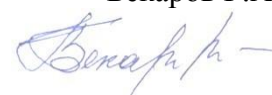


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**ФАКУЛЬТЕТ «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»
КАФЕДРА «УПРАВЛЕНИЕ»**

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
«Экономика и управление»
Бекаров Г.А.



«27» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.13 «Деловые коммуникации»

Направление подготовки – **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль) **Государственное и муниципальное управление**

Квалификация выпускника – **бакалавр**

Год обучения 1(1)

Семестр 2(2)

Форма обучения **очная (очно-заочная, заочная)**

Нальчик 2025

Рабочая программа дисциплины **Б1.О.13 Деловые коммуникации** составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление утвержденного приказом Минобрнауки России от 13 августа 2020 г. N 1016 (далее – ФГОС ВО) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Составитель рабочей программы д.э.н., доцент

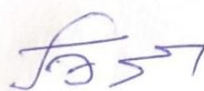


М.Н. Энеева

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Управление»

Протокол от «28» мая 2025г. № 10

Зав. кафедрой д.э.н., профессор



Э.С. Баккуев

Одобрено методической комиссией факультета «Экономика и управление»

Протокол от «23» мая 2025г. № 9

Председатель методической комиссии к.э.н., доцент



Г.А. Бекаров

Согласовано:

Директор научной библиотеки



И.А. Шогенова

« 22 » мая 2025г.

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачами дисциплины является изучение:

- базисных знаний о природе и сущности общения;
- навыков общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- видов деловой переписки (включая международную);
- технологий деловых коммуникаций;
- методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- вопросов делового этикета и атрибутов делового общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-3 _{УК-4} Использует современные информационно-коммуникативные технологии	Знать: теорию построения деловых коммуникаций Уметь: разрабатывать методику организации различных форм делового общения Владеть: навыками использования технологий деловых коммуникаций
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества,	ИД-4 _{ОПК-7} Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации и взаимодействия для решения задач профессиональной деятельности	Знать: основы формирования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций Уметь: обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества Владеть: навыками использования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций для решения задач профессиональной деятельности

	средствами массовой информации		
ПК-4	Способен осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	ИД-1 _{ПК-4} Осуществляет групповые и организационные коммуникации при разработке и реализации управленческих решений	Знать: теорию разработки групповых и организационных коммуникаций Уметь: использовать методы групповых и организационных коммуникаций при разработке управленческих решений Владеть: современной методологией построения деловых коммуникаций при реализации управленческих решений

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Учебные занятия	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр	семестр
	2	2	4
	З.е., часов	З.е., часов	З.е., часов
1. Контактная работа з.е./час, в том числе (час):	1,92/69	1,33/48	0,5/18
лекции	18(8)*	18(6)*	4
практические занятия	36(8)*	18(6)*	6
групповые консультации	3	3	3
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-	-
промежуточная аттестация: экзамен	9	5	5
2.Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (час):	2,08/75	2,67/96	3,5/126
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	48	69	122
подготовка к промежуточной аттестации	27	27	4
Общая трудоемкость з.е./час	4/144	4/144	4/144

(*)* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

4.1 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	Практич. занятия	Сам. изуч. отд. тем
1. Общение, его сущность, структура, виды и функции	2(2)*	4	5
2. Характеристики делового общения	2(2)*	4	5
3. Социально-психологические аспекты делового общения	2(2)*	4	5
4. Технологии делового взаимодействия	2	4(2)*	6
5. Стратегии устных деловых коммуникаций	2	4(2)*	6

6. Стратегии письменных деловых коммуникаций	2	4(2)*	6
7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	2	4(2)*	5
8. Национальные особенности деловых коммуникаций	2(2)*	4	5
9. Этикет и протокол официальных мероприятий	2	4	5
Итого по дисциплине	18(8)*	36(8)*	48

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.2 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий (очно-заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам раб
	Лекции	Практич. занятия	Сам.изуч. отд. тем
Раздел 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций			
1. Общение, его сущность, структура, виды и функции	2(2)*	2	7
2. Характеристики делового общения	2(2)*	2	7
3. Социально-психологические аспекты делового общения	2	2(2)*	7
Раздел 2. Технологии эффективной коммуникации			
4. Технологии делового взаимодействия	2	2(2)*	9
5. Стратегии устных деловых коммуникаций	2	2	9
6. Стратегии письменных деловых коммуникаций	2	2	9
Раздел 3. Управление коммуникациями			
7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	2	2	7
8. Национальные особенности деловых коммуникаций	2(2)*	2	7
9. Этикет и протокол официальных мероприятий	2	2(2)*	7
Итого по дисциплине	18(6)*	18(6)*	69

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.3 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам раб
	Лекции	Практич. занятия	Сам.изуч. отд. тем
Раздел 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций			
1. Общение, его сущность, структура, виды и функции	0,4	0,6	13
2. Характеристики делового общения	0,4	0,6	13
3. Социально-психологические аспекты делового общения	0,4	0,6	13
Раздел 2. Технологии эффективной коммуникации			
4. Технологии делового взаимодействия	0,4	0,6	13
5. Стратегии устных деловых коммуникаций	0,4	0,6	13
6. Стратегии письменных деловых коммуникаций	0,4	0,6	13
Раздел 3. Управление коммуникациями			

7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	0,6	0,8	13
8. Национальные особенности деловых коммуникаций	0,6	0,8	13
9. Этикет и протокол официальных мероприятий	0,4	0,8	18
Итого по дисциплине	4	6	122

4.4 Содержание разделов дисциплины (модуля)

4.4.1 Лекции

№ п/п наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.		
		очно	очно-заочно	заочно
Раздел 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций	<p>ЛЕКЦИЯ №1 Тема: «Общение, его сущность, структура, виды и функции»</p> <p>Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения.</p> <p>Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.</p> <p>Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.</p>	2(2)*	2(2)*	0,4

	<p>ЛЕКЦИЯ №2 Тема: «Характеристики делового общения»</p> <p>Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целесообразность содержания коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.</p> <p>Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «по вертикали», «по горизонтали». Проблема совместимости и работоспособности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, компетентности делового человека.</p>	2(2)*	2(2)*	0,4
	<p>ЛЕКЦИЯ №3 Тема: «Социально-психологические аспекты делового общения»</p> <p>Уровни понимания. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер.</p> <p>Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.</p> <p>Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд».</p> <p>Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. Экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).</p> <p>Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении</p>	2(2)*	2	0,4

	(«родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы транзакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые транзакции. Возможности и значение транзактного анализа в деловом взаимодействии.			
Раздел 2. Технологии эффективной коммуникации	ЛЕКЦИЯ №4 Тема: «Технологии делового взаимодействия» Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.	2	2	0,4
	ЛЕКЦИЯ №5 Тема: «Стратегии устных деловых коммуникаций» Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.	2	2	0,4

	ЛЕКЦИЯ №6 Тема: «Стратегии письменных Деловых коммуникаций» Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Информационно-справочная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты (Поздравления, Извинения, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий.	2	2	0,4
Раздел 3. Управление коммуникациями	ЛЕКЦИЯ №7 Тема: «Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика» Причины и разновидности конфликтов в деловых отношениях. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	2	2	0,6
	ЛЕКЦИЯ №8 Тема: «Национальные особенности деловых коммуникаций» Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Национальные особенности в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.	2(2)*	2(2)*	0,6

	ЛЕКЦИЯ №9 Тема: «Этикет и протокол официальных мероприятий» Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров.	2	2	0,4
	Итого по дисциплине	18(8)*	18(6)*	4

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.4.2 Практические занятия

№ п/п наименование раздела дисциплин	Номер и тема практического занятия	Трудоемкость час.		
		очно	очно-заочно	заочно
Раздел 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1 «Общение, его сущность, структура, виды и функции» Понятие, структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.). Цели и функции общения.	2	1	0,3
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2 «Общение, его сущность, структура, виды и функции» Деловое, социально-ролевое общение. Этика как наука и явление духовной жизни. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.	2	1	0,3
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3 «Характеристики делового общения» Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.	2	1	0,3
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4 «Характеристики делового общения» Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.	2	1	0,3

	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5 «Социально-психологические аспекты делового общения» Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении.	2	1(1)*	0,3
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6 «Социально-психологические аспекты делового общения» Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. Основные типы транзакций. Возможности и значение транзактного анализа в деловом взаимодействии.	2	1(1)*	0,3
Раздел 2. Технологии эффективной коммуникации	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7 «Технологии делового взаимодействия» Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Условия эффекта речевого воздействия. Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.	2(2)*	1(1)*	0,3
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8 «Технологии делового взаимодействия» Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.	2	1(1)*	0,3
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №9 «Стратегии устных деловых коммуникаций» Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения.	2(2)*	1	0,3
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №10 «Стратегии устных деловых коммуникаций» Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.	2	1	0,3

	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №11 «Стратегии письменных деловых коммуникаций» Особенности официально-деловой речи. Составление и оформление приказов, протоколов, решений, договоров. Информационно-справочная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №12 «Стратегии письменных деловых коммуникаций» Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы. Служебные записки для внутренней коммуникации. Правила оформления деловых посланий.	2(2)* 2	1 1	0,3 0,3
Раздел 3. Управление коммуникациям и	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №13 «Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика» Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №14 «Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика» Возможности управления конфликтной ситуацией. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	2(2)* 2	1 1	0,4 0,4

	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №15 «Национальные особенности деловых коммуникаций» Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.	2	1	0,4
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №16 «Национальные особенности деловых коммуникаций» Национальные особенности деловых контактов народов мира. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.	2	1	0,4
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №17 «Этикет и протокол официальных мероприятий» Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения.	2	1(1)*	0,4
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №18 «Этикет и протокол официальных мероприятий» Этикет приветствия и представления. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров.	2	1(1)*	0,4
	Итого:	36(8)*	18(6)*	6

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

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

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной форме обучения (очно-заочной форме обучения) соответственно 75(96) часов, из них 48(69) часов выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем (модулей). При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к выполнению лабораторных работ, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения лабораторных работ, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На очно-заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (27 ч. по очной форме, 27 ч. по очно-заочной форме обучения и 4 ч. по заочной форме обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к экзамену. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№№ разде лов	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно (очно- заочно, заоч но)	Перечень учебно- методического обеспечения*	Форма контроля
1	Тема 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики.	5(7) (13)	[1];[2]; [3];[4]	Подготовка к балльно- рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
2	Тема 2. Характеристики делового общения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «по вертикали», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе.	5(7) (13)	[1];[2]; [3];[4]	Подготовка к балльно- рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
3	Тема 3. Социально- психологические аспекты делового общения. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в	5(7) (13)	[1];[2]; [3];[5]	Подготовка к балльно- рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена

	общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).			
4	Тема 4. Технологии делового взаимодействия. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению.	5(9) (13)	[1];[2]; [3];[5]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
	Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука опространственной и временной организации общения. Социальная дистанция.			
5	Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед.	5(9) (13)	[1];[2]; [3];[4]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
6	Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий	6(9) (13)	[1];[2]; [3];[4]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче экзамена
7	Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социальнопсихологический, организационный).	6(7) (13)	[1];[2]; [3];[5]	

8	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.	6(7) (13)	[1];[2]; [3];[4]	
9	Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире.	5(7) (18)	[1];[2]; [3];[4]	
	Подготовка к промежуточной аттестации	27(27)(4)	1-6	Сдача экзамена
	Итого:	75 (96)(122)		

* - Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1	1. Общение, его сущность, структура, виды и функции	УК-4; ОПК-7, ПК-4	1-ый рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, тесты) подготовка к выполнению контрольных работ и их защита
	2. Характеристики делового общения	УК-4; ОПК-7, ПК-4	
	3. Социально-психологические аспекты делового общения	УК-4; ОПК-7, ПК-4	
2	4. Технологии делового взаимодействия	УК-4; ОПК-7, ПК-4	2-ый рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, тесты) подготовка к выполнению контрольных работ и их защита
	5. Стратегии устных деловых коммуникаций	УК-4; ОПК-7, ПК-4	
	6. Стратегии письменных деловых коммуникаций	УК-4; ОПК-7, ПК-4	
3	7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	УК-4; ОПК-7, ПК-4	3-ый рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, тесты) подготовка к выполнению контрольных работ и их защита
	8. Национальные особенности деловых коммуникаций	УК-4; ОПК-7, ПК-4	
	9. Этикет и протокол официальных мероприятий	УК-4; ОПК-7, ПК-4	

6.2. Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

Текущий контроль - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов

достижения универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

Промежуточный контроль проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика. Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение и успешную защиту лабораторных работ, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (ответы на тесты, на контрольные вопросы).

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов. Критериями оценки индикатора достижения компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплины.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания автор руководствуется следующим:

15-20 баллов – студент получает при **высоком** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

10-14 баллов – студент получает при **среднем** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

До 10 баллов – студент получает при **пороговом** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и частично с пробелом освоении знания, умения и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Рабочей программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

ПК-4. Способен осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

В процессе освоения образовательной программы по 38.03.04 Государственное и муниципальное управление компетенции **УК-4; ОПК-7; ПК-4** формируются при изучении дисциплин, прохождении практик и ГИА.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы «Государственное и муниципальное управление»

Код компетенции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы*
УК-4	Б1.О.04 Иностранный язык Б1.О.06 Русский язык и культура речи	1
	Б1.О.04 Иностранный язык Б1.О.13 Деловые коммуникации Б2.О.01(У) Учебная практика, ознакомительная Б2.О.02(У) Учебная практика, научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы)	2
	Б1.О.04 Иностранный язык	3
	Б3.01 Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8
	Б1.О.08 Теория управления	1
ОПК-7	Б1.О.08 Теория управления Б1.О.13 Деловые коммуникации Б2.О.01(У) Учебная практика, ознакомительная Б2.О.02(У) Учебная практика, научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы)	2
	Б1.О.18 Делопроизводство и документооборот в органах власти	3
	Б2.О.05(П) Производственная практика, организационно-управленческая	6
	Б3.01 Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8
	Б1.О.04 Иностранный язык Б1.О.08 Теория управления	1
ПК-4	Б1.О.04 Иностранный язык Б1.О.13 Деловые коммуникации Б2.О.02(У) Учебная практика, научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы)	2
	Б1.О.04 Иностранный язык	3
	Б1.О.25 Политология	5
	Б1.О.25 Управление человеческими ресурсами	5
	Б1.В.08 Теория организации	6
	Б1.В.14 Разработка управленческого решения	7
	Б1.В.15 Маркетинг территорий	8
	Б3.01 Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8

* Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин, прохождения практик и ГИА.

7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Промежуточная аттестация – экзамен.

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от семестрового экзамена (получить их «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- если студент по итогам текущего рейтинга набрал в семестре **49-54** баллов то он получает, «автоматом» оценку - «хорошо», **55** и выше «отлично».

-Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации (экзамен).

Студент, получивший по итогам текущего и промежуточного контроля меньше **45** баллов, не может претендовать на оценку «отлично».

Индикаторы достижения компетенций*

Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
ИД-3 _{УК-4} Использует современные информационно-коммуникативные технологии (2 этап)	Знать: теорию построения деловых коммуникаций	Не знает теорию построения деловых коммуникаций	Частично знаком с теорией построения деловых коммуникаций	Достаточно владеет теорию построения деловых коммуникаций	В полной мере владеет знаниями об теории построения деловых коммуникаций
	Уметь: разрабатывать методику организации различных форм делового общения	Не обладает умениями разрабатывать методику организации различных форм делового общения	Частично обладает умениями разрабатывать методику организации различных форм делового общения	Умеет хорошо разрабатывать методику организации различных форм делового общения	В полной мере умеет разрабатывать методику организации различных форм делового общения
	Владеть: навыками использования технологий деловых коммуникаций	Не владеет навыками использования технологий деловых коммуникаций	Не в полной мере владеет навыками использования технологий деловых коммуникаций	Способен использовать технологий деловых коммуникаций	Владеет на высоком уровне навыками использования технологий деловых коммуникаций
ИД-4 _{ОПК-7} Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации и взаимодействия	Знать: основы формирования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Не знает основы формирования стратегических целей и миссии организации	Частично знаком с основами формирования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Достаточно владеет знаниям о формировании внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	Отлично знает основы формирования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций

я для решения задач профессиональной деятельности (3 этап)	Уметь: обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческим и организациям и, институтами гражданского общества	Не умеет обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческим и организациями, институтами гражданского общества	Частично умеет обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческим и организациями, институтами гражданского общества	Хорошо умеет обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческим и организациями, институтами гражданского общества	В полной мере может обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческим и организациями, институтами гражданского общества
	Владеть: навыками	Не владеет навыками	Частично владеет	Хорошо владеет	Отлично владеет
Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	использования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций для решения задач профессиональной деятельности	использования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций для решения задач профессиональной деятельности	навыками использования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций для решения задач профессиональной деятельности	навыками использования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций для решения задач профессиональной деятельности	навыками использования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций для решения задач профессиональной деятельности
ИД-1 _{ПК-4} Осуществляет групповые и организационные коммуникации при разработке и реализации управленческих решений (3 этап)	Знать: теорию разработки групповых и организационных коммуникаций	Не знает теорию разработки групповых и организационных коммуникаций	Частично знаком с теорией разработки групповых и организационных коммуникаций	Достаточно владеет знаниям о теории разработки групповых и организационных коммуникаций	Отлично знает теорию разработки групповых и организационных коммуникаций
	Уметь: использовать методы групповых и организационных коммуникаций при разработке управленческих решений	Не умеет использовать методы групповых и организационных коммуникаций при разработке управленческих решений	Частично умеет использовать методы групповых и организационных коммуникаций при разработке управленческих решений	Хорошо умеет использовать методы групповых и организационных коммуникаций при разработке управленческих решений	В полной мере может использовать методы групповых и организационных коммуникаций при разработке управленческих решений

	Владеть: современной методологией построения деловых коммуникаций при реализации управленческих решений	Не владеет современной методологией построения деловых коммуникаций при реализации управленческих решений	Частично владеет современной методологией построения деловых коммуникаций при реализации управленческих решений	Хорошо владеет современной методологией построения деловых коммуникаций при реализации управленческих решений	Отлично владеет современной методологией построения деловых коммуникаций при реализации управленческих решений
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Для допуска к экзамену, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к экзамену. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольный опрос, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На экзамене студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче экзамена и остальные **20-40** баллов он получает на экзамене.

Студент, набравший по итогам текущего и промежуточного контроля по дисциплине менее 30 баллов, после всех разрешенных отработок может получить оценку не выше «удовлетворительно».

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично)	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (не удовлетворительно)	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижения компетенции ИД-3_{ук-4}, ИД-4_{опк-7}, ИД-1_{пк-4} в процессе освоения образовательной программы

7.3.1. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся

целей;

Принцип «Жэнь» — человеколюбия была разработана: а) в этическом учении буддизма;
б) в этике суфизма;
в) в конфуцианстве.

2. Реализация практического закона общения, согласно И. Канту, включает:

а) рассмотрение любого человека как «цели самой по себе»;
б) использование одним человеком другого в качестве средства для достижения
в) употребление другого человека как «какой-нибудь вещи».

3. «Экономический человек» руководствуется в деловых отношениях:

а) чувством справедливости;
б) долгом;
в) альтруизмом;
г) максимизацией своей экономической выгоды.

4. Какие из перечисленных ниже теорий можно отнести к теоретическим

е
г
о

с
у
щ
н
о
с
т
ь
,

с
т
р
у
к
т
у
р
а
,

в
и
д
ы

и

ф
у
н
к
ц
и
и

предпосылкам дисциплины «деловое общение»:

- 1) социальная психология;
- 2) психофизика;
- 3) психология личности;
- 4) клиническая психология;
- 5) профессиональная психология.

5. В каком направлении психологии определяющим является принцип «любое поведение индивида определяется своими последствиями»:

- а) в социобиологии;
- б) в необихевиоризме;
- в) в гештальтпсихологии;
- г) в гуманистической психологии.

6. В каком направлении психологии определяющим является принцип «каждой ситуации (стимулу S) соответствует определенное поведение индивида (реакция R)»:

- а) в структурализме;
- б) в гештальтпсихологии;
- в) в бихевиоризме;
- г) в когнитивной психологии.

7. Какой метод лежит в основе проективного теста:

- а) метод проекции;
- б) метод наблюдения;
- в) метод опроса.

8. Установите соответствие между предметами исследования и научными теориями.

Научные теории	Предметы исследования			
	Психологические процессы, лежащие в основе экономического поведения	Психологические проблемы группового и массового политического сознания	Психологические и этические проблемы взаимодействия партнеров в деловом общении	Система нравственных отношений и нравственного сознания
	А	Б	В	Г
1. Деловое общение				
2. Экономическая психология				
3. Политическая психология				
4. Этика				

9. Выберите в приведенных ниже положениях области исследования специальных психологических теорий: А) профессиональной психологии и Б) организационной психологии:

- а) психологические особенности конкретных видов профессиональной деятельности;
- б) социально-психологические характеристики организаций;

в) психологические закономерности взаимодействия человека и техники;

г) функциональные состояния субъекта труда.

10. Входит ли в предметную область социальной психологии исследования психологических характеристик малых и больших групп:

1) Да.

2) Нет.

11. Выберите среди перечисленных ниже направлений психологии специальные психологические теории:

1) общая психология.

2) экономическая психология.

3) социальная психология.

4) профессиональная психология.

5) психодиагностика.

12. Какая специальная психологическая теория исследует закономерности взаимодействия человека и техники:

а) экономическая психология;

б) организационная психология;

в) профессиональная психология.

13. Предметная область науки «деловое общение» включает в себя изучение:

а) социально-психологических механизмов общения, взаимодействия субъектов;

б) ценностных ориентации деловых партнеров;

в) психических познавательных процессов;

г) коммуникативных техник и технологий;

д) биологических основ функционирования психики индивида.

14. Содержание психологического блока науки «деловое общение» составляют:

а) проблемы социально-психологических механизмов межличностного общения;

б) проблемы делового этикета;

в) проблемы генетических оснований экономического поведения.

15. Организационно-технический блок науки «деловое общение» связан с рассмотрением:

а) психологических характеристик деловых партнеров;

б) техник и технологий делового общения;

в) пространственно-временных рамок делового общения;

г) ценностных ориентации деловых партнеров.

16. Ценностный блок науки «деловое общение» включает в себя анализ:

а) особенностей психической структуры личности;

б) политической ориентации делового партнера;

в) этических принципов делового общения.

17. Наука «деловое общение» изучает:

а) типологию деловых партнеров;

б) структуру и особенности делового общения;

в) психологические различия между людьми и группами людей;

г) перцептивные барьеры делового общения;

д) физиологические механизмы функционирования памяти и мышления.

18. Установите среди приведенных ниже положений проблемную область науки «деловое общение»:

а) исследование психологических механизмов экономического поведения;

б) обоснование психологических методов обучения и воспитания;

в) изучение особенностей психологического и этического взаимодействия людей в бизнесе и предпринимательской деятельности;

г) исследование наследственных механизмов психики и поведения людей.

19. Выделите среди приведенных положений те, что составляют предметную

область науки «деловое общение»:

- а) индивидуальные психологические различия людей;
- б) психологические проблемы экономического поведения;
- г) особенности психологического и этического взаимодействия в общении деловых партнеров.

20. Какие из перечисленных ниже категорий относятся к категориям науки «деловое общение»:

- а) межличностная апперцепция;
- б) иллюзия;
- в) галлюцинация;
- г) интеракция;
- д) конгруэнтность.

21. Какие из перечисленных ниже методов служат методами науки «деловое общение»:

- а) экспериментальный;
- б) метод моделирования;
- в) метод математической гипотезы;
- г) тестирование.

23. К специализированным методам науки «деловое общение» относятся:

- а) метод моделирования;
- б) индуктивный метод;
- в) метод тестирования;
- г) метод интроспекции;
- д) метод деловых игр.

24. Назовите функции науки «деловое общение»:

- 1) аксиологическая;
- 2) мировоззренческая;
- 3) социализации;
- 4) прогностическая;
- 5) методологическая;
- 6) регулятивная;
- 7) мировоззренческая;
- 8) прогностическая;
- 9) гносеологическая.

Тема: Характеристики делового общения

1. Содержание делового общения составляет:

- а) обсуждение социально-значимой проблемы;
- б) внутренний личностный мир субъектов общения;
- в) удовлетворение потребности в общении;
- г) формирование профессиональных навыков и умений.

2. Выделите среди перечисленных ниже характерные для делового общения признаки:

- а) формально-ролевой принцип взаимодействия субъектов общения;
- б) обмен социально значимой информацией;
- в) расширение межличностных контактов;
- г) направленность на решение проблем, связанных с внутренним психическим миром субъектов общения;
- д) взаимное психологическое влияние субъектов общения.

3. В чем состоит главная цель конвенционального делового общения:

- а) в поддержании договорно-правовых отношений фирмы;
- б) в оказании внушающего воздействия на делового партнера;

- в) в следовании традициям фирмы;
- г) в авторитарном контроле за поведением делового партнера.
- 4. Императивное деловое общение предполагает:
 - а) формирование у делового партнера эмоционального фона, соответствующего деловой ситуации;
 - б) открытое принуждение партнера к определенным решениям или действиям;
 - в) расширение информационного фонда делового партнера;
 - г) рассмотрение партнера в качестве объекта психологического воздействия.
- 5. Оказание внушающего воздействия на делового партнера - главный признак:
 - а) информационного делового общения;
 - б) конвенционального делового общения;
 - в) суггестивного делового общения.
- 6. Какие признаки присущи партнерскому деловому общению":
 - а) скрытое внедрение в психику одного из партнеров мотиваций, намерений, установок, внутренне не присущих ему;
 - б) рассмотрение партнера как личностно-значимого и психологически равноправного;
 - в) психологический настрой на эмоциональное состояние делового партнера;
 - г) взаимное согласование интересов партнеров;
 - д) принуждение партнера каким-либо действиям или решениям.
- 7. К невербальным средствам делового общения относятся:
 - а) речевые конструкции;
 - б) мимика;
 - в) жесты;
 - г) социальные диалекты;
 - д) походка.
- 8. Можно ли считать форму делового общения способом реализации коммуникативного процесса делового общения:
 - 1. Да.
 - 2. Нет.
- 9. Целью оперативного делового совещания является:
 - а) стимулирование производительности труда;
 - б) решение ситуационных вопросов;
 - в) контроль за результатами деятельности;
 - г) определение стратегии и тактики деятельности.
- 10. Пресс-конференция как форма делового общения применяется тогда, когда необходимо:
 - а) оказать воздействие на общественное мнение;
 - б) создать позитивный корпоративный имидж;
 - в) обменяться информацией с деловым партнером;
 - г) ознакомить общественность с точкой зрения фирмы.
- 11. Расставьте в правильной последовательности основные этапы деловых переговоров:
 - а) согласование тематики переговоров;
 - б) начало переговоров;
 - в) обсуждение точек зрения сторон;
 - г) соглашение.
- 12. Установите соответствие между подходами к переговорам и их характеристиками.

Типы подхода	Характеристика подхода
--------------	------------------------

	Поиск взаимоприемлемого решения	Противостояние сторон	Совместный анализ проблем	Создание помех партнеру в реализации его интересов
	А	Б	В	Г
1. Конфронтационный				
2. Партнерский				

13. Установите соответствие между тактическими приемами ведения переговоров и их характеристиками.

Виды тактических приемов	Характеристики тактических приемов
1. Компромисс 2. Пакетирование 3. Разделение проблем на отдельные составляющие 4. Уклонение	А. Взаимные уступки партнеров друг другу в решении проблем Б. Увязывание нескольких проблем в один пакет В. Отложение рассмотрения проблем или перенесение их на другое время Г. выделение в проблеме отдельных вопросов и достижение соглашения по ним

14. Что может способствовать успешному ведению переговоров:

- теплый, уважительный тон речи;
- оживленный, заинтересованный взгляд;
- потирание глаз;
- легкое постукивание пальцами по столу;
- раскрепощенность позы.

Тема: Социально – психологические аспекты делового общения

1. Во всех культурах есть сходные жесты. Какие из них относятся к коммуникативным:

- приветствия;
- одобрения;
- растерянности;
- привлечения внимания.

2. Процесс обмена информацией отражает:

- интерактивную сторону общения;
- перцептивную;
- коммуникативную;
- когнитивную.

4. Процесс восприятия деловыми партнерами друг друга называется:

- идентификацией;
- перцепцией;
- интеракция.

5. К системам невербальной коммуникации относятся:

- такесика;
- кинесика;
- паралингвистика;
- письменное сообщение;
- проксемика.

6. К перцептивным барьерам делового общения относятся:

- а) стереотипизация;
- б) привлекательность;
- в) интроекция;
- г) превосходство.

7. Установите позиции общающихся партнеров за столом в соответствии с характером делового общения.

Характер общения	Позиции
1. Сопернический или оборонительный	А. Расположение по диагонали
2. Кооперативное деловое взаимодействие	Б. Напротив друг друга
3. Независимое общение	В. Угловая позиция
4. Дружеское деловое взаимодействие	Г. По одну сторону стола

1. Установите соответствие между типами модальностей деловых партнеров и способами восприятия ими информации.

Типы модальности партнера	Способ восприятия		
	Посредством слуховых ощущений	Посредством зрительных образов	Посредством осязательных и телесных ощущений
	А	Б	В
1. Визуальный			
2. Аудиальный			
3. Кинестетический			

9. Осмысление каждым деловым партнером того, как он воспринимается другим, связано с проявлением социально - психологического механизма:

- а) аттракции;
- б) идентификации;
- в) рефлексии;
- г) каузальной атрибуции.

10. Объектная атрибуция связана с приписыванием причин действия:

- а) тому, кто совершает эти действия;
- б) обстоятельствам, в которых совершаются эти действия;
- в) тому, кому адресованы эти действия.

11. Нереплексивное слушание делового партнера включает такие приемы, как:

- а) внимательное молчание;
- б) уточнение информации;

- в) минимизацию отвлечений;
 - г) перефразирование.
12. К коммуникативным барьерам делового общения относятся барьеры:
- а) логический;
 - б) стилистический;
 - в) снисходительности;
 - г) предрасположенности;
 - д) семантический.

Тема: Технологии делового взаимодействия

1. Технологии делового общения – это:
 - а) совокупность приемов и техник влияния;
 - б) особые формы деловой инженерии;
 - в) процедурные алгоритмы поведения деловых партнеров, формирующиеся на основе применяемых техник влияния.
2. К основным техникам ПКТ относятся:
 - а) суггестии;
 - б) убеждения;
 - в) манипулирования;
 - г) побуждения;
 - д) расположения.
3. Наиболее применяемы в ИКТ техники:
 - а) убеждения;
 - б) «активного слушания»;
 - в) принуждения;
 - г) привлечения к деятельности.
4. К структурным коммуникативным единицам ИКТ относятся:
 - а) вербальные высказывания;
 - б) поведенческие акты;
 - в) инструментальные действия;
 - г) невербальные сигналы.
5. Когнитивные стратегии делового общения предполагают разработку.
 - а) стратегий обмена информацией;
 - б) стратегий делового взаимодействия;
 - в) стратегий взаимного познания и понимания деловыми партнерами друг друга.
6. Техники суггестии относятся к основным техникам:
 - а) манипулятивных технологий;
 - б) конативных технологий;
 - в) перцептивно-коммуникативных технологий.
7. Относится ли к манипулятивным приемам утаивание информации:
 - а) Да.
 - б) Нет.

Тема: Стратегия устных деловых коммуникаций

1. Внешнеторговые переговоры можно вести одним из следующих способов:
 - а) переговоры по переписке;
 - б) подготовка коммерческого предложения;
 - в) деловое письмо.
2. Что понимают под тактикой ведения переговоров:

- а) позицию сторон или последовательность определенных маневров, предпринимаемых в каждый конкретный момент переговоров;
 - б) комбинацию приемов ведения переговоров;
 - в) разработку сценария проведения переговоров;
 - г) способ проведения переговоров.
3. Что понимают под стратегией ведения переговоров:
- а) комбинацию приемов ведения переговоров;
 - б) последовательность обсуждения вопросов;
 - в) методы проведения переговоров;
 - г) сценарий проведения переговоров.
4. Одним из видов личных переговоров, в зависимости от их содержания, является:
- а) представительские переговоры;
 - б) предварительные переговоры;
 - в) завершающие переговоры;
 - г) переговоры по основным условиям контракта.

Тема: Стратегия письменных деловых коммуникаций

Задание 1. Составьте два документа, отражающие переписку заведующей детским садом и депутата городского совета. Просьба заведующей заключается в поисках средств на ремонт кровли. Ответ чиновника содержит обещание помощи в поисках этих средств.

При составлении документов советуем воспользоваться следующими правилами:

- 1. необходимо учесть, что, хотя заведующая обращается лично к депутату, переписка ведется между учреждением Детский сад и Городским Советом депутатов трудящихся;
- 2. в начале письма следует кратко изложить предысторию вопроса;
- 3. в просьбе должны быть перечислены все инстанции, куда ранее обращалась заведующая;
- 4. документ должен быть составлен на языке деловой переписки, то есть с соблюдением вышеизложенных правил;
- 5. ответ должен содержать известные вам языковые формулы и общепринятые «канцеляризмы»;
- 6. необходимо понимать, что депутат не может сразу выделить средства, он должен их «изыскать»;
- 7. необходимо избегать эмоциональных оборотов и оценок, излагать вопрос строго и по существу;
- 8. следует оформить документы в виде письма-просьбы и ответного письма;
- 9. помните, что длинный документ с обилием подробностей, как правило, не дочитывается до конца.

Задание 2. Каково полное юридическое название организации, в которой вы работаете или учитесь. Есть ли у нее эмблема? Что она отражает? Используются ли в вашей организации бланки документов и каких? Рассмотрите бланки документов, с которыми вы сталкивались. Перечислите указанные на них реквизиты.

Задание 3. Назовите полные юридические названия других организаций, с которыми сталкивались. Подберите из газет, журналов, рекламных объявлений и других источников примеры эмблем известных вам предприятий. Охарактеризуйте, что представлено на этих эмблемах.

- 1. Какие реквизиты используются в документах?
- 2. Каковы правила размещения реквизитов в документе?
- 3. Какие требования предъявляются к бланкам документов?

Тесты

1. Материальный носитель информации о событиях и явлениях объективной действительности и мыслительной деятельности человека - это...
 - а) документ;
 - б) формуляр;
 - в) система документации;
 - г) бланк документа;
 - д) компьютер.
2. Комплекс методов и процессов работы с документами, осуществляемый предприятием при выполнении им своих функций - это
 - а) документоведение;
 - б) делопроизводство;
 - в) система документации;
 - г) документирование;
 - д) документооборот.
3. Деятельность по созданию документов называется ...
 - а) делопроизводство;
 - б) документооборот;
 - в) документирование;
 - г) система документации.
4. Какие виды бланков рекомендуются для применения на предприятиях?
 - а) для каждого вида документа - свой бланк;
 - б) для внутренних документов и для писем;
 - в) для документов внутри страны и для зарубежной корреспонденции;
 - г) с угловым и с продольным расположением реквизитов.
5. Чем отличается бланк для внутренних документов от бланка для писем?
 - а) на бланке для писем больше реквизитов;
 - б) на бланке для писем меньше реквизитов;
 - в) ничем не отличается.
6. Какие варианты расположения реквизитов установлены стандартом?
 - а) левое, правое и центрированное расположение;
 - б) угловое и продольное расположение;
 - в) нет такого стандарта.
7. Какие реквизиты придают документу юридическую силу?
 - а) это зависит от вида документа;
 - б) подпись, дата и печать;
 - в) гриф утверждения;
 - г) подпись, дата, печать, гриф утверждения;
 - д) печать.
8. Где следует проставить печать на документе?
 - а) на подписи и должности подписавшего;
 - б) на реквизите "Утверждаю";
 - в) на копиях документа;
 - г) на реквизите "Дата";
 - д) на личной подписи должностного лица.
9. Единообразие состава управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций – это:
 - а) стандартизация;
 - б) стандартизация и унификация;
 - в) унификация;
 - г) фиксация.
10. Реквизит, характерный для всех типов документов
 - а) код организации;

- б) адресат;
- в) дата;
- г) виза;

11. Задача документа - это

- а) зафиксировать информацию;
- б) использование информации;
- в) передача информации в пространстве;
- г) зафиксировать информацию в таком виде, чтобы ее можно было использовать во

времени и передавать на расстоянии

12. Бланк—это:

- а) формат листа;
- б) обязательный признак, установленный законом;
- в) совокупность реквизитов заявления;
- г) стандартный лист бумаги с воспроизведенными типографским способом

постоянными элементами.

13. Акты, письма, факсы, докладные записки относятся к...

- а) организационным документам;
- б) справочно-информационным документам;
- в) распорядительным документам;
- г) внешним документам;

14. Правовой акт, определяющий порядок образования, права, обязанности и организацию работы учреждения на длительный период времени - это ...

- а) – приказ;
- б) – положение;
- в) – договор;
- г) – устав;
- д) - должностная инструкция.

15. Нормативный акт, издаваемый директором предприятия или учреждения - это ...

- а) приказ;
- б) положение;
- в) распоряжение.

16. Во время производственного совещания у директора секретарь записывал выступления и принятые решения. Какой документ следует оформить по итогам заседания?

- а) протокол;
- б) решение;
- в) распоряжение;
- г) протокол, решение и распоряжение;
- д) по усмотрению начальства.

17. Документ, информирующий руководство с выводами и предложениями

- а) объяснительная записка;
- б) докладная записка;
- в) письмо;
- г) заявление.

18. Документ, содержащий изложение определенных вопросов, выводов и предложений

- а) справка;
- б) факс;
- в) доклад;
- г) телеграмма.

19. К информационно-справочным документам относится...

- а) приказ;
- б) указ;
- в) протокол;
- г) устав.

20. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятие решений на собраниях и т.д.

- а) акт;
- б) протокол;
- в) справка;
- г) доклад.

21. Документ, составляемый группой лиц для подтверждения установленных фактов, событий.

- а) протокол;
- б) акт;
- в) справка;
- г) объяснительная записка.

22. Одним из наиболее распространенных организационных документов являются

- а) положение;
- б) устав;
- в) должностная инструкция;
- г) штатное расписание.

23. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия

- а) штатное расписание;
- б) инструкция по кадрам;
- в) устав;
- г) положение.

24. Документ, регулирующий деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями

- а) положение;
- б) инструкция;
- в) устав;
- г) приказ.

25. Документ, содержащий обязательные к исполнению указания вышестоящих органов

- а) указание;
- б) распоряжение;
- в) директива;
- г) приказ.

26. Документ, содержащий просьбу или предложение лица учреждению или должностному лицу

- а) письмо;
- б) докладная записка;
- в) заявление;
- г) объяснительная записка.

27. Документ, информирующий о предстоящем мероприятии (заседании, собрании) и содержащий предложение принять участие

- а) письмо-приглашение;
- б) сообщение;
- в) извещение;
- г) повестка.

28. Документы, в которых фиксируется решение административных и организационных вопросов

- а) организационные;
- б) распорядительные;
- в) информационные;
- г) коллегиальные.

29. Документ, не входящий в группу распорядительных документов, - это

- а) указание;
- б) постановление;
- в) структура и штатная численность;
- г) приказ.

30. Если распорядительная часть текста документа начинается словом "предлагаю", то это:

- а) распоряжение;
- б) инструкция;
- в) приказ;
- г) указание.

31. Должностная инструкция - это

а) свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности;

б) организационный документ, в котором указываются все структурные подразделения предприятия, вводимые на предприятии должности и количество штатных единиц по каждой из должностей;

в) документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы;

г) организационный документ длительного или постоянного срока действия, в котором определены научно-технические, финансовые стороны деятельности должностных лиц.

32. Справка - это документ

а) подтверждающий какие-либо факты или события;

б) информационно-справочный, состоящий из группы лиц для подтверждения установленных фактов;

в) фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.;

г) адресованный руководителю своей организации или в вышестоящую организацию, содержащий изложение какого-либо вопроса или факта.

33. Организационные документы - это

а) совокупность документов, отражающих справочную или иную информацию, которые затем могут использоваться при составлении распорядительных и организационных документов;

б) комплекс взаимосвязанных документов, регламентирующих структуру, задачи, функции предприятия, организацию его работы; права, обязанности и ответственность руководства и специалистов предприятия;

в) совокупность документов, отражающих распорядительную деятельность предприятия;

г) свод правил.

Тема: Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

1. Конфликт — это:

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство — это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта; д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации — это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта — это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

11. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

12. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

13. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирования конфликта;
- б) предупреждения конфликта;
- в) стимулирования конфликта;
- г) регулирования конфликта;
- д) разрешения конфликта.

14. Институционализация конфликта — это-

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта,

г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;

д) обращение к медиатору.

15. Легитимизация конфликта — это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта,

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;

г) обращение к медиатору;

д) придание конфликту широкую огласку.

16. Принципами управления конфликтами являются:

а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;

б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение,

в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;

г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;

д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

17. Кто из нижеперечисленных ученых разработал модель применения власти по разрешению конфликта:

а) К. Томас и Р. Киллмен; б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;

в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;

г) М. Дойч и Д. Скотт;

д) Р. Фишер и У. Юри.

18. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;

д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

19. Что относится к форме разрешения конфликта:

а) порицание, юмор, убеждение, уступка;

б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;

в) требования, критика, убеждение, юмор;

г) уступка, требования, убеждение, критика;

д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

20. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;

в) только прогнозирование;

г) только предупреждение (стимулирование);

д) только регулирование.

Тема: Национальные особенности деловых коммуникаций

Деловая игра «Национальные стили ведения деловых переговоров»

I. Цель игры.

Основная цель игровой деятельности - ознакомиться с национальными стилями ведения деловых переговоров: какие методы ведения переговоров используются представителями разных стран; какое влияние на исход переговоров оказывают те или иные черты характера, присущие нации; как следует вести себя партнерам во время переговоров.

II. Техническая подготовка

Предварительно для проведения игры необходимо подготовить:

- карточки, содержащие характерные черты национальных стилей, например, английского, немецкого, французского, китайского, японского, корейского, российского, арабского и других (9);
- справочную информацию о ценах на различные товары, необходимую для ведения деловых переговоров;
- часы или секундомер.

III. Участники игры и их функции

Студенты группы разбиваются по парам. Каждый из студентов выбирает один из национальных стилей ведения деловых переговоров путем жеребьевки. Затем студентам дается время (10-15 минут), в течении которого они готовятся, используя карточки, лекционный материал и информацию о товарах, являющихся предметом обсуждения на переговорах.

В ходе проведения деловых переговоров каждый из студентов пары выполняет активную роль, остальные выступают в роли наблюдателей.

Ведущий преподаватель корректирует при необходимости ход игры и устанавливает очередность пар.

IV. Порядок проведения деловой игры

Ведущий преподаватель знакомит студентов с целью и содержанием деловой игры, проводит жеребьевку, определяет продолжительность подготовки к заданию и выполнения самого задания (5-7 минут).

В задачу студентов входит проведение переговоров, в процессе которых каждый из участников должен использовать роль коммерсанта (бизнесмена) какой-либо страны, придерживаясь особенностей заданного стиля.

В течении 5-7 минут студенты, участвующие в переговорах, должны прийти к взаимовыгодному соглашению, обсудив предварительно цену поставляемого товара, размер закупаемой партии, возможные скидки, послепродажный сервис и т.д. Инициатором переговоров выступает один из студентов пары. Он же предлагает свой товар.

Остальные студенты группы в роли наблюдателей следят за ходом переговоров, определяют национальную принадлежность того или иного стиля и используемые методы ведения деловых переговоров (позиционного торга или принципиальных переговоров).

V. Подведение итогов деловой игры.

По окончании каждого тура деловой игры ведущий преподаватель анализирует ход игры с точки зрения соответствия стратегии и тактики ведения переговоров каждого участника заданному национальному стилю.

Вместе со студентами группы выявляются наиболее характерные черты, присущие представителям конкретной нации, и вырабатывается оптимальная "поведенческая" стратегия его контрагента в процессе деловых переговоров (устно).

В заключении студентам можно предложить ответить на вопросы следующего теста "Способность вести переговоры". Студенты дают ответы на 16 вопросов и заполняют таблицу 1. Оценочная шкала приводится в таблице 2.

Таблица 18 Итоговая таблица к тесту "Способность вести переговоры"

Номер вопроса	Вариант ответа	Балл за ответ
1	2	3
1 2 : : 16		
Сумма баллов		

Таблица 2 Оценочная шкала к тесту "Способность вести переговоры".

Вариант ответа	Балл за ответ
1	2
"НЕТ" на вопросы №№ 1,2,3,4,6,7,9, 14,15,16 "ДА" на вопросы №№ 5,8,10,11,12,13	Один балл за каждый ответ правильный _____ "

Рассмотрим приведенные ниже вопросы "да" и "нет".

Бывает ли, что Вас удивляет реакция людей, с которыми Вы сталкиваетесь первый раз?

Стремитесь ли Вы договорить фразу, начатую собеседником?

Часто ли Вы жалуетесь, что Вам не дают всего необходимого для успешной работы?

Возражаете ли Вы, когда критикуют Ваш коллектив?

Способны ли Вы предвидеть, чем будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

Стараетесь ли Вы скрыть собственное мнение при обсуждении проблемы с незнакомыми людьми?

Считаете ли Вы, что в переговорах кто-то всегда проигрывает?

Говорят ли о Вас, что Вы упорны?

Считаете ли Вы, что запрашивать на переговорах надо вдвое больше того, что необходимо?

Трудно ли Вам скрыть свое настроение?

Считаете ли Вы, что возражать необходимо по всем пунктам, если Ваше мнение другое?

Неприятна ли Вам смена деятельности?

Занимаете ли Вы должность Вам соответствующую?

Допустимо ли пользоваться слабостями других?

Легко ли Вы убеждаете других?

Готовитесь ли Вы к деловым встречам?

Сумма баллов 0-5 – Вас нецелесообразно привлекать для переговоров.

Сумма баллов 6-11 – Вас можно привлекать к переговорам, но под контролем.

Сумма баллов 12-16 – Вы способны вести переговоры.

Тема: Этикет и протокол официальных мероприятий

1. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?

1) украшательские элементы текста уместны;

2) подписывает приглашение руководитель;

- 3) в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;
 - 4) если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
 - 5) текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.
2. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить:
 - 1) секретарь у входа в кабинет руководителя;
 - 2) руководитель в своем кабинете;
 - 3) секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
 - 4) встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
 - 5) руководитель у входа в учреждение.
 3. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах?
 - 1) коньяк;
 - 2) аперитив;
 - 3) красное вино;
 - 4) белое вино;
 - 5) пиво.
 4. Какие подарки можно дарить деловым партнерам?
 - 1) галстуки;
 - 2) рубашки;
 - 3) книги и альбомы репродукций;
 - 4) развесные конфеты;
 - 5) часы.
 5. С какой целью не следует проводить презентации?
 - 1) Завязать новые деловые связи;
 - 2) Укрепить старые партнерские отношения;
 - 3) Познакомиться с новой информацией;
 - 4) Встретиться с единомышленниками;
 - 5) Покритиковать конкурентов.

7.3.2. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.

1-ый рейтинг контроль

1. Понятие, структурные компоненты, аспекты и уровни общения.
2. Цели и функции общения.
3. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
4. Характеристики делового общения.
5. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.
6. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания.
7. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.
8. Деловое общение как восприятие людьми друг друга.
9. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
10. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения.
11. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. Основные типы трансакций.

2-ой рейтинг контроль

1. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения.
2. Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления.

3. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний.
4. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.
5. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация.
6. Виды устных форм делового взаимодействия.
7. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
8. Деловое совещание: подготовка и проведение.
9. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
10. Презентация, ее смысл и назначение.
11. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.
12. Особенности официально-деловой речи.
13. Составление и оформление приказов, протоколов, решений, договоров.
14. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты.
15. Правила оформления деловых посланий.

3-ий рейтинг контроль

1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
2. Объективная и субъективная составляющая конфликтов.
3. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение).
4. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
5. Возможности управления конфликтной ситуацией.
6. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления.
7. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
8. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.
9. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.
10. Национальные особенности деловых контактов народов мира.
11. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.
12. Проблемы деловой этики в России.
13. Официальные мероприятия в системе делового общения.
14. Этикет приветствия и представления.
15. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов.
16. Правила телефонных разговоров.

7.3.3. Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию

1. Понятие, структурные компоненты, аспекты и уровни общения.
2. Типология общения (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.).
3. Цели и функции общения.
4. Деловое, социально-ролевое общение.
5. Этика как наука и явление духовной жизни.
6. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики.
7. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.
8. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
9. Характеристики делового общения.
10. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
11. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.
12. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

13. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания.
14. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.
15. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия.
16. Самопрезентация в общении.
17. Межличностная аттракция в общении.
18. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
19. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения.
20. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. Основные типы транзакций.
21. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.
22. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения.
23. Диалог как форма речевого общения.
24. Условия эффекта речевого воздействия.
25. Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления.
26. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.
27. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний.
28. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.
29. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.
30. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация.
31. Виды устных форм делового взаимодействия.
32. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
33. Деловое совещание: подготовка и проведение.
34. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
35. Презентация, ее смысл и назначение.
36. Деловая полемика, правила ее проведения.
37. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.
38. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.
39. Особенности официально-деловой речи.
40. Составление и оформление приказов, протоколов, решений, договоров.
41. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.
42. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламенты.
43. Служебные записки для внутренней коммуникации.
44. Правила оформления деловых посланий.
45. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
46. Объективная и субъективная составляющая конфликтов.
47. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение).
48. Процедурные аспекты регулирования конфликтов.
49. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
50. Возможности управления конфликтной ситуацией.

51. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления.
52. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
53. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.
54. Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций.
55. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.
56. Национальные особенности деловых контактов народов мира.
57. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.
58. Проблемы деловой этики в России.
59. Принципы, правила и нормы делового общения.
60. Официальные мероприятия в системе делового общения.
61. Этикет приветствия и представления.
62. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов.
63. Правила телефонных разговоров.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятия и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

8.1 Основная литература:

1. Ракутова, И. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. В. Ракутова. – Минск : РИПО, 2024. – 196 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=717806>– Библиогр.: с. 150-152. – ISBN 978-985-895-204-4. – Текст : электронный.
2. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьминова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500> – ISBN 978-5-4499-3343-0. – DOI 10.23681/694500. – Текст : электронный.
3. Щербакова, И. В. Деловая коммуникация : учебное пособие : [16+] / И. В. Щербакова, С. А. Круглова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> – ISBN 978-5-4499-2612-8. – DOI 10.23681/618860. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная литература:

4. Чернышова, Л. И. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник для вузов. / Л. И. Чернышова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - эл. опт. диск (CD-ROM).
5. Логутова, Е. Психология делового общения / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина. - Оренбург: ОГУ, 2013. - 196 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249>
6. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьминова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. –

9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- **ЭБС «Издательства Лань»**
Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»
ООО «Издательство Лань».
Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год
<http://e.lanbook.com/>
- **Сетевая электронная библиотека**
ООО «ЭБС ЛАНЬ»
Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный
<http://e.lanbook.com/>
<http://seb.e.lanbook.com/>
- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**
ООО «Директ-Медиа»
Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год
<http://biblioclub.ru>
- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**
ООО Научная электронная библиотека.
Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год
<http://elibrary.ru>

Гарант

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Для подготовки и выполнения практических заданий студенту следует завести отдельную тетрадь. При подготовке к практическим занятиям студенту следует составить краткий ответ (1-2 стр.) на контрольные вопросы к практическим занятиям. Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособий, дополнительной литературы, интернет - источников.

Ответы на практических занятиях, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оцениваются в **10** баллов (за три точки - **30** баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой

дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой

дисциплины;

- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;

- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

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;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Деловые коммуникации» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается экзаменом.

11.Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

11.1 Лицензионное программное обеспечение

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020»

лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26ЕС-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

11.1 Интернет-ресурсы свободного доступа

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Официальный сайт Президента РФ	http://president.kremlin.ru

Официальный сайт МИД России	http://www.mid.ru
Сайт Главы КБР	http://www.president-kbr.ru/
Система «Антиплагиат»	www.antiplagiat.ru
Консультат Плюс.	http://www.consultant.ru.
Журнал «Государственная служба».	URL: http://www.gossluzhba.ucoz.ru
Научно-политический журнал «Государственная служба»	URL: http://mgs.migsu.ru

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

№ п./п.	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, Мультимедиа-проектор Проектор BenQ. Персональный компьютер Intel Core I5-3330
2.	Практические занятия	Аудитория для проведения практических занятий	Компьютер Intel Core I5-3330 с выходом в Internet. Проектор BenQ. Интерактивная доска Smart Board. Устройство восприятия Microlab 2.1. Принтер Canon. Веб-камера A4Tech. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, информационные и методические материалы.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютера с выходом в интернет