




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)**

**ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

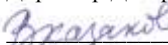
СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП «Реклама и связи с общественностью»

  
Т.Д. Лыкова  
(подпись) (ФИО)

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента коммуникаций и медиа

  
В.А. Казакова  
(подпись) (ФИО.)

«11» июня 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловые коммуникации

**Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью**

Профиль Реклама и связи с общественностью

**Форма подготовки очная**

курс 1 семестр 1

лекции 18 час.

практические занятия 18 час.

лабораторные работы 00 час.

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 10 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 10 час.

самостоятельная работа 108 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки **42.03.01 Реклама и связи с общественностью** приказом Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017г. № 512.

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента коммуникаций и медиа, протокол № 10 от «10» июня 2019 г.

Директор Департамента коммуникаций и медиа канд.полит.наук, Казакова В.А.

Составители: канд.ист. наук, Прудкогляд Т.В.

Владивосток

2019

**Оборотная сторона титульного листа РПД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента коммуникаций и медиа:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_

Директор Департамента \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента коммуникаций и медиа:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_

Директор Департамента \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента коммуникаций и медиа:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_

Директор Департамента \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента коммуникаций и медиа:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_

Директор Департамента \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в организации и проведении культуры цивилизованной дискуссии-спора как одной из наиболее важных составляющих коммуникативной культуры PR-менеджера в рекламе, расширение знаний студентов в области теории коммуникации и выработка навыков эффективной коммуникации.

Задачи:

- изучение этических основ деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- формирование личностно-нравственного облика специалиста.

Результаты обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике должны быть соотнесены с установленными в ОПОП индикаторами достижения компетенций.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплинам (модулям) должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных ОПОП.

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает основные нормы современного русского литературного языка и базовые принципы речевого взаимодействия на русском и иностранном языках; основные грамматические нормы изучаемого иностранного языка; обладает достаточным словарным запасом. УК-4.2. Умеет грамотно, логически верно и аргументированно излагать свои мысли в процессе речевого взаимодействия на русском и иностранном языках; общаться на бытовые и профессиональные темы на изучаемом иностранном языке в устной и письменной форме; читать, переводить и

		<p>реферировать литературу по своей специальности со словарем и без него; понимать речь изучаемого иностранного языка на слух.</p> <p>УК-4.3. Владеет навыками логичного и грамотного речевого взаимодействия в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; основами грамматических норм изучаемого иностранного языка; достаточным словарным запасом; основными приемами общения.</p>
--	--	---

**Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:**

<b>Задача профессиональной деятельности</b>	<b>Объекты или область знания</b>	<b>Код и наименование профессиональной компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции</b>	<b>Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)</b>
<b>Тип задач профессиональной деятельности: организационный</b>				
Организация процесса создания коммуникационно-го продукта	текст рекламы и связей с общественностью и (или) иной коммуникационный продукт, передаваемый по различным каналам средствам и массовой информации (далее – СМИ) и другими медиа,	ПК-1. Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	<p>ПК-1.1. Знает современные тенденции планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий</p> <p>ПК-1.2. Умеет осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии</p> <p>ПК-1.3. Владеет приемами</p>	<p>06.009 Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации</p> <p>06.013 Специалист по информационным ресурсам</p>

	адресованный разным целевым группам/группам обществу.		планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий, в т.ч. внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	
Участие в производственном процессе выпуска коммуникационного продукта с применением современных технологий	текст рекламы и связей с общественностью и (или) иной коммуникативный продукт, адресованный разным целевым группам/группам обществу	ПК-7 способность применять в профессиональной деятельности основные технологические решения, технические средства, приемы и методы коммуникаций	ПК-7.1 Знает технологии медиарилейшнз и медиапланирования в офлайн и онлайн среде; основные технологии копирайтинга в онлайн и офлайн среде; технологии организации специальных мероприятий в работе с различными целевыми группами; технологии производства продукта ПК-7.2 Умеет определять необходимые технологические средства для осуществления коммуникации  ПК-7.3 Владеет необходимыми навыками выбора и применения	06.009 Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации  06.013 Специалист по информационным ресурсам

			технологических средств для осуществления коммуникации	
--	--	--	---	--

# **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18 час.)**

## **Раздел I. Введение в основы деловой коммуникации (6 час.)**

### **Тема 1. Понятия «коммуникация» и «деловая коммуникация» (2 час.)**

Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. Характеристика понятия «деловая коммуникация». Функции деловой коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях.

### **Тема 2. Общение как социально-психологическая категория (2 час.)**

Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция. Основные характеристики коммуникативного делового общения. Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов. Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология.

### **Тема 3. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации (2 час.)**

Ведущие принципы речевой деятельности – принцип кооперации (Грайс П.Г.) и принцип вежливости. Максимы такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии (Дж. Н. Лич). Психологические принципы общения: принцип равной безопасности; принцип децентрической направленности; принцип адекватности сказанного воспринятому. Факторы, способствующие установлению благоприятного климата речевого общения (плюрализм мнений, осознание значимости конструктивности диалога и т.д.; рефлексивное и нерефлексивное слушание). Нравственные установки

участников коммуникации. Моральный плюрализм и его опасность. Локусы контроля (интернальный и экстернальный). Психологические основы делового взаимодействия. Понятие о темпераменте. Виды темперамента. Сенсорная, психогеометрическая типология С. Деллингера, психологические типы по К. Юнгу. Психологические принципы оказания влияния на человека.

## **Раздел II. Теория деловой коммуникации (12 час.)**

### **Тема 1. Деловая беседа как вид делового общения (1 час.)**

Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления. Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».

### **Тема 2. Служебные совещания как вид делового общения (1 час.)**

Служебное совещание как разновидность делового общения. Правила проведения служебных совещаний. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний. Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа. Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.



### **Тема 3. Переговоры как вид делового общения (1 час.)**

Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений. Роль и место переговоров в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью.

### **Тема 4. Деловая презентация как вид делового общения (1 час.)**

Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие. Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида. Реклама как вид презентации и ее особенности. Роль и место презентации в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью.

### **Тема 5. Разговор по телефону в деловом общении (1 час.)**

Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора. Роль и место делового общения по телефону в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью.

### **Тема 6. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения (1 час.)**

Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии

поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций.

#### **Тема 7. Национальные особенности делового общения (1 час.)**

Классификация деловых культур по Р.Д. Льюису (монокультурные, поликультурные, реактивные). Национальные черты деловых людей: американцев, англичан, немцев, французов, итальянцев, японцев, россиян – преимущества и недостатки. Практические технологии межкультурного делового общения. Учет национальных особенностей деловых партнеров в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью.

#### **Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации (1 час.)**

Критика в деловом общении. Правила искусной критики. Принципы недейственной критики. Разновидности критики: критика-надежда, критика-аналогия, обезличенная критика, критика-озабоченность, критика-ирония, конструктивная критика. Интрапунитивная и экстрапунитивная реакция на критику. Способы нейтрализации замечаний. Комплимент в деловой коммуникации и его роль. Персонификация комплимента.

#### **Тема 9. Деловой партнер и виды деловых стилей (1 час.)**

Понятие о деловом стиле. Элементы делового стиля. Деловой партнер: акула или дельфин. Поддерживающий и неподдерживающий стили поведения. Мужчина и женщина: особенности делового стиля и отношений на работе.

#### **Тема 10. Психологические особенности работы в группе и команде (1 час.)**

Группа, организация, команда как особые коллективы. Группа, ее особенности и психология взаимоотношений. Правила изменения личностных реакций под воздействием группы. Конформизм и непризнание групповых норм. Стадии развития группы. Стили руководства, опирающиеся на различные психологические основания (демократический, либеральный, патриархальный, попустительский, ситуативный, авторитарный). Команда как группа с четко очерченным составом людей.

### **Тема 11. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни (1 час.)**

Понятие мотивации. Понятие карьеры. Поведение А-типа и Б-типа. Модель принятия карьерных решений. Типичные мотивационные потребности, обуславливающие осознанное стремление сделать карьеру. Якорь карьеры: якорь автономии, якорь техникофункциональной компетентности, якорь безопасности и стабильности, якорь менеджерской компетентности, якорь предпринимательской креативности, якорь соревновательной потребности, якорь стиля жизни. Понятие имиджа. Качества, формирующие имидж: качества, позволяющие нравиться людям; качества, формируемые в процессе воспитания и образования; качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом. Понятие «модель поведения». Модели поведения: этикетные и стратегические. Критерии выбора модели поведения: нравственная безупречность, соответствие закону и установленному в обществе порядку, учет конкретной ситуации, цель, самокритичная оценка, половая отнесенность личности. Телесный имидж: осанка (положение головы и шеи, плеч), походка, лицо, взгляд. Требования к внешнему виду. Эстетическая элегантность. Психологическая элегантность. Понятие «тактика общения». Требования к тактике общения. Механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение.

### **Тема 12. Элементы управленческой деятельности (1 час.)**

Психологические закономерности управленческой деятельности: закон неадекватности отображения человека человеком; закон расщепления смысла управленческой информации; закон самосохранения; закон компенсации. Качества руководителя и стили руководства. Роль руководителя (эксперт, представитель, диктатор, судья). Постановка целей. Подготовка и принятие решений. Контроль за деятельностью подчинённых. Предпосылки успешной деятельности организации. Управленческая деятельность в области рекламы и связей с общественностью

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**Практические работы (18 час.,  
в том числе 10 час. в интерактивной форме)**

### **Практическое занятие № 1. Понятия «коммуникация» и «деловая коммуникация» (1 час.)**

Практическое занятие в форме коллоквиума. Студентам предварительно предоставляется список тем/вопросов, которые обсуждаются на практическом занятии. Список тем/вопросов соответствует предыдущей лекционной теме. Такая форма занятий позволяет закрепить теоретический материал, разобрать сложные теоретические аспекты.

### **Практическое занятие № 2. Общение как социально-психологическая категория (1 час.)**

Практическое занятие в форме коллоквиума. Студентам предварительно предоставляется список тем/вопросов, которые обсуждаются на практическом занятии. Список тем/вопросов соответствует предыдущей лекционной теме. Такая форма занятий позволяет закрепить теоретический материал, разобрать сложные теоретические аспекты.

### **Практическое занятие № 3. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации (1 час.)**

Практическое занятие в форме коллоквиума. Студентам предварительно предоставляется список тем/вопросов, которые обсуждаются на практическом занятии. Список тем/вопросов соответствует предыдущей лекционной теме. Такая форма занятий позволяет закрепить теоретический материал, разобрать сложные теоретические аспекты.

### **Практическое занятие № 4. Деловая беседа как вид делового общения (1 час.)**

Практическое занятие в форме коллоквиума. Студентам предварительно предоставляется список тем/вопросов, которые обсуждаются на практическом занятии. Список тем/вопросов соответствует предыдущей лекционной теме. Такая форма занятий позволяет закрепить теоретический материал, разобрать сложные теоретические аспекты.

### **Практическое занятие № 5. Служебные совещания как вид делового общения (2 час. в интерактивной форме)**

Практическое занятие в форме кейс-задачи. Организация в группах по 5-6 человек того или иного вида делового совещания. Выбор темы, количественного и ролевого состава группы, а также типа совещания осуществляется обучающимися самостоятельно.

**Практическое занятие № 6. Переговоры как вид делового общения (1 час. в интерактивной форме)**

Практическое занятие в форме кейс-задачи «Подготовка к переговорам». Самостоятельная разработка с обучающимися проблемной ситуации, решаемой через переговорный процесс; организация сбора информации о будущих партнёрах, ее представление и анализ.

**Практическое занятие № 7. Деловая презентация как вид делового общения (2 час. в интерактивной форме)**

Практическое занятие в форме кейс-задачи. Организация в группах по 5-6 человек деловой презентации для конкретной ситуации; выбор коммуникативной ситуации и задачи, количественного и ролевого состава группы осуществляется обучающимися самостоятельно.

**Практическое занятие № 8. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения (2 час. в интерактивной форме)**

Практическое занятие в форме кейс-задачи. Организация в группах по 5-6 человек решения конкретной конфликтной ситуации. Выбор коммуникативной ситуации и задачи, количественного и ролевого состава группы осуществляется обучающимися самостоятельно.

**Практическое занятие № 9. Критика и комплименты в деловой коммуникации (3 час. в интерактивной форме)**

Практическое занятие в форме кейс-задачи. Студенты готовят деловую презентацию для конкретной ситуации; выбор коммуникативной ситуации и задачи, количественного и ролевого состава группы осуществляется обучающимися самостоятельно. Далее группа делится на пары и, используя навыки деловой коммуникации, студенты должны похвалить и покритиковать презентацию оппонента, высказав минимум по 3 плюса и 3 минуса презентации.

**Практическое занятие № 10. Национальные особенности делового общения (1 час.)**

Практическое занятие в форме коллоквиума. Студентам предварительно предоставляется список тем/вопросов, которые обсуждаются на практическом занятии. Список тем/вопросов соответствует предыдущей лекционной теме. Такая форма занятий позволяет закрепить теоретический материал, разобрать сложные теоретические аспекты.

**Практическое занятие № 11. Деловой партнер и виды деловых стилей (1 час.)**

Практическое занятие в форме коллоквиума. Студентам предварительно предоставляется список тем/вопросов, которые обсуждаются на практическом занятии. Список тем/вопросов соответствует предыдущей лекционной теме. Такая форма занятий позволяет закрепить теоретический материал, разобрать сложные теоретические аспекты.

**Практическое занятие № 12. Психологические особенности работы в группе и команде (1 час.)**

Практическое занятие в форме коллоквиума. Студентам предварительно предоставляется список тем/вопросов, которые обсуждаются на практическом занятии. Список тем/вопросов соответствует предыдущей лекционной теме. Такая форма занятий позволяет закрепить теоретический материал, разобрать сложные теоретические аспекты.

**Практическое занятие № 13. Элементы управленческой деятельности (1 час.)**

Практическое занятие в форме коллоквиума. Студентам предварительно предоставляется список тем/вопросов, которые обсуждаются на практическом занятии. Список тем/вопросов соответствует предыдущей лекционной теме. Такая форма занятий позволяет закрепить теоретический материал, разобрать сложные теоретические аспекты.

### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» представлено в приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Раздел I. Тема 1. Понятия «коммуникация» и «деловая коммуникация» Тема 2. Общение как социально-психологическая категория Тема 3. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации	УК-4.1.	знает основные нормы современного русского литературного языка и базовые принципы речевого взаимодействия на русском и иностранном языках; основные грамматические нормы изучаемого иностранного языка; обладает достаточным словарным запасом.	УО-2 Коллоквиум  ПР-2 Контрольная работа	Экзамен
		УК-4.2.	умеет грамотно, логически верно и аргументированно излагать свои мысли в процессе речевого взаимодействия на русском и		

			иностранном языках; общаться на бытовые и профессиональные темы на изучаемом иностранном языке в устной и письменной форме; читать, переводить и реферировать литературу по своей специальности со словарем и без него; понимать речь изучаемого иностранного языка на слух.		
		УК-4.3.	владеет навыками логичного и грамотного речевого взаимодействия в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; основами грамматических норм изучаемого иностранного языка; достаточным словарным запасом; основными приемами общения		
	Раздел II. Тема 1. Деловая беседа как вид делового общения Тема 2. Служебные совещания как вид делового общения Тема 3. Переговоры	ПК-1.1.	знает современные тенденции планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий	УО-2 Коллоквиум  ПР-2 Контрольная работа  ПР-11 Кейс-задача	Экзамен
		ПК-1.2.	умеет осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации		



<p>как вид делового общения Тема 4. Деловая презентация как вид делового общения Тема 5. Разговор по телефону в деловом общении Тема 6. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения Тема 7. Национальные особенности делового общения Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации Тема 9. Деловой партнер и виды деловых стилей Тема 10. Психологические особенности работы в группе и команде Тема 11. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни</p>		коммуникационной стратегии		
	ПК-1.3.	владеет приемами планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий, в т.ч. внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры		
	ПК-7.1	знает технологии медиарилейшнз и медиапланирования в офлайн и онлайн среде; основные технологии копирайтинга в онлайн и офлайн среде; технологии организации специальных мероприятий в работе с различными целевыми группами; технологии производства продукта коммуникации		
	ПК-7.2	умеет определять необходимые технологические средства для осуществления коммуникации		
	ПК-7.3	владеет		

	Тема 12. Элементы управленческо й деятельности		необходимыми навыками выбора и применения технологических средств для осуществления		
--	---	--	--	--	--

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Короткий С.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>
2. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 229 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/943272>
3. Шунейко, А.А. Основы успешной коммуникации : учебное пособие / А.А. Шунейко, И.А. Авдеенко. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 192 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/74762>
4. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. — М. : Дашков и К, 2018. — 488 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85127.html>
5. Эффективные коммуникации: Практическое руководство — М. : АЛЬПИНА, 2018. — 200 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003282>

### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
2. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование [Электронный ресурс] : учебник/ Ф.И. Шарков, В.Н. Бузин. — М. : Дашков и К, 2018. — 486 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85187.html>
3. Мазилкина Е.И. Маркетинговые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Е.И. Мазилкина. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 256 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57161.html>

4. Головлева Е.Л. Теория и практика современной коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Е.Л. Головлева, Д.А. Горский. — М. : Московский гуманитарный университет, 2017. — 192 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74742.html>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

Изучение дисциплины проводится на основе рейтинговой технологии. При осуществлении образовательного процесса используется следующее программное обеспечение: Microsoft Office (PowerPoint, Word), Open Office, программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» выполняется по следующему алгоритму.

1. Вся основная теоретическая база излагается на лекциях, но для усвоения материала студентам предлагается и самостоятельное изучение теоретического материала.

Студенту для более глубокой проработки отдельных тем дисциплины в начале семестра предлагается список тем для подготовки реферата. Студент выбирает тему и самостоятельно в течение семестра готовит письменную работу, которую защищает в конце семестра. Реферат готовится в соответствии с требованиями к содержанию и оформлению рефератов. Преподаватель контролирует результат индивидуальным собеседованием с проверкой письменной работы (реферата) по каждой теме самостоятельной работы.

2. Практическая часть курса, которая формирует основные умения и навыки, представлена практическими семинарскими и лабораторными занятиями, на которых студенты анализируют теоретические и практические аспекты изучаемых тем, отвечают на поставленные вопросы, определяют проблемные области исследуемых тем и затем, в групповых обсуждениях и дискуссиях, аргументированно и всесторонне защищают те или иные положения. Студент в течение семестра должен самостоятельно найти и проработать информацию и подготовиться к практическим занятиям, используя самостоятельные домашние задания, лекции, предложенный преподавателем глоссарий, рекомендованную учебно-методическую литературу и информацию из интернет-источников.

3. В конце семестра студент должен подготовиться к промежуточной аттестации — сдаче экзамена, при этом для подготовки используются список контрольных вопросов к экзамену.

Экзамен выставляется в общей совокупности всех работ с учетом выполненной самостоятельной работы и реферата.

## VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) объектов
Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 34) Оборудование: плазма: модель LG FLATRON M4716CCBA Проектор, модель Mitsubishi, экран Эксклюзивная документ камера, модель Avervision 355 AF Доска аудиторная	г. Владивосток, о. Русский, п. Аякс д.10, корпус F, ауд. F621 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа

Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувеличителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

## VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
	знает (пороговый уровень)	УК-4.1. Знает основные нормы современного русского литературного языка и базовые принципы речевого		
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникаци	знает (пороговый уровень)	УК-4.1. Знает основные нормы современного русского литературного языка и базовые принципы речевого	Знание норм современного русского литературного языка и	Строит свою речь в соответствии с нормами современного

ю в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		взаимодействия на русском и иностранном языках; основные грамматические нормы изучаемого иностранного языка; обладает достаточным словарным запасом.	принципов речевого взаимодействия; достаточный словарный запас	русского литературного языка, использует на практике принципы речевого взаимодействия; имеет достаточный словарный запас
	умеет (продвинутый)	УК-4.2. Умеет грамотно, логически верно и аргументированно излагать свои мысли в процессе речевого взаимодействия на русском и иностранном языках; общаться на бытовые и профессиональные темы на изучаемом иностранном языке в устной и письменной форме; читать, переводить и реферировать литературу по своей специальности со словарем и без него; понимать речь изучаемого иностранного языка на слух.	Умение грамотно, логически верно и аргументированно излагать свои мысли в процессе речевого взаимодействия; общаться на бытовые и профессиональные темы.	Грамотно, логически верно и аргументированно излагает свои мысли в процессе речевого взаимодействия; легко общается на бытовые и профессиональные темы.
	владеет (высокий)	УК-4.3. Владеет навыками логичного и грамотного речевого взаимодействия в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; основами грамматических норм изучаемого иностранного языка;	Владение навыками логичного и грамотного речевого взаимодействия в устной и письменной форме; достаточным словарным	Способен логично и грамотно выстраивать речевое взаимодействие в устной и письменной форме; владеет достаточным словарным

		достаточным словарным запасом; основными приемами общения.	запасом; основными приемами общения.	запасом; использует на практике основные приемы общения.
ПК-1. Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	знает (пороговый уровень)	ПК-1.1. Знает современные тенденции планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий	Знание современных тенденций планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий	Способен назвать основные современные тенденции планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий
	умеет (продвинутый)	ПК-1.2. Умеет осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии	Умение осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии	Способен планировать мероприятия в рамках реализации коммуникационной стратегии
	владеет (высокий)	ПК-1.3. Владеет приемами планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий, в т.ч. внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	Владение приемами планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий, в т.ч. внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	Применяет на практике приемы планирования и организации под контролем коммуникационных кампаний и мероприятий, в т.ч. внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры
ПК-7 способность применять в	знает (пороговый уровень)	ПК-7.1 Знает технологии медиарилейшнз и	Знание технологий медиарилейшнз и	Способен использовать технологии

профессиональной деятельности основные технологические решения, технические средства, приемы и методы коммуникаций		медиапланирования в офлайн и онлайн среде; основные технологии копирайтинга в онлайн и офлайн среде; технологии организации специальных мероприятий в работе с различными целевыми группами; технологии производства продукта	медиапланирования, основных технологии копирайтинга в онлайн и офлайн среде; технологий организации мероприятий в работе с целевыми группами	медиарилейшнз и медиапланирования, основные технологии копирайтинга в онлайн и офлайн среде; может перечислить технологии организации мероприятий в работе с целевыми группами
	умеет (продвинутый)	ПК-7.2 Умеет определять необходимые технологические средства для осуществления коммуникации	Умение определять необходимые технологические средства для осуществления коммуникации	Определяет необходимые технологические средства для осуществления коммуникации
	владеет (высокий)	ПК-7.3 Владеет необходимыми навыками выбора и применения технологических средств для осуществления коммуникации	Владение необходимыми навыками выбора и применения технологических средств для осуществления коммуникации	Способен выбирать и применять технологические средства для осуществления коммуникации

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Текущая аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме контрольных мероприятий, практических занятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:



- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

- степень усвоения теоретических знаний;

- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

- результаты самостоятельной работы. По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

Для оценивания степени усвоения теоретических знаний, практических умений и навыков используются оценочные средства в виде УО-3 Коллоквиум, ПР-2 Контрольная работа, ПР-11 Кейс-задача и т.д.

Критерии оценки указаны ниже.

### **Перечень оценочных средств**

<b>Код ОС</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Краткая характеристика оценочного средства</b>	<b>Представление оценочного средства в фонде</b>
УО-2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
ПР-2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
ПР-11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

В зависимости от вида промежуточного контроля по дисциплине и формы его организации могут быть использованы различные критерии оценки знаний, умений и навыков.

### **Критерии оценки (устного доклада, реферата, эссе, в том числе выполненных в форме презентаций):**

✓ 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно

определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

✓ 85-76 баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

✓ 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### Критерии оценки презентации доклада:

ценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

<b>Представление</b>	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
<b>Оформление</b>	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
<b>Ответы на вопросы</b>	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

### **Критерии оценки (письменный ответ)**

✓ 100-86 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 85-76 баллов - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой

заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.

✓ 60-50 баллов – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

### **Критерии оценки (устный ответ)**

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации**

**Примерный перечень вопросов на экзамен:**

1. Понятие и средства деловой коммуникации.
2. Функции языка в общении.
3. Виды речевой деятельности.
4. Трудности эффективного слушания.
5. Вопросы в деловой коммуникации.
6. Признаки и характеристики делового общения.
7. Барьеры эффективной коммуникации.
8. Понятие коммуникативной компетентности специалиста.
9. Средства психологического воздействия, уровни, цели.
10. Приемы, стимулирующие общение.
11. Деловая беседа, цели и задачи.
12. Структурная организация беседы.
13. Публичная речь и презентация.
14. Понятие деловых писем и их классификация.
15. Тактика правильной критики.
16. Правила и тактика ведения спора.
17. Характеристика конфликтов.
18. Структура конфликтов.
19. Стили поведения в конфликтной ситуации.
20. Знаки внимания и правила их использования.

*Образец экзаменационного билета*

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»**

Школа искусств и гуманитарных наук

**ООП 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»**

**Дисциплина «Деловые коммуникации»**

**Форма обучения Очная**

**Семестр Осенний 2019-2020 учебного года**

**Реализующий Департамент коммуникаций и медиа**

**Экзаменационный билет № 1**

1. Понятие и средства деловой коммуникации.
2. Функции языка в общении.

Директор Департамента Коммуникаций и медиа \_\_\_\_\_

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене  
по дисциплине «Деловые коммуникации»:**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-85	<i>«отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал по основам редакторского дела, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, обозначает особенности применения тех или иных методов работы редактора в зависимости от ситуаций, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, владеет и использует в решении задач нормативно-правовую базу, способен использовать современные технические средства для оптимизации, унификации и модернизации работы редактора.
85-76	<i>«хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Использует основной терминологический аппарат по технологии редакционно-издательского процесса, способен решить стандартные практические задачи по редакторскому делу, знает основные нормативно-правовые акты, влияющие на способы и методы работы редактора.
75-61	<i>«удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, не владеет способами и методами работы редактора с фактическим материалом, не владеет нормативно-правовыми актами и не применяет их.
60-50	<i>«неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## Оценочные средства для текущей аттестации

### Вопросы по темам/разделам дисциплины

#### Раздел I. Введение в основы деловой коммуникации

##### Тема 1. Понятия «коммуникация» и «деловая коммуникация»

1. Понятие этики делового общения.
2. Определение деловой коммуникации.

3. Структура деловой коммуникации.
4. Средства общения в деловой коммуникации.
5. Функции деловой коммуникации.
6. Виды коммуникаций в организациях

## **Тема 2. Общение как социально-психологическая категория**

1. Что такое коммуникационный процесс и каковы его основные функции?
2. Охарактеризуйте вербальные и невербальные средства общения.
3. Назовите механизмы социального восприятия и дайте их краткую характеристику.
4. Каковы особенности психической структуры личности в психоанализе Фрейда?
5. Какое значение имеет бессознательное для практики делового общения?
6. Перечислите типы личности, выделенные К.Юнгом и дайте краткую характеристику каждому из них.

## **Тема 3. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации**

1. В чем заключается принцип кооперации?
2. В чем заключается принцип вежливости?
3. Назовите максимы вежливости и охарактеризуйте их.
4. Охарактеризуйте основные психологические принципы общения.
5. Назовите факторы благоприятного климата делового общения.
6. Что такое моральный плюрализм и в чем его опасность?
7. Приведите пример удачной коммуникации.

## **Раздел II. Теория деловой коммуникации**

### **Тема 1. Деловая беседа как вид делового общения**

1. Функции деловой беседы.
2. Основные этапы деловой беседы.
3. Психологическая сущность вопросов собеседника (закрытых, открытых, риторических, переломных, для обдумывания).
4. Психологические приемы влияния на партнера.

### **Тема 7. Национальные особенности делового общения**

1. Расскажите о классификации деловых культур, предложенной Р. Д. Льюисом.

2. Какие национальные особенности присущи деловым людям разных стран? В чем своеобразие их поведения в различных ситуациях делового общения?

3. Что характерно для делового поведения россиян?

### **Тема 9. Деловой партнер и виды деловых стилей**

1. Что такое деловой стиль коммуникации?

2. Назовите элементы делового стиля.

3. Охарактеризуйте поддерживающий и неподдерживающий стили поведения.

4. Какие особенности делового стиля и отношений на работе присущи мужчинам и женщинам.

### **Тема 10. Психологические особенности работы в группе и команде**

1. Что такое психология взаимоотношений в группе?

2. Перечислите стадии развития группы и охарактеризуйте их.

3. Назовите основные стили руководства и охарактеризуйте их.

### **Тема 12. Элементы управленческой деятельности**

1. Что такое закон неадекватности отображения человека человеком? Приведите пример.

2. Что такое закон расщепления смысла управленческой информации? Приведите пример.

3. Что такое закон самосохранения? Приведите пример.

4. Что такое закон компенсации? Приведите пример.



## **Комплект контрольных заданий по вариантам**

### **Раздел I. Введение в основы деловой коммуникации**

#### **1. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?**

- 1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
- 2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
- 3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
- 4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

#### **2. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.**

- 1) Является формальным.
- 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
- 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.
- 4) Решение проблем личностного плана.

#### **3. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?**

- 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
- 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
- 3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.
- 4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.

#### **4. Укажите формы делового общения.**

- 1) Прием подчиненных.
- 2) Встреча.
- 3) Публичное выступление.
- 4) Деловое совещание.

5) Спор.

**5. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.**

- 1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
- 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
- 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
- 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.

**6. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.**

- 1) Установление места и времени встречи.
- 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
- 3) Подведение итогов беседы.
- 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

**7. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.**

- 1) Использование мнений авторитетных экспертов.
- 2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам.
- 3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами.
- 4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.

**8. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:**

- 1) публичное выступление
- 2) деловые переговоры
- 3) неформальная вечеринка сотрудников.
- 4) беседа с клиентом

**9. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:**

- 1) говорите.

- 2) Алло.
- 3) называете организацию, подразделение, свое имя.
- 4) да, я вас слушаю.

## **Раздел II. Теория деловой коммуникации**

**1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.**

- 1) Критика собеседника недопустима.
- 2) Использование литературного стиля, грамотная речь.
- 3) Использование домыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.
- 4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

**2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения:**

- 1) Грамотная речь, понятная собеседнику.
- 2) Порядочность в решении вопросов личной жизни.
- 3) Умение культурно вести себя в обществе.
- 4) Следование требованиям моды.

**3. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:**

- 1) компромисс
- 2) конкуренция
- 3) сотрудничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

**4. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:**

- 1) «разговор ведите при свидетелях»
- 2) «сохраняйте ровный тон»
- 3) «найдите повод для похвалы»
- 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

**5. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?**

- 1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.
- 2) Использование подарка может снять недопонимание.
- 3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.
- 4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

**6. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это:**

- 1) авторитет
- 2) самоуничижение
- 3) авторитаризм
- 4) конформизм.

**7. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.**

- 1) Социальная справедливость.
- 2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач.
- 3) Служебная ответственность.
- 4) Жесткая дисциплина.

**8. Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя.**

- 1) Самоотдача в работе.
- 2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради личной выгоды.
- 3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей.
- 4) Умение говорить правду «в глаза».

**9. Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций.**

- 1) Эстетизация рабочих мест.
- 2) Наставничество.
- 3) Субъективный подход руководителя.
- 4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.

**10. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.**

- 1) Компетентность.
- 2) Порядочность.
- 3) Жесткость и бескомпромиссность.
- 4) Надежность.

**11. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это:**

- 1) депрессия
- 2) конфликт
- 3) альтернатива
- 4) аналогия

**12. Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно назвать:**

- 1) коммуникации
- 2) наличие неформальных групп
- 3) отсутствие единомышленников в коллективе
- 4) стремление к лидерству

**13. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:**

- 1) подчиненный руководителя
- 2) руководитель подчиненного
- 3) не приветствуют друг друга
- 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.

**14. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.**

- 1) Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим.
- 2) Подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.
- 3) Подарок – это свидетельство корысти.
- 4) Дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.

**15. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно сделать замечание сотруднику фирмы?**

- 1) Не делать замечание подчиненному в присутствии третьего лица.
- 2) Высказать замечание в жесткой форме, чтоб в следующий раз этого не повторилось.
- 3) Высказанное в резкой форме замечание вряд ли подвигнет на трудовые успехи. Уместнее сказать мягко и наедине.
- 4) Высказанное публично замечание станет уроком и для других сотрудников.

**16. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно похвалить сотрудника фирмы?**

- 1) Похвалить сотрудника следует прилюдно, другим членам коллектива будет приятно, что руководитель отметил успехи их коллеги.
- 2) Чтобы не вызывать зависти коллег, следует похвалить сотрудника, не привлекая внимания всех членов коллектива.
- 3) Похвала не имеет смысла, так как каждый работает и получает за это денежное вознаграждение.
- 4) Публичное признание заслуг сотрудника способно сплотить коллектив на решение общих задач.

## **Задания для решения кейс-задачи**

### **Практическое занятие № 5. Служебные совещания как вид делового общения**

Организация в группах по 5-6 человек того или иного вида делового совещания. Выбор темы, количественного и ролевого состава группы, а также типа совещания осуществляется обучающимися самостоятельно.

### **Практическое занятие № 6. Переговоры как вид делового общения**

«Подготовка к переговорам». Самостоятельная разработка с обучающимися проблемной ситуации, решаемой через переговорный процесс; организация сбора информации о будущих партнёрах, ее представление и анализ.

### **Практическое занятие № 7. Деловая презентация как вид делового общения**

Организация в группах по 5-6 человек деловой презентации для конкретной ситуации; выбор коммуникативной ситуации и задачи, количественного и ролевого состава группы осуществляется обучающимися самостоятельно.

### **Практическое занятие № 8. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения**

Организация в группах по 5-6 человек решения конкретной конфликтной ситуации. Выбор коммуникативной ситуации и задачи, количественного и ролевого состава группы осуществляется обучающимися самостоятельно.

### **Практическое занятие № 9. Критика и комплименты в деловой коммуникации**

Студенты готовят деловую презентацию для конкретной ситуации; выбор коммуникативной ситуации и задачи, количественного и ролевого состава группы осуществляется обучающимися самостоятельно. Далее группа делится на пары и, используя навыки деловой коммуникации, студенты должны похвалить и покритиковать презентацию оппонента, высказав минимум по 3 плюса и 3 минуса презентации.