Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.10.2023 09:31:09
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.О.02.01 «Деловое общение и бизнес-коммуникации»

Направление подготовки:
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Направленность (профиль:
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2023

Рабочая программа дисциплины *«Деловое общение и бизнес-коммуникации»* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - *бакалавриат* по направлению подготовки *38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»*, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 г. № 1016.

Составители:

старший преподаватель	Д. С. Калинина
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки» 30.08.2023 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой	д. с. н., доцент	С. В. Явон
	(уч. степень, уч. звание)	(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся универсальных компетенций, связанных с командной работой и лидерством, коммуникациями, и направленных на развитие готовности к самостоятельной профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** * для профессиональных компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**ИУК-3.1.** Демонстрирует знание основ социального взаимодействия, командной работы и методов управления конфликтами **ИУК-3.2.** Осуществляет эффективное взаимодействие с другими членами команды, в том числе в цифровой среде, преодолевает возникающие в команде разногласия и конфликты	**Знает:** - теоретические основы коммуникационного процесса в организации - вербальные и невербальные средства взаимодействия - основные закономерности и формы регуляции конфликтного поведения - принципы командной работы, в том числе в трансформирующейся бизнес-среде **Умеет:** - осуществлять традиционные и цифровые формы социального взаимодействия в целях обеспечения сотрудничества в решении социальных и профессиональных задач - находить организационно-управленческие решения в конфликтных ситуациях, аргументировано отстаивать собственное мнение, способное привести к решению профессиональных задач **Владеет:** - методами эффективного воздействия на собеседника - приемами организации взаимодействия при работе в команде - навыками профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций, в том числе с применением информационных технологий	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**ИУК-4.1.** Демонстрирует навыки устной и письменной деловой коммуникации на русском и иностранном языках в соответствии с поставленными задачами **ИУК-4.2.** Выбирает наилучшую стратегию и тактику (форму подачи, каналы коммуникации) общения с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях **ИУК-4.3.** Использует различные цифровые средства,	**Знает:** - принципы и логику организации делового общения и бизнес-коммуникации **Умеет:** - осуществлять деловое общение с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях **Владеет:** - методами отбора форм, средств и приемов коммуникации, адекватных планируемым результатам делового общения	

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** * для профессиональных компетенций
	позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей		

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Б1.О.02 Модуль soft skills).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2 з.е. (72 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**72**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**36 / 8**
занятия лекционного типа (лекции)	18 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18 / 4
лабораторные работы	- /-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**36 / 60**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	36 / 60
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на зачет)	**0 / 4**
Промежуточная аттестация	**зачет**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной и очно-заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися(включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.; УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3.	**Тема 1. Общение и коммуникация.** Многоплановый характер общения. Виды и уровни общения. Модели общения. Стили общения. Природа и цель коммуникаций. Средства общения: вербальные и невербальные. Помехи, искажающие информацию. Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры. Компетентностный подход к проблемам общения. Коммуникативная компетентность.	2 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 1. Общение и коммуникация.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			5 / 8	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.; УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3.	**Тема 2. Общение как взаимодействие.** Структура межличностного взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии. Формы стратегического поведения в общении. Особенности конфликтного взаимодействия. Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.	2 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 2. Общение как взаимодействие.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			5 / 8	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.; УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3.	**Тема 3. Общение как восприятие и понимание.** Социальная перцепция. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Механизмы взаимопонимания в общении. Трудности и дефекты межличностного общения. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Понятие и причины межличностных конфликтов, механизмы их возникновения. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте.	2 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 3.Общение как восприятие и понимание.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			5 / 8	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.; УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3.	**Тема 4. Деловое общение: общая характеристика и виды.** Сущность и содержание делового общения. Цели, принципы и функции делового общения. Основные виды делового общения. Деловое общение как форма делового взаимодействия. Техники делового общения. Этика делового общения.	2 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 4. Деловое общение: общая характеристика и виды.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			5 / 8	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.; УК-4: ИУК-4.1.,	**Тема 5. Основные формы делового общения.** Деловые беседы. Публичные речи. Публичные презентации, аргументации и возражения. Письменная коммуникация: свойства и функции. Коммуникации в цифровой среде.	4 / 1			Сообщение / презентация. Практическое задание.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ИУК-4.2., ИУК-4.3.	**Практическое занятие 5.** Основные формы делового общения.		4 / 1		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			5 / 10	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.; УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3.	**Тема 6. Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью.** Система маркетинговых коммуникаций. Реклама как канал бизнес-коммуникации. Специфика рекламной коммуникации. Место и роль связей с общественностью в системе бизнес-коммуникаций. Коммуникативные функции связей с общественностью.	4 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 6. Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью.		4 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			6 / 10	
УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.; УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3.	**Тема 7. Имидж делового человека.** Понятие и функции имиджа. Формирование имиджа делового человека. Внешний вид делового человека. Манеры поведения делового человека.	2 / 0,5			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 7. Имидж делового человека.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа Самостоятельное изучение учебных материалов			5 / 8	
	ИТОГО	**18 / 4**	**18 / 4**	**36 / 60**	

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной и очно-заочной форм обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- технологии развивающего обучения;
- информационные технологии: Яндекс-документы, Google-документы, Zoom.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- развитие умений и навыков подготовки и выступления с докладами, сообщениями, презентациями;
- обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ практических заданий;

– подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий по всем темам.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиями мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

– изучение учебной литературы по курсу;
– работу с ресурсами Интернет;
– подготовку к практическим (семинарским) занятиям;
– выполнение практических заданий;
– подготовку к тестированию по темам курса;
– подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учеб. пособие для высш. учеб. заведений по УГС 38.00.00 "Экономика и упр.", 40.00.00 "Юриспруденция" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 320 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Слов. основ. психол. понятий. - URL: https://znanium.ru/read?id=426206 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-013292-1. - 978-5-16-106020-9. - Текст : электронный.
2. Деловое общение : учеб. пособие по направлениям подгот. "Менеджмент", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр.", "Торговое дело" (уровень бакалавриата) / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=431523 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный.
3. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебник / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 323 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: https://znanium.ru/read?id=435572 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-018501-9. - Текст : электронный.
4. Иванова, И. С. Этика делового общения : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / И. С. Иванова. – 3-е изд., испр. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 168 с. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Семинары. – URL: https://znanium.ru/read?id=435959 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-100057-1. – Текст : электронный.
5. Измайлова, М. А. Деловое общение : учеб. пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - URL: https://znanium.ru/read?id=431524 (дата обращения: 28.08.2023). - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный.
6. Канке, В. А. Бизнес-этика : учеб. для вузов / В. А. Канке. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 236 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Глоссарий. - URL: https://znanium.ru/read?id=419356 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-106684-3. - Текст : электронный.
7. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учеб. пособие для вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент" / Е. И. Кривокора. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 189 с. : ил. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: https://znanium.com/read?id=399366 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-004277-0. - 978-5-16-100957-4. - Текст : электронный.
8. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учеб. по направлениям подгот. "Экономика", "Менеджмент", "Гос. и муницип. упр." (уровень бакалавриата) / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 343 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=431506 (дата

обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05383-2. - Текст : электронный.

9. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учеб. пособие для вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент" / О. В. Папкова. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 189 с. : ил. – (Высшее образование). – Глоссарий. – URL: https://znanium.ru/read?id=434864 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-004277-0. - 978-5-16-100957-4. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

10. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова, М. О. Кошлякова, Т. М. Надеина ; под ред. О. Я. Гойхмана, Л. М. Гончаровой. - Документ read. - Москва :ИНФРА-М, 2020. - 229 с. - (Высшее образование : Бакалавриат). - Прилож. - URL: https://znanium.com/read?id=357570 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-012633-3. - 978-5-16-102396-9. - Текст : электронный.
11. Варакута, С. А. Связи с общественностью : учеб. пособие для вузов по направлению 38.03.02 "Менеджмент" / С. А. Варакута. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 207 с. : табл. – (Высшее образование). – URL: https://znanium.com/read?id=367327 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-003443-0. - 978-5-16-101780-7. – Текст : электронный.
12. Гонтарь, О. П. Профессиональная этика : учеб. пособие / О. П. Гонтарь, С. П. Романова ; Сибир. федер. ун-т. - Документ read. - Красноярск : СФУ, 2019. - 152 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: https://znanium.com/read?id=380244 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-7638-4120-6. - Текст : электронный.
13. Демина, Л. А. Теория и практика аргументации : учеб. пособие / Л. А. Демина ; Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина (МГЮА). - Документ read. - Москва : НОРМА [и др.], 2020. - 272 с. - Практ. задания к курсу. - URL: https://znanium.com/read?id=347237 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91768-529-8. - 978-5-16-102029-6. - Текст : электронный.
14. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие для сред. проф. образования по группе специальностей "Образование и пед. науки" / Н. С. Ефимова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 192 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=435405 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-58199-0693-4. - 978-5-16-105933-3. - Текст : электронный.
15. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учеб. пособие / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: https://znanium.ru/read?id=425415 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный.
16. Журавлев, А. Л. Социальная психология : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2020. - 496 с. - (Высшее образование). - URL: https://znanium.com/read?id=355420 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-494-8. - Текст : электронный.
17. Захарова, Л. Н. Психология управления : учеб. пособие по специальности "Упр. персоналом" / Л. Н. Захарова. - Документ read. - Москва : Логос, 2020. - 377 с. - (Новая университетская библиотека). - Прил. - Глоссарий. - URL: https://znanium.com/read?id=367542 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный.

18. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие для вузов / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. - Документ read. - Ростов-на-Дону [и др.] : Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=343839 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный.
19. Караванова, Л. Ж. Психология : учеб. пособие для высш. проф. образования [по направлениям "Соц. работа", "Туризм", "Экономика" и др.] / Л. Ж. Караванова. - 3-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 264 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - Слов. психол. понятий. - URL: https://znanium.com/read?id=358273 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03766-5. - Текст : электронный.
20. Конфликтология : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 39.03.03 "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. – 2-е изд., перераб. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 301 с. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Прил. - Крат. терминол. слов. – URL: https://znanium.ru/read?id=429969 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-100128-8. – 220159. – Текст : электронный.
21. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сб. практ. заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева ; Рос. гос. ун-т правосудия. - Документ read. - Москва : РГУП, 2021. - 127 с. - URL: https://znanium.com/read?id=397492 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-93916-893-9. - Текст : электронный.
22. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика / И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2019. - 407 с. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=358392 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03253-0. - Текст : электронный.
23. Кузнецов, П. А. Public Relations. Связи с общественностью для бизнеса: практические приемы и технологии : учеб. для вузов / П. А. Кузнецов. - 3-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2021. - 294 с. - (Стратегия успешного бизнеса). - URL: https://znanium.com/read?id=376164 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04020-7. - Текст : электронный.
24. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум для высш. образования по направлениям подгот. "Экономика", "Менеджмент", "Торговое дело", "Товароведение", "Технология продукции и орг. обществ. питания", "Сервис", "Туризм", "Гостин. дело", "Психология", "Соц. работа", "Приклад. информатика" (уровень бакалавриата) / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 2-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 128 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прл. - URL: https://znanium.ru/read?id=431640 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04737-4. - Текст : электронный.
25. Пивоваров А. М. Деловые коммуникации. Социально-психологические аспекты : учеб.пособие для студентов, обучающихся по уровню магистратуры по направлению "Социология" / А. М. Пивоваров ; С.-Петерб. гос. ун-т. - Документ read. - Москва : Риор [и др.], 2019. - 144 с. - (Высшее образование - Магистратура). - Глоссарий. - URL:https://znanium.com/read?id=372749 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01641-1. - 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный.
26. Романов, А. А. Маркетинговые коммуникации : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.06 "Торговое дело" и 41.03.06 "Публич. политика и соц. науки"/ А. А. Романов, И. М. Синяева, В. А. Поляков. – Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2022. - 384 с. - URL: https://znanium.com/read?id=400303 (дата обращения: 28.08.2023). - ISBN 978-5-9558-0194-0. - Текст : электронный.
27. Семенов, А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учеб. пособие для вузов по укрупн. группе направлений подгот. "Экономика и упр." (уровень бакалавриата) / А. К.

Семенов, Е. Л. Маслова. - 10-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 276 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: https://znanium.com/read?id=358120 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03599-9. - Текст : электронный.

28. Социальная психология : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / А. А. Грачев, Т. П. Емельянова, А. Л. Журавлев [и др.] ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2023. - 496 с. - (Высшее образование). - URL: https://znanium.ru/read?id=430998 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-108678-0. - Текст : электронный.
29. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Конфликтология", "Менеджмент", "Упр. персоналом" и "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. – 5-е изд. стер. – Москва : Дашков и К, 2023. – 238 с. : табл. – Прил. – URL: https://znanium.ru/read?id=431686 (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-394-05310-8. – Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 28.08.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010. - URL : http://elib.tolgas.ru(дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
3. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011. – URL : https://znanium.com/ (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Лань: сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011. - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 28.08.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	Консультант Плюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

– компьютерные классы университета;

– библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждыйобучающийсявтечениевсегопериодаобученияобеспечениндивидуальнымнеограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

– формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

– фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

– проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

– взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу).Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Сообщение / презентация	6	5	30
Практическое задание	7	10	70
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Примерные темы сообщений / презентаций

Практическое занятие 1. Общение и коммуникация

1. Понятие коммуникации и общения.
2. Цели, функции, механизмы общения.
3. Средства общения.
4. Стили общения.
5. Барьеры общения.
6. Коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество.
7. Место коммуникаций в системе управления.
8. Коммуникативный процесс и эффективность бизнес-среды.

Практическое занятие 2. Общение как взаимодействие

1. Структура межличностного взаимодействия.
2. Стратегии и тактики взаимодействия.
3. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии.
4. Формы стратегического поведения в общении.
5. Особенности конфликтного взаимодействия.
6. Механизмы партнерских отношений.
7. Правила корпоративного поведения в команде.

Практическое занятие 3. Общение как восприятие и понимание

1. Социальная перцепция.
2. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.
3. Механизмы взаимопонимания в общении.
4. Трудности и дефекты межличностного общения.
5. Межличностные конфликты: механизмы возникновения и способы разрешения.
6. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте.
7. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.

Практическое занятие 4. Деловое общение: общая характеристика и виды

1. Сущность и содержание делового общения.
2. Цели, принципы и функции делового общения.
3. Основные виды делового общения.
4. Деловое общение как форма делового взаимодействия.
5. Техники делового общения.
6. Этика делового общения.

Практическое занятие 5. Основные формы делового общения

1. Беседа как форма делового общения.
2. Деловая беседа по телефону.
3. Совещание как форма деловой коммуникации.
4. Переговоры как форма делового общения.
5. Публичное выступление как форма делового общения.

6. Деловое письмо как форма коммуникации.

Практическое занятие 6. Маркетинговые коммуникации, реклама и связи с общественностью

1. Система маркетинговых коммуникаций.
2. Реклама как канал бизнес-коммуникации.
3. Специфика рекламной коммуникации.
4. Место и роль связей с общественностью в системе бизнес-коммуникаций.
5. Коммуникативные функции связей с общественностью.

Практическое занятие 7. Имидж делового человека

1. Понятие и функции имиджа.
2. Формирование имиджа делового человека.
3. Внешний вид делового человека.
4. Манеры поведения делового человека.
5. Имиджевые атрибуты делового общения.

Примерные практические задания

Задание 1.

Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном предприятии более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

Задание 2.

Изучите рекламные материалы, которые ежедневно попадаются на глаза (щитовая реклама, реклама на упаковке товаров, телевизионная реклама и т.п.). Проанализируйте, какому Эго-состоянию адресовано большая часть современной рекламы. Приведите примеры рекламных материалов, направленных на восприятие Взрослым, Родителем, Ребенком. Каковы их принципиальные отличия?

Задание 3.

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Задание 4.

Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте эффективность делового общения участников ситуации и ответьте на вопросы.

«На заводе по производству двигателей представитель рабочих приходит к управляющему и говорит: «Я благодарен вам, что вы нашли время встретиться со мной. Я хотел поговорить с вами о проблеме, которая возникла у рабочих относительно новых правил. Составленный распорядок работы несправедлив по отношению к рабочим ночной смены. На дневной смене рабочим позволено собирать компоненты двигателя не полностью, а самое трудное и утомительное задание остается для ночной смены. Мы хотели бы обдумать, каким образом можно пересмотреть этот производственный распорядок…»

Управляющий, перебивая: «Можете дальше не продолжать. Вы и ваши рабочие участвовали в разработке производственного распорядка и правил. Я лично участвовал в переговорах по поводу распорядка работы. Я выслушал ваших людей и сам подготовил эти правила. Вы хотите сказать, что я сделал ошибку?»

«Нет, но…»

«Вы считаете, что я несправедлив?»

«Конечно, нет, но думаю, что нынешний распорядок привел к последствиям, которые никто из нас не мог предусмотреть, и…»

«Послушайте, я был назначен на этот завод, чтобы наладить производство после нескольких лет спада, и я это сделал. Ваши рабочие удовлетворены лучшими условиями работы и увеличившейся зарплатой, поскольку новые правила подняли производительность труда на заводе. А теперь вы хотите начать все сначала и подвергнуть риску все, чего мы достигли, из-за нескольких незначительных жалоб? Вы, что, принимаете меня за глупца? Не хочу слышать больше ни слова!»

Определите, какие цели рассчитывал достичь рабочий, а какие управляющий в данной ситуации. Были ли нарушены принципы делового общения управляющим? Если да, то какие? Какой стиль общения был выбран рабочим в данной беседе? Какой стиль общения продемонстрировал управляющий? Какие функции делового общения были реализованы в беседе управляющего и рабочего. Определите, соблюдались ли правила делового общения рабочим? Управляющим? Если не соблюдались, то какие?

Задание 5.

Обратите на себя пристальный и строгий взгляд и попробуйте определить, какие аспекты имиджа вас удовлетворяют и где, как вы сами знаете, вам требуется помощь.

Составляющие имиджа	Создает помехи	На среднем уровне	Выше среднего	Первоклассно
Звучание вашего голоса				
Искусство общения (письменного и устного)				
Навыки презентации				
Светские навыки				
Умение вести себя за столом				
Визуальный контакт				
Рукопожатие				
Осанка				
Поддержание формы				
Уход за собой (волосы, кожа, руки)				
Одежда и индивидуальный стиль				
Манеры				

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

Устно-письменная форма предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Примерный перечень вопросов к зачету

(УК-3: ИУК-3.1., ИУК-3.2.; УК-4: ИУК-4.1., ИУК-4.2., ИУК-4.3.)

1. Коммуникации и общение: общее и особенное.
2. Цели, функции, стороны общения.
3. Механизмы общения.
4. Средства общения.
5. Стили общения.
6. Барьеры общения.
7. Стратегии и тактики межличностного взаимодействия.
8. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии.
9. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.
10. Механизмы взаимопонимания в общении.
11. Трудности и дефекты межличностного общения.
12. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
13. Сущность, цели, принципы и функции делового общения.
14. Основные виды делового общения.

15. Этика делового общения.
16. Беседа как форма делового общения.
17. Деловая беседа по телефону как форма общения.
18. Совещание как форма деловой коммуникации.
19. Переговоры как форма делового общения.
20. Публичное выступление как форма делового общения.
21. Деловое письмо как форма коммуникации.
22. Электронные формы коммуникации, специфика их использования.
23. Система маркетинговых коммуникаций.
24. Реклама как канал бизнес-коммуникации.
25. Специфика рекламной коммуникации.
26. Место и роль связей с общественностью в системе бизнес-коммуникаций.
27. Коммуникативные функции связей с общественностью.
28. Формирование имиджа делового человека.
29. Внешний вид делового человека.
30. Имиджевые атрибуты делового общения.

Примерный перечень заданий для тестирования

1. Какие три основные группы мотивов, связаны с потребностью в общении?
   - познавательные мотивы, деловые мотивы, личностные мотивы
   - корыстные мотивы, деловые мотивы, собственные мотивы
   - когнитивные мотивы, рабочие мотивы, индивидуальные мотивы
2. Целью такого общения является воздействие на партнера по общению, при этом достижение своих намерений осуществляется скрыто. Партнер воспринимается как носитель определенных, «нужных» нам свойств и качеств. О каком общении идет речь?
   - манипулятивном
   - императивном
   - диалогическом
3. Какой эффект связан с формированием специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств?
   - эффект ореола
   - эффект первичности и новизны
   - эффект привлекательности
4. Какие два основных источника информации при оценке человека используются при установлении параметра превосходства?
   - одежда человека, все внешнее «оформление», включая знаки отличия, очки, прическу, награды, драгоценности и т.п.
   - социальный статус
   - манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. п.)
   - ближайшее окружение (друзья, благополучие семьи)
5. Какие знаковые системы используются при невербальной коммуникации?
   - макрокинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные
   - оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-временные, контакт глаз
   - оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, осязательный, пространственно-временные, контакт глаз
   - оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, пространственно-преходящий, контакт глаз
6. Социальная зона имеет дистанцию
   - 0-45 см
   - 45-120 см
   - 120-400 см

- 400-750 см

7. Фонетический барьер
   - возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводами
   - обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации
   - возникает когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного
8. Что НЕ является трудностью к эффективному общению?
   - эмпатия
   - антипатия к чужим мыслям
   - потребность вставить реплику
   - отключение внимания
9. Кратко сформулированное основное положение доклада, лекции, сообщения и т.д.
   - фраза
   - мысль
   - тезис
   - суждение
10. Прием, использующийся в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание слушателей на самые важные моменты в сообщении, называется
   - «четкость»
   - «повышение голоса»
   - «акцентировка»
11. Укажите наиболее оптимальную длительность совещания
   - 1,5 часа
   - 2 часа
   - 30 минут
12. Целью деловых переговоров может быть
   - решение ситуационных вопросов
   - доведения до подчиненных распоряжений вышестоящих органов для их оперативного исполнения
   - продление действующего договора
13. Разработка и комплексное использование PR-средств, согласно единой концепции воздействия на мнение и отношение общественности – это
   - реклама
   - PR-акция
   - стратегия фирмы
   - PR-кампания
14. Главная задача СМИ состоит в том, что
   - с помощью СМИ осуществляется быстрая передача и тиражирование информации, обеспечивается массовый охват аудитории
   - управлять людьми с помощью информации, контролируя ее и тщательно отсеивая
   - формировать целевую аудиторию потребителей
15. Маркетинговые коммуникации – это комплекс внешних и внутренних коммуникаций по передаче информации
   - в речевой форме, которая характеризуется тембром голоса, интонацией, громкостью и в целом культурой речи
   - жестикуляцией, пластикой движения рук, мимикой лица
   - по передаче информации изготовителя готовой продукции потребителю в целях удовлетворения запросов общества и получения прибыли
   - для координации планово-управленческих решений, успешного их выполнения, корректировки и профилактики конфликтов
16. Профессиональная деятельность по написанию рекламных и презентационных текстов
   - PR-брендинг
   - спичрайтинг

- копирайтинг

17. Информация, призванная не поднимать, а уменьшать интерес, либо дискредитировать товары, предприятия, товарные знаки
    - антиреклама
    - реклама
    - контрреклама
18. В деловом имидже уместно использование стилей
    - консервативного и классического
    - спортивно-непринужденного
    - экстравагантного
19. Основные личностные качества делового человека
    - ответственность и организованность
    - воспитанность и интеллигентность
    - цинизм и отсутствие пунктуальности
20. Для деловой коммуникации характерно
    - рефлексивное восприятие
    - выборочное использование средств общения
    - деловое взаимодействие как основная задача
    - проявление напряженного эмоционального фона общения