             |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                           | 2           | 2                              |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                       | <b>86</b>   | <b>86</b>                      |
| <b>Форма аттестационного испытания промежуточной аттестации</b> |             | <b>зачет</b>                   |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

### 5.1. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

Таблица 5.1

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий  
(очная форма обучения)

| № п/п | Наименование раздела/темы | Общая трудоёмкость | Лекции (ч) | Практ. занятия (ч) | Контроль самостоятельной работы | Самостоятельная работа | Код индикатора достижения компетенций | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной |
|-------|---------------------------|--------------------|------------|--------------------|---------------------------------|------------------------|---------------------------------------|---|
|       |                           |                    |            |                    |                                 |                        |                                       |   |

|   |  |            | всего    | всего     |          |           |      | аттестации   |
|---|--|------------|----------|-----------|----------|-----------|------|--|
| 1 | 2  | 3          | 4        | 5         | 6        | 7         | 8    | 9  |
| 1 | Тема 1. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы | 18         | 2        | 4         |          | 12        | УК-5 | устный опрос, решение задач, гестирование, доклады |
| 2 | Тема.2 Деловая беседа как форма деловой коммуникации   | 18         |          | 4         |          | 14        | УК-5 | устный опрос, решение задач, гестирование, доклады |
| 3 | Тема 3. Переговоры как форма деловой коммуникации  | 18         | 2        | 2         |          | 14        | УК-5 | устный опрос, решение задач, гестирование, доклады |
| 4 | Тема 4. Управление внутренними коммуникациями в организации                                    | 18         |          | 4         | 2        | 12        | УК-5 | устный опрос, решение задач, гестирование, доклады |
| 5 | Тема 5. Управление внешними коммуникациями в организации                                       | 18         | 2        | 2         |          | 14        | УК-5 | устный опрос, решение задач, гестирование, доклады |
| 6 | Тема 6. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста                             | 18         | 2        | 4         |          | 12        | УК-5 | устный опрос, решение задач, гестирование, доклады |
| 8 | <b>зачет</b>   |            |          |           |          |           |      |  |
| 9 | <b>Итого в семестре</b>  | <b>108</b> | <b>8</b> | <b>20</b> | <b>2</b> | <b>78</b> |      |  |

Таблица 5.2

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий  
(очная-заочная форма обучения)

| №<br>п/п | Наименование<br>раздела/темы   | Общая трудоёмкость (ч) | Лекции (ч) |                             | Контроль самостоятельной работы | Самостоятельная работа (ч) | Код индикатора<br>достижения компетенций | Форма текущего<br>контроля успеваемости,<br>промежуточной аттестации |
|----------|--|------------------------|------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------|--|--|
|          |  |                        | всего      | Практ. занятия (ч)<br>всего |                                 |                            |  |  |
| 1        | 2  | 3                      | 4          | 5                           | 6                               | 7                          | 8  | 9  |
| 1        | Тема 1. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы | 18                     | 2          | 2                           |                                 | 14                         | УК-5                                     | устный опрос, решение задач, тестирование, доклады                   |
| 2        | Тема.2 Деловая беседа как форма деловой коммуникации   | 18                     |            | 2                           | 2                               | 14                         | УК-5                                     | устный опрос, решение задач, тестирование, доклады                   |
| 3        | Тема 3. Переговоры как форма деловой коммуникации  | 18                     | 2          | 2                           |                                 | 14                         | УК-5                                     | устный опрос, решение задач, тестирование, доклады                   |
| 4        | Тема 4. Управление внутренними коммуникациями в организации                                    | 18                     |            | 2                           |                                 | 16                         | УК-5                                     | устный опрос, решение задач, тестирование, доклады                   |
| 5        | Тема 5. Управление внешними коммуникациями в организации                                       | 18                     | 2          | 2                           |                                 | 14                         | УК-5                                     | устный опрос, решение задач, тестирование, доклады                   |
| 6        | Тема 6. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста                             | <b>18</b>              | 2          | 2                           |                                 | 14                         | УК-5                                     | устный опрос, решение задач, тестирование, доклады                   |
| 8        | <b>зачет</b>   |                        |            |                             |                                 |                            |  |  |
| 9        | <b>Итого в семестре</b>  | <b>108</b>             | <b>8</b>   | <b>12</b>                   | <b>2</b>                        | <b>86</b>                  |  |  |

## 5.2. Содержание дисциплины и рекомендации по изучению тем



## **Тема 1. Деловые коммуникации в профессиональной сфере: сущность, назначение, структура и формы**

Коммуникация как социальный процесс. Виды и формы деловых коммуникаций. Структура деловой коммуникации. Функции коммуникации. Аффективно-оценочная, коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативный шум или Барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности. Деловые коммуникации в сфере государственного и муниципального управления. Этические особенности коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.

### **Семинарское занятие**

(форма обучения – очная, очно-заочная)

#### **1. Дискуссия.** Вопросы к обсуждению:

1. Коммуникации: понятие и сущность.
2. Функции коммуникации.
3. Каналы и виды коммуникации.
4. Символический характер коммуникации
5. Вербальная и невербальная коммуникация.
6. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
7. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация.
8. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.

**2. Деловая игра:** «Определение характеристик личности, способствующих успешности общения».

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Изучить основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации

### **Рекомендации по выполнению заданий для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям**

При изучении данной темы следует повторить лекционный материал, изучить рекомендуемую литературу.

При подготовке к практическому занятию необходимо:

- составить письменный конспект ответов на вопросы, подлежащие обсуждению;
- подготовить устные выступления по всем вопросам практического занятия.

Практическое занятие проводится в форме дискуссии и предполагает обсуждение докладов.

### **Контрольные вопросы для самопроверки**

1. Понятие личности как субъекта общения.
2. Понятие общения и основные функции общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Особенности приема и передачи информации активными субъектами.

### **Тема 2. Деловая беседа как форма деловой коммуникации**

Задачи и функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы: начало, информирование, аргументирование, принятие решений, завершение деловой беседы. Методы снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Виды вопросов. Парирование замечаний собеседника. Психологические приемы влияния на партнера.

### **Семинарское занятие**

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:
  - Подготовка и проведение деловой беседы
  - Культура деловой дискуссии
  - Понятие коммуникативной компетентности.
2. Проведение диагностики коммуникативных качеств личности.
3. Творческое задание: «Деловое общение в афоризмах».

#### **4. Опрос:**

Зачем современному человеку владеть основами культуры речи?

В чём состоят психологические предпосылки современных технологий речевого воздействия?

Назовите основные функции языка.

Что такое модель мира и какова её роль в речевом воздействии?

Назовите ошибки и недостатки устной и письменной речи.

Что такое слова-паразиты и почему от них необходимо избавляться?

Назовите известные вам стили речи.

Назовите правила и нормы деловой речевой этики и этикета.

### **Задания для самостоятельной работы**

Темы эссе:

1. Язык как знаковая система. Основные функции языка.
2. Лексические нормы современного русского языка.
3. Языковые нормы как основная категория культуры речи.
4. Культура официально-деловой речи.
5. Культура разговорной деловой речи.
6. Культура ораторской речи.
7. Проблема этикета и этики в ситуации спора.

### **Контрольные вопросы для самопроверки**

1. Общая характеристика вербальных коммуникаций.
2. Умение слушать. Правила эффективного «слушателя».
3. Общая характеристика невербальных коммуникаций.
4. Оптико-кинестические способы повышения эффективности коммуникаций.
5. Проксемические способы и средства повышения эффективности деловых коммуникаций.

### **Тема 3. Переговоры как форма деловой коммуникации**

Общая характеристика ведения деловых переговоров. Вертикальные и горизонтальные связи партнеров по деловым переговорам Структура деловых переговоров. Основные блоки модели управления переговорным процессом. Особенности подготовки к переговорам. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров.

### **Семинарское занятие**

(форма обучения – очная, очно-заочная)

Опрос:

1. Основные проблемы ведения деловых переговоров.
2. Основные стили ведения переговоров.
3. Гарвардский метод ведения переговоров.
4. Логика и аргументация в деловой коммуникации
5. Значение переговоров как способа в разрешении коммуникационных конфликтов.
6. Протокольная структура переговоров с зарубежными партнерами в органах государственной и муниципальной службы

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Культура ведения полемики.
2. Восприятие и понимание партнера по переговорам.
3. Манипуляции и защита от них.
4. Рекомендации эффективного ведения деловых переговоров.
5. Национальные особенности ведения переговоров

### **Контрольные вопросы для самопроверки**

1. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
2. Типы взаимодействия.
3. Перцептивная сторона общения (восприятие).
4. Ошибки восприятия при первом впечатлении.
5. Барьеры общения.
6. Охарактеризуйте стили общения.

#### **Тема 4. Управление внутренними коммуникациями в организации**

Коммуникационные процессы внутри организации. Основные виды коммуникаций. Управленческие коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Статусные позиции в организации. Иерархия в организации. Делегирование полномочий. Принципы делегирования полномочий. Концепция организации коммуникации Ч. Барнарда. Формальные и неформальные связи в организации. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры. Основные принципы и этапы организации деловых переговоров. Межличностные коммуникации в организации. Теория транзактного анализа Э. Берна. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие руководства. Основные подходы к определению стиля руководства. Организационная культура: основные подходы к изучению и типы организационных культур. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.

#### **Семинарское занятие**

(форма обучения – очная, очно-заочная)

##### 1. Дискуссия:

Вопросы к обсуждению:

- Содержание коммуникационного процесса (источник – сообщение – канал – получатель).
- Невербальные средства общения.
- Ведущие репрезентативные системы (аудиальная, визуальная, кинестетическая).
- Коммуникативные барьеры и методы их преодоления.
- Умение слушать. Приемы эффективного слушания.

##### 2. Задание:

На занятии проводится эксперимент по выявлению специфики приема и передачи информации между людьми.

##### 3. Тренинговые упражнения:

Студентами выполняются тренинговые упражнения, отрабатывающие навыки использования невербальных средств, приемов эффективного слушания, преодоления коммуникативных барьеров.

#### **Задания для самостоятельной работы**

##### 1. Общение это:

- 1) процесс, включающий в себя одностороннюю коммуникацию;
- 2) многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
- 3) воздействие одного человека на другого.

2. Назовите функции общения?

- 1) социального контроля и психотерапевтическая;
- 2) определение механизмов развития психических процессов;
- 3) ведение переговоров и деловых совещаний.

3. Какая сторона общения предполагает психическое восприятие?

- 1) коммуникативная;
- 2) интерактивная;
- 3) перцептивная.

4. Невербальные средства общения включают:

- 1) паралингвистику, кинесику, визуальный контакт;
- 2) визуальный, аудиальный каналы;
- 3) речь, тембр речи.

5. Какой из типов не является типом взаимодействия?

- 1) приспособление;
- 2) сотрудничество;
- 3) конструирование.

6. К формам управленческого воздействия относятся:

- 1) убеждение;
- 2) декодирование;
- 3) перцепция.

7. Что означает понятие «тезаурус»?

- 1) стремление увидеть проблему глазами партнера;
- 2) суть обсуждаемой проблемы;
- 3) система принимаемых значений слов.

8. К коммуникативным барьерам относятся:

- 1) эмпатический;
- 2) семантический;
- 3) познавательный.

### **Контрольные вопросы для самопроверки**

1. Охарактеризуйте стили общения.
2. Структурные элементы публичного выступления и основные приемы активизации внимания слушателей.
3. Основные правила деловой беседы по телефону.
4. Особенности взаимодействия при проведении деловой беседы.
5. Психологические особенности взаимодействия при проведении делового совещания.

## **Тема 5. Управление внешними коммуникациями в организации**

Организация и внешняя среда. Основные элементы внешнего окружения организации. Объекты внешних организационных коммуникаций (анализ стейкхолдеров): общественность, конкуренты, партнеры, и т.д. Основные формы коммуникаций организации с внешней средой: маркетинговые коммуникации, Government Relations. Целевая аудитория и ее характеристики. Реклама как инструмент коммуникации с целевой аудиторией. Общественность как объект коммуникационного воздействия. Формирование имиджа организации в глазах общественности. PR как инструмент формирования общественного мнения. Основные инструменты PR: пресс-конференции, пресс-релиз, пост-релиз, благотворительные кампании, межкорпоративные события. Коммуникации организации с властными структурами. GR и его роль в управлении современной организацией. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления. Социальное значение PR-коммуникации органов власти и общественности.

### **Семинарское занятие**

(форма обучения – очная, очно-заочная)

1. Дискуссия. Вопросы к обсуждению:
  - Типы взаимодействия.
  - Трансактный анализ и прогноз общения.
  - Особенности взаимодействия в конфликте.
  - Психологические основы скрытого управления (манипулирование).
2. Выполнение заданий.

На занятии студенты по группам выполняют практические задания по определению ситуаций эффективного использования различных типов взаимодействия (сотрудничество, соперничество, компромисс, уступка, избегание) и ролевых позиций в общении (Родитель, Взрослый, Дитя).

Методом тестирования определяется доминирующее поведение в конфликте. Проводится игра-тренинг «Внутриличностные конфликты».

3. Опрос. Манипулирование как скрытое управление
  - Психологические основы скрытого управления (манипулирование)
  - Средства манипулирования.
  - Защита от манипуляции.
4. Трансактный анализ и прогноз общения (практическое задание).

### **Контрольные вопросы для самопроверки**

1. Основные правила деловой беседы по телефону.
2. Особенности взаимодействия при проведении деловой беседы.
3. Психологические особенности взаимодействия при проведении делового совещания.
4. Характеристика этапов переговорного процесса.

## **Тема 6. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста**

Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации Понятие субординации, должностной роли Формальное взаимодействие участников: выполнение расписаний, требований и регламентов Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры Практические занятия

### **Семинарское занятие**

(форма обучения – очная, очно-заочная)

#### **1. Вопросы к обсуждению:**

- Особенности восприятия человека человеком.
- Механизмы и эффекты перцепции.
- Имидж делового человека:
  - понятие имиджа
  - проблема эффективности имиджа делового человека
  - технологии управления личным имиджем.

#### **2. Решение практических заданий по теме в форме тренинга.**

Занятие проводится в форме практического анализа ситуаций действия конкретных механизмов и эффектов восприятия.

3. Работая в малых группах, студенты моделируют образ современного делового человека.

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Форма делового общения по обсуждению производственных вопросов, требующих коллективного решения – это:

- 1) переговорный процесс;
- 2) диспут;
- 3) деловое совещание.

2. При подготовке делового совещания необходимо продумать и сформулировать:

- 1) повестку дня;
- 2) окончательное решение вопросов;
- 3) особенность восприятия проблемы.

3. Особенностью переговорного процесса является:

- 1) взаимозависимость сторон;
- 2) работа за рамками переговорного пространства;
- 3) подготовка заключения заранее.

### **Контрольные вопросы для самопроверки Развитие метафорического мышления**

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

Вода для корабля то же, что \_\_\_\_\_ для бизнеса.

Цветок вызывает радость, так же как \_\_\_\_\_ гнев.

Кран для \_\_\_\_\_ то же, что \_\_\_\_\_ для свободы.

Мой дом – это \_\_\_\_\_.

Моя учеба – это \_\_\_\_\_.

Беспокойство – это \_\_\_\_\_.

Правда – это \_\_\_\_\_.

Власть – это \_\_\_\_\_.

Успех – это \_\_\_\_\_.

Счастье – это \_\_\_\_\_.

Идеалы – это \_\_\_\_\_.

Размышление – это \_\_\_\_\_.

Любовь – это \_\_\_\_\_.

Жизнь – это \_\_\_\_\_.

### 1: Осуществление синтеза

Вообразите смешение различных видов восприятия, например попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Каково на ощупь число «семь»? \_\_\_\_\_

Чем пахнет слово «участвовать»? \_\_\_\_\_

Какой вкус у розового цвета? \_\_\_\_\_

Как выглядит идея свободы? \_\_\_\_\_

Какая форма у среды? \_\_\_\_\_

Каков вкус радости? \_\_\_\_\_

### 2. Тест

1. Позиционный торг – это:

- 1) спор между участниками совещания;
- 2) стратегия ведения переговоров;
- 3) форма перцепции.

2. К основным правилам проведения пресс-конференции относятся:

- 1) отсутствие регламента проведения встречи;
- 2) ответы на вопросы журналистов;
- 3) предварительное написание текста статьи.

3. Деловая беседа по телефону является психологически сложной формой общения, так как:

- 1) проходит по четко сформулированным правилам;
- 2) ограничены каналы приема информации;
- 3) требует пространного изложения проблемы.



### **Контрольные вопросы для самопроверки**

1. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
2. Диагностические методы изучения коммуникативной компетентности.
3. Как использовать знания психотипов в деловом общении?
4. Конфликт и система методов разрешения конфликтных ситуаций.
5. Кооперация и конкуренция в системе делового общения.
6. Какие стратегии характерны для манипуляторов?
7. Коммуникативная компетентность как составная часть профессионализма руководителя.
8. Что включает понятие «имидж делового человека»?

### **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

1. Положение об организации и проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.
2. Положение о балльной системе оценки успеваемости обучающихся МАБиУ.
3. Руководство по оформлению рукописных учебных и научных работ, рукописей печатных изданий МАБиУ.
4. Методические указания по выполнению контрольных работ.
5. Положение о самостоятельной работе обучающихся в изданиях МАиУ.
6. Презентационный материал.
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

#### **7.1. Рекомендации по выполнению практических заданий**

По степени сложности или характеру умственной деятельности практические задания делят на простые и сложные. Сложность оценивается по числу операций, которые необходимо выполнить при ее решении. Простые задания являются тренировочными и требуют для своего решения изученной формулы и знания порядка действий в различных опасных ситуациях. Их решение сводится к простейшим вычислениям в одно действие. Наиболее частое применение этих заданий на начальном этапе закрепления учебного материала, так как на этом этапе деятельность учащихся носит репродуктивный характер. Задания, решение которых требуют нескольких действий называют сложными. К сложным задачам, при решении которых выполняются репродуктивная деятельность относится, например, комбинированные задания.

#### **7.2. Рекомендации по подготовке электронных презентаций**

При создании электронных презентаций необходимо найти правильный баланс между подаваемым материалом и сопровождающими его мультимедийными элементами, чтобы не снизить результативность материала.

Одним из важных моментов является сохранение единого стиля, унифицированной структуры и формы представления материала. Для правильного выбора стиля требуется знать принципы эргономики, заключающие в себя наилучшие, проверенные на практике методы использования тех или иных компонентов мультимедийной презентации.

При создании мультимедийного пособия предполагается ограничиться использованием двух или трех шрифтов. Вся презентация должна выполняться в одной цветовой палитре, например, на базе одного шаблона, также важно проверить презентацию на удобство ее чтения с экрана. Тексты презентации не должны быть большими. Выгоднее использовать сжатый, информационный стиль изложения материала. Нужно будет суметь вместить максимум информации в минимум слов, привлечь и удержать внимание аудитории. Недостаточно просто скопировать информацию с других носителей и разместить ее в презентации. При подготовке презентации возможно использование ресурсов сети Интернет, современных мультимедийных энциклопедий и электронных учебников.

*Критерии оценивания по содержанию:*

- 1) целевая проработанность;
- 2) структурированность в подаче представляемых материалов;
- 3) логичность, простота изложения;
- 4) правильность построения фраз и отсутствие синтаксических и орфографических ошибок;
- 5) наличие списка литературы и информационно-справочных материалов, использованных в работе над проектом;
- 6) лицензионная чистота используемых продуктов;
- 7) степень вовлеченности участников образовательного процесса в реализацию проекта.

*Критерии оценивания по оформлению*

- 1) объем (оптимальное количество слайдов);
- 2) дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям);
- 3) оригинальность оформления;
- 4) эстетика;
- 5) соответствие стандартам оформления.

### 7.3. Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины «Культура речи и деловое общение» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно

и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система академического обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

#### 7.4. Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы

лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

### 7.5. Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

### 7.6. Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение:

- 1) главного в тексте;
- 2) основных аргументов;
- 3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;

- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорными словами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

#### 7.7. Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

#### 7.8. Методические материалы для подготовки к дискуссии

Дискуссия – это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются, как правило, противоположные точки зрения. Дискуссия имеет две основные цели: информационную цель: выявить суть спорного вопроса, четко обозначить все точки зрения; цель воздействия, убеждения: с помощью приведенных аргументов и доказательств убедить соперника в правоте своих взглядов.

При подготовке по теме надо рассмотреть позиции «за» и «против». Каждая позиция должна содержать:

- 1) определение темы, объяснение ключевых понятий темы;
- 2) формулировку основного тезиса, с точки зрения которого будет доказываться та или иная позиция;

3) аргументы и доказательства (с опорой на тексты художественной, критической, научной и публицистической литературы).

Успех в дискуссии в значительной степени зависит от аргументов, которые приводятся в поддержку выдвинутого тезиса.

Для ведения продуктивной дискуссии стороны должны уметь задавать информативные и корректные вопросы друг другу.

Прежде чем выступать, надо четко определить свою позицию. Проверить, правильно ли понята суть проблемы. Внимание к выступлению оппонента. Лучшим способом доказательства или опровержения являются бесспорные факты. Лучшим способом убедить противника является четкая аргументация и безупречная логика. Нельзя искажать мысли и слова своих оппонентов.

### 7.9. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе студента (промежуточная аттестация) - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Объем эссе – не более 500 слов.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе состоит из пяти частей (рекомендованные объемы частей написаны в скобках).

1. Реконструкция мысли автора на заданную тему, которая содержит не только формулировку, но и демонстрирует ход рассуждений: посылки, аргументы, вывод. [В текста автор заявляет, что (...), обращаясь к следующим доказательствам ...] – [не более 2000 знаков].

2. Критическая позиция студента по поводу мыслей автора, которая содержит обоснование того, почему студент согласен с мыслью автора или нет, обозначение сильных и слабых сторон в его позиции. [Автор утверждает (...), однако с этим сложно согласиться по следующим причинам (...)] – [не более 2000 знаков].

3. Демонстрация своей личной позиции, тезиса, который не может заключаться в простом согласии или несогласии с мнением автора текста – [не более 1000 знаков].

4. Доказательство своего тезиса – [не более 3000 знаков].

5. Заключение, в котором автор кратко сопоставляет свою позицию с позицией автора текста и делает общий вывод по теме уже вне контекста анализируемого текста – [не более 2000 знаков].

Критерии оценивания эссе:

- ✓ полнота и точность воспроизведения основных аргументов темы, озвученных в курсе;
- ✓ способность к критической рефлексии, обобщению и применению знаний;
- ✓ авторский стиль, владение навыками письма и умение формулировать;
- ✓ выполнение требований, предъявляемых к эссе.

## 7. МАТЕРИАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 7.1. Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенций

Оценка результатов обучения и уровня сформированности компетенций проводится в ходе мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации с использованием фондов оценочных средств и с применением балльной системы оценки успеваемости обучающихся.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с локальным нормативным актом Академии.

Таблица 7.1

Соотношение показателей и критериев оценивания компетенций  
со шкалой оценивания  
(форма промежуточной аттестации – зачёт)

| Показатели компетенции (ий) (дескрипторы) | Критерий оценивания   | Шкала оценивания (баллы) |
|---|---|--------------------------|
| знать:<br>(соответствует табл. 1)         | Показывает полные и глубокие знания, логично и аргументированно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, показывает высокий уровень теоретических знаний  | 90–100<br>баллов         |
|   | Показывает глубокие знания, грамотно излагает, достаточно полно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности  | 76–89<br>баллов          |
|   | Показывает достаточные, но не глубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы | 60–75<br>баллов          |
|   | Показывает недостаточные знания, не способен аргументированно и последовательно излагать материал, допускает грубые ошибки, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом   | менее 60<br>баллов       |
| уметь:<br>(соответствует)                 | Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен предложить   | 90–100<br>баллов         |



| Показатели компетенции (ий) (дескрипторы) | Критерий оценивания  | Шкала оценивания (баллы) |
|---|--|--------------------------|
| табл.1)                                   | альтернативные решения анализируемых проблем, формулировать выводы   |                          |
|   | Умеет применять полученные знания для решения практических задач, способен формулировать выводы, но не может предложить альтернативные решения анализируемых проблем | 76–89 баллов             |
|   | При решении практических задач возникают затруднения   | 60–75 баллов             |
|   | Не может решать практические задачи  | менее 60 баллов          |
| владеть: (соответствует табл.1)           | Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности  | 90–100 баллов            |
|   | Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, затрудняется оценить результат своей деятельности  | 76–89 баллов             |
|   | Показывает слабые навыки, необходимые для профессиональной деятельности  | 60–75 баллов             |
|   | Отсутствие навыков   | менее 60 баллов          |

Результатом промежуточной аттестации является сумма баллов, набранных во время ответа обучающегося на теоретические и практические вопросы. Перевод набранных баллов в традиционную оценку и определение уровня сформированности компетенций осуществляется в соответствии с табл.7.2.

Таблица 7.2

Порядок перевода баллов в оценку и определение уровня сформированности компетенции

| Уровень сформированности компетенции (элемента компетенции) | Количество набранных баллов | Оценка              |            |
|---|-----------------------------|---------------------|------------|
|   |                             |                     |            |
| высокий   | 90–100                      | отлично             | зачтено    |
| повышенный  | 76–89 баллов                | хорошо              |            |
| пороговый   | 60–75 баллов                | удовлетворительно   |            |
| не сформирован  | менее 60 баллов             | неудовлетворительно | не зачтено |

**7.2. Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену/зачету**

- 1 Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения.
- 2 Социокультурные основы деловых коммуникаций.
- 3 Сущность понятия «коммуникационный менеджмент».
- 4 Стратегическое и тактическое управление коммуникациями.
- 5 Эффективность коммуникационной политики и ее реализация.

6. Коммуникации: понятие и сущность.
  7. Функции коммуникации.
  8. Каналы и виды коммуникации.
  9. Символический характер коммуникации
  10. Вербальная и невербальная коммуникация.
  11. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
  12. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, групповая и организационная коммуникация, массовая коммуникация, глобальная коммуникация.
  13. Особенности деловых коммуникаций в различных профессиональных сферах.
  14. Управленческие коммуникации в организации.
  15. Формальная и неформальная коммуникация в организации.
  16. Принципы организации деловых коммуникаций.
  17. Основные формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, переговоры.
  18. Роль руководства в организации коммуникаций. Понятие стиля руководства. Основные подходы к определению стиля руководства.
  19. Влияние организационной культуры на внутренние коммуникации.
  20. Организация системы внутренних коммуникаций в системе органов государственной власти и органов местного самоуправления.
  21. Коммуникативная компетентность в государственных и муниципальных служащих.
  22. Внешняя среда как источник возможностей и угроз для организации.
  23. Анализ основных стейкхолдеров: целевые аудитории, общественность, конкуренты, партнеры, правительственные организации.
  24. Формы коммуникаций организации с внешней средой
  25. Общественность как объект коммуникационного воздействия.
  26. PR как основной инструмент формирования общественного мнения.
- Основные инструменты PR.
27. Коммуникации организации с властными структурами.
  28. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления.
  29. Специфика внешних коммуникаций в органах государственного и муниципального управления
  30. Общая характеристика ведения деловых переговоров.
  31. Основные блоки модели управления переговорным процессом.
  33. Стратегия и тактические приемы ведения переговоров.
  34. Основные стили ведения переговоров. Гарвардский метод ведения переговоров.
  35. Логика и аргументация в деловой коммуникации.
  36. Манипуляции в процессе переговоров и способы защиты от них.
  37. Коммуникационные конфликты
  38. Переговоры и управление коммуникационными конфликтами

### **7.3. Примерные практические (ситуационные) задания**

**Рекомендации руководителю по тактике разговора с подчиненными,** когда требуется вслух оценить его деловые качества.

1. Сначала разговаривайте с подчиненным о его работе, и только потом о нем самом.

2. Прежде чем сообщить работнику свою оценку, подведите его вопросами к тому, чтобы он сам себя оценил. Если самооценка человека выше вашей собственной оценки его, выясните причину расхождения.

3. Упоминая о недостатках в работе подчиненного, учитывайте, какова она в целом. Не давайте общую отрицательную оценку деятельности и личности подчиненного (чаще всего такая оценка несправедлива и оскорбительна для человека). Вы добьетесь большего, если вначале отметите достоинства (например, компетентность, опыт, добросовестность подчиненного), а затем четко укажите на конкретные ошибки, недостатки. Работнику, деятельность которого вас не удовлетворяет, ясно скажите, какова ваша оценка его труда. Подчеркните, что верите в него и поэтому не освобождаете его от работы.

4. Хорошему работнику дайте понять, что цените его заслуги. Помните, что важнее развитие достоинств, чем исправление ошибок работников. Не скупитесь на уважительное и благодарственное слово, если работа выполнена хорошо, проявите то, что вы довольны ею.

5. Если недостатки в работе возникли по вашей вине, признайте это.

6. Не говорите с оцениваемым о других работниках.

7. Не проводите повторного разговора вскоре после того, как вы наказали или распекали подчиненного.

В случае служебного конфликта можно пользоваться следующими приемами его разрешения:

1. Уясните ситуацию, ответив себе на вопросы: а) насколько велика доля субъективных факторов в конфликте, в чем истоки ожесточения одной или обеих сторон? б) достижению каких целей другой стороны вы, быть может, препятствуете? в) с каким личностным барьером — установки, темперамент, характер, нервозность, — вы столкнулись? г) что важнее для дела — возможные последствия конфликта или сама проблема, из-за которой произошло столкновение.

1. Первому сделать шаг к нормализации взаимоотношений. Открыто взять на себя долю вины (в конфликте чаще всего виноваты обе стороны) и предложите спокойно отыскать приемлемое для обеих сторон решение.

3. Прибегнуть к мнению третьего, незаинтересованного и авторитетного лица, которое должно рассмотреть деловую, а не эмоциональную сторону конфликта.

### **Развитие навыков невербального общения (тренинговые упражнения)**

Передача информации «через стекло»

Все так же стоят парами друг напротив друга. Сначала работает первая пара. Один человек показывает своему партнеру что-то без слов, так, как будто он стоит в вагоне, а другой на перроне. Например, забыл выключить утюг. Партнер, посмотрев на сообщение, говорит, что из сказанного он понял. Затем показывает и угадывает вторая пара. И так по очереди все участки группы. Эти игры идут после теории на невербальное поведение сразу одна за другой, одновременно являясь и разминкой, и демонстрацией.

«Крокодил»

В нее можно играть и в середине дня, если вам кажется, что нужно немножко разрядить обстановку и тогда, когда речь идет о невербальном поведении.

Инструкция. Группа делится на две части. Каждая подгруппа придумывает слова, которые сложно изобразить. Затем приглашает представителя другой подгруппы, говорит ему на ухо это слово, и тот должен его показать своей группе. По буквам показывать нельзя, надо изображать смысл слова. Все могут активно задавать вопросы. Группы работают по очереди.

Игру можно ограничивать по времени, например, на показ две минуты. Так же можно вести счет между группами. Обычно тем самым вводят соревновательный момент. Это может повысить эмоциональность упражнения, и вся игра проходит значительно веселей. В некоторых группах участники настолько ориентированы на соревновании что без слов тренера сами ведут счет.

Если есть время, то лучше, чтобы каждый побывал в роли показывающего. Бывают очень смешные ситуации. Помню, как в одной группе показывали слово «прихвостень». Было очень смешно, и группа вспоминала этот момент еще очень долго.

Можно загадывать не слова, а, например, поговорки. Но поговорки хуже, потому что если они малоизвестные — то не отгадать, а если известные — то угадать можно сразу.

«Дом инвалидов»

Группа разбивается на тройки и каждому в тройке дается роль: первый — «немой и слепой», второй — «паралитик и глухой», третий «глухой и немой». Всем группам сначала говорится одно и то же; после того, как им предложат их вариант задания, они должны договорит кем они будут все выполнять а потом рассказать это другим. Затем каждой группе в отдельности предлагает ситуация Для первой группы — вы едете отдыхать к морю, вам надо договориться как вы поедете, как будете загорать, купаться и т. д. для второй группы — Вы едете дачу копать картошку; для третьей — в лес по грибы или на день рождения и п. Слепые закрывают глаза, глухие делают вид, что они не слышат, парализованные не двигают руками. Затем, когда они договорятся, каждая группа показывает это в лицах для всех.

Игра проходит очень весело, но самое главное, на ее примере можно обсудить, что происходит при нарушении некоторых каналов информации, насколько участникам было легко или тяжело договориться

## «Тарабарщина»

В игре участвуют двое — мужчина и женщина. Семейный конфликт. Муж ушел в баню и пришел через два дня. Задача Мужа — помириться с разгневанной женой. Задача жены — сказать ему все, что она о нем думает. Но они не могут говорить слова, а только бессмысленные слоги: — бу-бу, по-по, ко-кои т. д. Здесь присутствует только невербальная коммуникация. После проигрывания они могут поменяться ролями, муж становится женой, а жена — мужем, и они проигрывают ту же ситуацию еще раз. Игра обычно проходит очень весело и её можно провести как разминку. Если необходимо, то можно и обсудить ее, поговорив о роли невербальной коммуникации.

### 7.5. Применение балльной системы для проведения мероприятий текущего контроля

Таблица 7.3

Применение балльной системы для проверки результатов обучения  
(очная форма обучения)

| Номер темы | Формы текущего контроля студентов | Баллы по видам работ |
|------------|-----------------------------------|----------------------|
| P.1        | Собеседование                     | 10                   |
| P.1        | Эссе                              | 10                   |
| P.1        | <b>Контрольная точка 1</b>        | 30                   |
| P.2        | Собеседование                     | 10                   |
| P.2        | Эссе                              | 10                   |
| P.2        | <b>Контрольная точка 2</b>        | 30                   |

Таблица 7.4

Применение балльной системы для проверки результатов обучения  
(заочная форма обучения)

| Номер раздела/темы | Формы текущего контроля обучающихся | Баллы по видам работ, выполняемым студентами |
|--------------------|-------------------------------------|--|
| Раздел 1,2         | <b>Контрольная работа</b>           | 100  |

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНЫХ ИСТОЧНИКОВ

### 8.1. Основная учебная литература

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.]; под редакцией В.П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/487259>

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт,

2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/468746>

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/488946>

4. Кольшикина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и дело-производство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшикина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/491349>

5. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/497799>

6. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/496745>

7. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/488401>

8. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/493940>

## **8.2. Дополнительная учебная литература.**

1. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум. Чернышова Л, Лавриненко В. Юрайт. Серия бакалавр. Академический курс, 2015 – 410 с

2. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник М. Жернакова, И. Румянцева. Юрайт. Бакалавр. Базовый курс, 2014, 384с

3. Деловое общение: учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и КО, 2009. - 528с.

4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник для вузов. 3-е изд.- М.: ИНФРА-М, 2009.

5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2011.

6. Корягина Н., Антонова Н., Овсянникова С. Психология общения. Учебник и практикум Издательство: Юрайт, 2016

## **8.3. Иные источники**

1. <http://obsheniedel.ru/> - сайт интернет-ресурсов для менеджеров и экономистов. На сайте представлена необходимая современному менеджеру и экономисту информация: новости управления, статьи по актуальным вопросам управленческой коммуникации и делопроизводству.

2. <http://psinovo.ru/> - сайт информационно-аналитического издания по психологии коммуникации. Рассматриваются психологические аспекты взаимоотношений и взаимодействий при реализации бизнес-процессов.

#### **8.4. Периодические издания**

1. [http://psyjournals.ru/social\\_psy/2015/n2/index.shtml](http://psyjournals.ru/social_psy/2015/n2/index.shtml) - научный журнал Социальная психология и общество

2. <http://mevriz.ru/annotations/> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

3. <http://psystudy.ru/index.php/about.html> - научный журнал Психологические исследования

4. <http://talkbusedst.ru/> - сайт информационно-аналитического электронного издания «Деловое общение». На сайте представлены все самые свежие новости из области деловых коммуникаций. Сайт дает возможность доступа к документам, касающимся взаимодействию в деловой среде.

### **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

#### **9.1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://obsheniedel.ru/> - сайт интернет-ресурсов для менеджеров и экономистов. На сайте представлена необходимая современному менеджеру и экономисту информация: новости управления, статьи по актуальным вопросам управленческой коммуникации и делопроизводству.

2. <http://psinovo.ru/> - сайт информационно-аналитического издания по психологии коммуникации. Рассматриваются психологические аспекты взаимоотношений и взаимодействий при реализации бизнес-процессов.

#### **9.2. Технические средства и программное обеспечение**

**Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том**

**числе отечественного производства**

**1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)**

**2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)**

**3. Google Chrome (свободно распространяемое программное обеспечение)**

**4. Microsoft Visual Studio (лицензионное программное обеспечение)**

**5. Microsoft SQL Server Management Studio (лицензионное программное**

**обеспечение)**

**6. Microsoft Visio (лицензионное программное обеспечение)**

**7. Notepad++ (свободно распространяемое программное обеспечение)**

**8. Антиплагиат. Вуз (лицензионное программное обеспечение)**

**9. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)**

**10. 1С: Предприятие 8.3 (лицензионное программное обеспечение)**

- мультимедийный проектор и экран; персональный компьютер с программным обеспечением: операционная система Windows 10; офисный пакет Microsoft Office 2019/2021, включающий программу подготовки и демонстрации презентаций Microsoft PowerPoint;

- учебная доска (маркерная).

**9.3. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

- Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства);

- <http://www.garant.ru> (ресурсы открытого доступа);

- электронно-библиотечные системы: ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; (URL: <https://www.biblio-online.ru/>).

- ЭБС Лань <https://e.lanbook.com>.

**9.4. Материально-техническая база**

Учебные аудитории для проведения:

занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Кабинеты и другие помещения:

Лингафонный кабинет;

Спортивный зал;

Фитнес-зал;

Зал тяжелой атлетики;