Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Московский областной филиал

Московский областной филиал
Факультет экономики и менеджмента
(наименование структурного подразделения)

УТВЕРЖДЕНО
Директор филиала
Арсенян А.З.

Электронная подпись

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Экономика и управление организацией
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ, реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.8 Деловые коммуникации в экономической деятельности
(код и наименование РПД)

Специалист
(уровень образования)

38.03.01 Экономика
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная, очно-заочная
(форма (формы) обучения)

Год набора − 2025

Красногорск,2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат:
00DAA02066BBB2FFF23A159B9219BEBE55
Владелец: Арсенян Арташес Завенович
Действителен: с 23.10.2023 до 15.01.2025

Автор-составитель:
канд.психол.наук, доцент, Выпряжкина И.Б.
(ученое звание, ученая степень, должность) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой гуманитарных,
социально-экономических и естественно-научных дисциплин:
канд.психол.наук, доцент, Выпряжкина И.Б.
(ученое звание, ученая степень, должность) (Ф.И.О.)

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации в экономической деятельности» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента *(наименование структурного подразделения)*
протокол от «30» августа 2024 г. № 01.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы....5
3. Содержание и структура дисциплины....6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся....9
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 12
задание 4: осуществление синтеза....18
6. Методические материалы для освоения дисциплины 21
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «интернет» 26
7.1. Основная литература....26
7.2.дополнительная литература 26
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация....26
7.4. Интернет-ресурсы 26
7.5. Иные источники 27
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 27

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.11 «Деловые коммуникации в экономической деятельности» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК ОС - 5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС – 5.1	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей.
		УК ОС – 5.2	Демонстрирует знание психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сфере

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие знания, умения и навыки:

ОТФ/ТФ/трудовые /профессиональные действия/ Задачи профессиональной деятельности	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-5.1 УК ОС-5.2	на уровне знаний: нормы этики делового общения и правила ведения переговоров; сущность деловой коммуникации как вида деятельности; психологические закономерности делового общения, обмена информацией и взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; виды, формы и средства деловой коммуникации;

		организация различных форм деловой коммуникации, специфика норм международного делового общения; методы коммуникаций и управления коммуникациями, коммуникационные технологии и модели в экономической деятельности.
		на уровне умений: эффективно строить деловое общение с различными категориями людей, предотвращать и улаживать конфликтные ситуации в деловом общении; осуществлять коммуникацию с клиентами с использованием современных средств связи; осуществлять взаимодействие и проводить деловые переговоры, презентации финансовых продуктов и услуг; моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах по различным сделкам
		на уровне навыков: применение вербальльных и невербальных приёмов коммуникации в деловом общении; практическое осуществление деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 180 а.ч. (5 з.е.)

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очная форма обучения: лекции - 16 а.ч., практические занятия - 16 а.ч., самостоятельная работа – 72 а. ч., контроль – 4а.ч.;

Дисциплина «Культура речи и деловое общение» изучается на 3 курсе в 5-м семестре студентами очной формы обучения.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний о профессиональной деятельности. Изучению дисциплины «Культура речи и деловое общение» предшествует Философия, Социология, Психология профессиональной деятельности.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации*
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Тема 1	Психология личности субъекта деловой коммуникации	18	2		4		14	Д, ДИ
Тема 2	Психологическая характеристика и структура делового общения	16	2		2		12	О, ПрЗ
Тема 3	Коммуникация в деловом общении	14	2		2		10	Д,Пр З, ТУ
Тема 4	Интеракция в деловом общении	18	4		2		12	Д, ПрЗ, Т, О, Эс
Тема 5	Перцепция в деловом общении	20	2		4		12	О, ПрЗ
Тема 6	Виды, формы и средства деловой коммуникации в экономической деятельности.	18	4		2		12	О, ДИ, Д
Промежуточная аттестация		4						Зачёт
Всего:		**108**	**16**		**16**		**72**	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

** – формы заданий текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), Эссе (Эс), дискуссия (Д), практическое задание (ПрЗ), деловая игра (ДИ), тренинговое упражнение (ТУ).*

*** – форма промежуточной аттестации: зачет (З).*

Содержание дисциплины

Тема 1. Психология личности субъекта деловой коммуникации

Человек как личность и субъект. Психологическая структура личности в отчественной психологии. Структура личности в теории транзактного анализа Э.Берна.

Концепция К.Г.Юнга о двух типах личности - экстравертах и интровертах. Методика Г.Айзенка по выявлению экстраверсии, интроверсии, амбиверсии и нейротизма. Понятие о мотивации. Коммуникативные потребности. Типология эмоций и их проявление в общении. Понятие социальной роли и социальной установки. Понятие характера как синтеза морально-этической и мотивационной сторон личности. Коммуникативные черты характера.

Самосознание и самооценка личности. Соотношение сознания, бессознательного и «Я – программы» (динамические модели личности). Концепции 3. Фрейда и К.Г. Юнга о структуре бессознательного и сознания. Роль бессознательного в поведении и общении. Психологические механизмы защиты и их проявление в коммуникации.
Характеристики личности, способствующие успешности общения: положительная направленность на людей, интеллектуальные, эмоциональные, волевые.

Тема 2. Психологическая характеристика и структура делового общения

Определение понятия «общение». Общение как важнейший инструмент социализации человека, способ его существования, удовлетворения и регулирования основных потребностей, главный канал взаимодействия людей.

Основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации. Модель коммуникации Ф. фон Туна.

Общение как полифункциональный процесс, функции общения: коммуникативно-связующая, личностно-формирующая, психотерапевтическая, самовыражения, инструментальная, интегративная, социального контроля, экспрессивная. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Многоплановый характер общения, составные элементы категории общения: коммуникация, интеракция, перцепция.

Тема 3. Коммуникация в деловом общении

Специфика обмена информацией между людьми. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Модель коммуникативного процесса по Лассуэллу. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальной и невербальньной сторон коммуникации.

Классификация невербальных средств коммуникации: визуальные (кинесика, проксемика, внешние признаки), акустические (паралингвистика, экстралингвистика), тактильные, ольфакторные. Мимические ходы эмоциональных состояний. Особенности визуального контакта. Закрытые и открытые позы. Процесс невербального отражения. Социокультурные модели жестикуляций и табуирование жестов.

Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения (поглаживания, комплиментарность, вербальное отражение). Техника и преимущества парафраза. Умение слушать. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность). Приемы эффективного слушания (нерефлексивное слушание, перефразирование, сравнение, резюмирование). Репрезентативная система в коммуникации.

Коммуникативные барьеры: понимания, социально-культурного различия, отношения. Этические нормы коммуникации в деловом общении.

Тема 4. Интеракция в деловом общении

Природа и структура взаимодействия. Многообразие стратегий поведения, соответствующих ситуации. Дихотомическое деление типов взаимодействия: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, приспособление и оппозиция. Целостная система основных стратегий поведения в процессе взаимодействия Р. Бейлза.

Принципы взаимодействия в теории обмена Дж. Хоманса. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана. Исследование взаимодействия представителями символического интеракционизма (Дж. Мид, Г. Блумер).

Трансактный анализ Э. Берна (конструкты "Родителя", "Ребенка", "Взрослого"). Типология игр и сценариев трансакций. Виды и области взаимодействий.

Шкала потребностей А. Маслоу и формирование групп. Конформизм и его типы. Нонконформизм. Идея А. Адлера о стремлении к успеху как способе компенсации комплекса неполноценности личности.

Ролевое поведение личности в общении ("Я - образ, реальное Я, Я -имидж"). Три вида распределения ролей: пристройка "сверху", "снизу" и "наравне". Модели личности в общении. Локус контроля. Техника бихевиоральных "подкреплений".

Социальная роль как идеальная модель поведения. Ролевая структура группы: формальная и неформальная. Групповое давление. Санкции. Особенности группового общения, типы взаимоотношений в группе. Социометрический подход к исследованию межличностных отношений в группе. Индекс групповой сплоченности. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия. Реальные и иллюзорные референтные группы.

Манипуляции в общении. Организационно-процедурные, психологические и логические манипуляции. Правила нейтрализации манипуляций. Этические нормы взаимодействия в деловом общении.

Тема 5. Перцепция в деловом общении

Особенности личностного восприятия. Понятие социальной перцепции. Процесс восприятия человека. Функции социальной перцепции: познание себя, познание партнера по общению, организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, установление эмоциональных отношений.

Механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция. Эффекты межличностного восприятия (ореола, проекции, стереотипизации). Процесс формирования первого впечатления. Факторы превосходства, привлекательности, отношения, первичности и новизны информации.

Социальное и межгрупповое восприятие. Фактор "отношения к нам". Эффекты "родства душ", "ореола". Воздействия индекса групповой сплоченности на механизм группового восприятия. Характерные черты группового восприятия: целостность, образность, пристрастность, устойчивость, эмоциональность и пр. Ошибка базовой оценки. Восприятие в группах - аутсайдерах.

Социальные и групповые стереотипы восприятия. Иллюзорное мышление. Цикличность межкультурного и межгруппового восприятия.

Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ, форма самопрезентации.

Тема 6. Виды, формы и средства деловой коммуникации в экономической деятельности.

Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации. Функции и основные этапы деловой беседы. Способы начать беседу: метод снятия напряженности, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседника и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседника. Психологические приемы влияния на партнера. Деловая беседа по телефону.

Средства деловой коммуникации в современной бизнес-среде. Психологические особенности коммуникации, обусловленные применением современых средств коммуникации.

Деловое совещание как одна из форм коллективного принятия решений. Типы совещаний. Правила подготовки и проведения совещания.

Пресс-конференция, ее цель, содержание, структура, психологические принципы проведения.

Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор, публичное выступление, торги как формы деловой коммуникации.

Деловая переписка, электронные коммуникации.

Психологические аспекты переговорного процесса. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Стратегии переговорного процесса. Психологические и коммуникативные приёмы «жёстких» и «мягких» переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Психологические уловки. Национальные стили ведения переговоров.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1 Психология личности субъекта деловой коммуникации	Дискуссии, деловая игра
Тема 2 Психологическая характеристика и структура делового общения	Опрос, практическое задание
Тема 3 Коммуникация в деловом общении	Дискуссии, практическое задание, тренинговые упражнения
Тема 4 Интеракция в деловом общении	Дискуссии , практическое задание, тестирование, опрос, эссе
Тема 5 Перцепция в деловом общении	Опрос, практическое задание
Тема 6 Виды, формы и средства деловой коммуникации в экономической деятельности	Опрос, деловая игра, дискуссия

Для проверки знаний о нормах этики делового общения и правилах ведения переговоров, сущности деловой коммуникации как вида деятельности, психологических закономерностях делового общения, обмена информацией и взаимодействия людей в процессе экономической деятельности, видах, формах и средствах деловой коммуникации, организации различных форм деловой коммуникации, специфике норм международного делового общения, методах коммуникаций и управления коммуникациями, коммуникационных технологиях и моделях – вопросы, тестирование.

Для проверки умения эффективно строить деловое общение с различными категориями людей, предотвращать и улаживать конфликтные ситуации, осуществлять коммуникацию с клиентами с использованием современных средств связи, осуществлять взаимодействие и проводить деловые переговоры, презентации финансовых продуктов и услуг, моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них, эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах по различным сделкам – практико-ориентированные задания.

Для проверки навыков применения вербальных и невербальных приёмов коммуникации, осуществления деловых коммуникаций в экономической сфере, практического осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств – практико-ориентированные задания.

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1 «Психология личности субъекта деловой коммуникации**»**

Дискуссия. Вопросы к обсуждению:
- Психологические компоненты структуры личности и их проявления в коммуникации.
- Основные коммуникативные потребности личности.
- Понятие коммуникативной компетентности.

Проведение диагностики психических свойств личности.

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

Тема 2 « Психологическая характеристика и структура делового общения**»**

Опрос:

1. Раскройте основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации.
2. Назовите функции общения и приведите конкретные примеры реализации данных функций.
3. Раскройте коммуникативную модель квадрата Ф. фон Туна.

   Задание.

   Используя коммуникативную модель фон Туна, проанализируйте примеры высказываний, раскрыв возможные варианты смысловых посланий рецепиенту.

Тема 3 «Коммуникация в деловом общении»

Дискуссия:

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

Задание:

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

Тренинговые упражнения:

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

Тема 4 «Интеракция в деловом общении»

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

Выполнение заданий.

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

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

Опрос. Манипулирование как скрытое управление

-Психологические основы скрытого управления (манипулирование)
-Средства манипулирования.
-Защита от манипуляции.

Трансактный анализ и прогноз общения (практическое задание).

Тематика эссе по вопросу «Особенности взаимодействия в конфликте»:

1. Сущность и структурные элементы конфликтов.
2. Типы конфликтов.
3. Зарубежные исследования конфликтов.
4. Конфликт в искусстве (литературе, фольклоре, науке).
5. Личностные источники (причины) конфликтов.
6. Внутриличностный конфликт и его проявление.
7. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях.
8. Причины деловых (профессиональных) конфликтов.
9. Конфликтные ситуации делового общения.
10. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
11. Супружеские конфликты и их предупреждение.
12. Педагогические конфликты.
13. Особенности предупреждения конфликтов по вертикали.
14. Инновационные конфликты на предприятии.
15. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов в коллективах.
16. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов в трудовом коллективе.
17. Способы оптимизации межличностных отношений сотрудников.
18. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.
19. Преодоление стрессовых последствий конфликтов.
20. Аутогенная тренировка как способ предупреждения межличностных конфликтов.
21. Методы изучения конфликтов.
22. Программа изучения конфликтных отношений в трудовом коллективе.
23. Способы неконфликтного взаимодействия сторон в переговорном процессе.

Тема 5. «Перцепция в деловом общении»

1.Вопросы к обсуждению:

- Особенности восприятия человека человеком.
- Механизмы и эффекты перцепции.
- Имидж делового человека:

=понятие имиджа

=проблема эффективности имиджа делового человека

=технологии управления личным имиджем.

2.Решение практических заданий по теме в форме тренинга.

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

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

Тема 6. «Виды, формы и средства деловой коммуникации в экономической деятельности**»**

1.Вопросы к обсуждению:
- Деловая беседа как основная форма делового общения.
- Правила делового общения по телефону.
- Подготовка и проведение совещания.
- Психологические аспекты пресс-конференции.
- Стратегии деловых переговоров.
- Динамика переговорного процесса.
- Тактические приемы ведения переговоров.
- Национальные стили ведения переговоров.

2. На занятии составляются правила беседы по телефону. Проводится деловая игра «Деловое совещание».

3. Занятие проводится в форме ситуационно-ролевой игры «Переговоры», в рамках которой отрабатываются навыки определения стратегии взаимодействия, подготовки к переговорам, ведения самого процесса, анализа результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей.

4. Анализируются национальные стили ведения переговоров в форме дискуссии: «Диалог представителей национальных команд переговорщиков».

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется в форме зачета с оценкой и проводится с применением следующих методов (средств): путем устного собеседования преподавателя со студентом по билету, в котором сформулированы три вопроса: первый вопрос – положения теории, второй вопрос – три тестовых задания с возможными вариантами ответов, третий вопрос – практико-ориентированное задание.

Показатели и критерии оценивания

Код компетенции	**Наименование компетенции**	**Код компонента компетенции**	**Наименование компонента компетенции**
УК ОС - 5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС – 5.1	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей.
		УК ОС – 5.2	Демонстрирует знание психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сфере

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Индикаторы и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компонент компетенции	**Индикатор оценивания**	**Критерий оценивания.**
УК ОС – 5	УК ОС – 5.1 УК ОС – 5.2	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, раскрывает нормы современного русского языка и правила его функционирования в межкультурной коммуникации, стили русского языка, нормы этики делового общения и правила ведения переговоров, риторические приёмы построения публичной речи, сущность деловой коммуникации как вида деятельности, психологические закономерности общения, обмена информацией и взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности, виды, формы и средства деловой коммуникации, виды и методы международных маркетинговых коммуникаций, аспекты организации различных форм деловой коммуникации, специфику норм международного делового общения, методы коммуникаций и управления коммуникациями, коммуникационные технологии и модели. В решении практико-ориентированных задач обучающийся демонстрирует умение строить устную и письменную речь, осуществлять деловую переписку по вопросам заключения внешнеторгового контракта; использовать навыки письменной речи при подготовке коммерческих предложений, запросов, осуществлять коммуникацию с потенциальными партнерами с использованием современных средств связи, осуществлять взаимодействие с участниками внешнеторгового контракта, моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них, применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах по различным сделкам.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Теоретические вопросы

1. Понятие личности как субъекта общения.
2. Понятие общения и основные функции общения.
3. Коммуникативная модель Ф. фон Туна.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Особенности приема и передачи информации активными субъектами.
6. Общая характеристика вербальных коммуникаций.
7. Умение слушать. Правила эффективного «слушателя».
8. Техники и приёмы активного слушания.
9. Общая характеристика невербальных коммуникаций.
10. Оптико-кинетические способы повышения эффективности коммуникаций.
11. Проксемические способы и средства повышения эффективности деловых коммуникаций.
12. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
13. Типы взаимодействия.
14. Перцептивная сторона общения (восприятие).
15. Ошибки восприятия при первом впечатлении.
16. Барьеры общения и способы их преодоления.
17. Охарактеризуйте стили общения.
18. Структурные элементы публичного выступления и основные приемы активизации внимания слушателей.
19. Средства коммуникации в современной бизнес-среде и их влияние на особенности общения.
20. Основные правила деловой беседы по телефону.
21. Этические нормы делового общения.
22. Особенности взаимодействия при проведении деловой беседы.
23. Психологические особенности взаимодействия при проведении делового совещания.
24. Характеристика этапов переговорного процесса.
25. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
26. Диагностические методы изучения коммуникативной компетентности.
27. Как использовать знания психотипов в деловом общении?
28. Конфликт и система методов разрешения конфликтных ситуаций.
29. Кооперация и конкуренция в системе делового общения.
30. Какие стратегии характерны для манипуляторов?
31. Коммуникативная компетентность как составная часть профессионализма руководителя.
32. Что включает понятие «имидж делового человека»?

Типовые тестовые задания

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

2.Назовите функции общения?
1) социального контроля и психотерапевтическая;

2) определение механизмов развития психических процессов;
3) ведение переговоров и деловых совещаний.

3.Какая сторона общения предполагает психическое восприятие?
1) коммуникативная;
2) интерактивная;
3) перцептивная.

4.Невербальные средства общения включают:
1) паралингвистику, кинесику, визуальный контакт;
2) визуальный, аудиальный каналы;
3) речь, тембр речи.

5.Какой из типов не является типом взаимодействия?
1) приспособление;
2) сотрудничество;
3) конструирование.

6.К формам управленческого воздействия относятся:
1) убеждение;
2) декодирование;
3) перцепция.

7.Что означает понятие «тезаурус»?
1) стремление увидеть проблему глазами партнера;
2) суть обсуждаемой проблемы;
3) система принимаемых значений слов.

8.К коммуникативным барьерам относятся:
1) эмпатический;
2) семантический;
3) познавательный.

9.Для какой репрезентативной системы характерно восприятие информации посредством ощущений:
1) визуальной;
2) аудиальной;
3) кинестетической.

10.При каком виде слушания большое внимание уделяется «считыванию чувств»?
1) нерефлексивное слушание;
2) эмпатическое слушание;
3) критическое слушание.

11.Аттракция – это:
1) зависимость восприятия от прошлого опыта;
2) мысли и чувства, мешающие коммуникативному процессу;
3) восприятие одного человека другим, сопровождающееся позитивными эмоциями.

12.Эффект ореола – это:
1) возбуждение действиями или словами субъективных переживаний;
2) способность человека противостоять разного рода жизненным трудностям;

3) формирование установки на воспринимаемого.

13.Какие представления связаны с понятие «имидж человека»:
1) целенаправленно формируемый образ;
2) умение управлять собой и другими;
3) наследственные качества личности;.

14.Что является запрещенными приемами во время деловой беседы:
1) перебивать речь собеседника;
2) использовать невербальные средства общения;
3) опровергать доводы собеседника.

15.Форма делового общения по обсуждению производственных вопросов, требующих коллективного решения – это:
1) переговорный процесс;
2) диспут;
3) деловое совещание.

16. При подготовке делового совещания необходимо продумать и сформулировать:
1) повестку дня;
2) окончательное решение вопросов;
3) особенность восприятия проблемы.

17.Особенностью переговорного процесса является:
1) взаимозависимость сторон;
2) работа за рамками переговорного пространства;
3) подготовка заключения заранее.

18.Позиционный торг – это:
1) спор между участниками совещания;
2) стратегия ведения переговоров;
3) форма перцепции.

19.К основным правилам проведения пресс-конференции относятся:
1) отсутствие регламента проведения встречи;
2) ответы на вопросы журналистов;
3) предварительное написание текста статьи.

20.Деловая беседа по телефону является психологически сложной формой общения, так как:
1) проходит по четко сформулированным правилам;
2) ограничены каналы приема информации;
3) требует пространного изложении проблемы.

Типовые практико-ориентированные задания

Практико-ориентированное задание 1: Стратегии взаимодействия.
Какая стратегия поведения наиболее эффективна в каждой из перечисленных ситуаций:
-результат очень важен для вас_____
-конфликт может разрешиться сам собой через некоторое время _____
-решение проблемы одинаково важно и выгодно для обеих сторон _____
-конфликт не затрагивает ваших главных интересов и чувств _____

-обе стороны имеют примерно равные позиции, при этом не хотят полностью «раскрывать свои карты»_____
-сохранение хороших отношений для вас важнее, чем победа в конфликте _____
-накал страстей настолько велик, что необходимо подождать с обсуждением ___
-вы обладаете высоким авторитетом в глазах окружающих, и они ждут решения именно от вас _____
-вас связывают с партнером длительные добрые, доверительные отношения ___
-у вас нет времени для обстоятельного обсуждения и надо принять хоть какое-то решение _____
-партнеру выигрыш значительно важнее, чем вам _____
-вас устроит временное решение, кратковременная выгода _____
-нет времени на обсуждение, а ваша позиция сильнее _____
-участники конфликта игнорируют разницу в положениях _____
-исход уже не важен для вас, вы внутренне примирились с ним и не хотите тратить силы на дебаты _____
-перед вами стоят сейчас гораздо более важные проблемы _____
-у вас мало шансов добиться успеха _____
-вы предпочитаете выиграть хоть что-то, чем потерять все _____
-важно показать партнеру пример благородства и великодушия _____
-вам необходимо время на получение поддержки или дополнительной информации _____
-у вас нет другого выбора _____
-у противоположной стороны больше шансов победить, чем у вас _____
-партнер не слишком умен и слишком упрям _____
-разрешение конфликта только ухудшит ваше положение _____
-вы в критической ситуации, и спасти положение может только ваша мгновенная реакция _____

Практико-ориентированное задание 2: Доминирующий стиль поведения.
Определите доминирующий стиль поведения субъекта в конфликте по следующим высказываниям:
-я согласна на тот вариант решения конфликта, который предлагает противоположная сторона _____
-рассматриваю все интересы и цели, как свои, так и партнера _____
-я человек принципиальный, не меняю своих взглядов _____
-мне сложно отстаивать свои мнения, даже если точно знаю, что прав _____
-трачу много времени на поиск общих взглядов на проблему _____
-для меня важнее сохранить хорошие отношения _____
-я могу уступить в чем-то, но только в обмен на уступки партнера _____
-из любого конфликта стараюсь выйти победителем _____
-я стараюсь не участвовать в спорах _____
-много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе _____
-я всегда готова пересмотреть свое мнение _____

Задание 3: Развитие метафорического мышления

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:
Вода для корабля то же, что_____ для бизнеса.
Цветок вызывает радость, так же как _____ гнев.
Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
Мой дом – это_____.
Моя учеба – это_____.
Беспокойство – это_____.
Правда – это _____.

Власть – это _____.
Успех – это _____.
Счастье – это _____.
Идеалы – это _____.
Размышление – это _____.
Любовь – это _____.
Жизнь – это _____.

Задание 4: Осуществление синтеза

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

Каково на ощупь число «семь»? _____
Чем пахнет слово «участвовать»?_____
Какой вкус у розового цвета? _____
Как выглядит идея свободы? _____
Какая форма у среды? _____
Каков вкус радости? _____

Шкала оценивания ответов на устные вопросы по дисциплине

Уровни сформированности компетенции	Отметка в баллах	Показатели оценивания	Критерии оценивания
Высокий (продвинутый)	5	Знания по всем вопросам темы Профессиональные умения Личностные качества	Систематизированные, глубокие и полные Способность самостоятельно и творчески решать научные и профессиональные задачи в нестандартной ситуации в рамках программы темы Выраженные профессионально-личностные качества
Базовый (средний)	4	Знания в объеме темы Профессиональные умения	Достаточно полные и систематизированные Способность самостоятельно решать учебные и профессиональные задачи в рамках темы
Минимальный (низкий)	3	Знания в рамках обязательного уровня освоения материала	Недостаточно полный объем

		Профессиональные умения	Слабое владение методическими основами, некомпетентность в решении стандартных типовых заданий
	2	Знания в рамках обязательного уровня освоения материала Профессиональные умения	Отсутствие знаний Отсутствие компетенций или отказ от решения практических заданий

Шкала оценивания практико-ориентированных заданий
(и контрольной работы) по дисциплине

Баллы	Критерии
(5)	-алгоритм решения в общем виде составлен правильно, -соблюдены все рекомендации по оформлению и решению задания
(4)	-задание решено не в общем виде, хотя решение соответствует алгоритму, но не соблюдены все требования по оформлению и решению задания
(3)	- решение задания не доведено до конца, хотя и выбрано правильное направление решения, отсутствует оформление решения, есть неточности в вычислениях
(2)	-отсутствуют формулы и вычисления к решению задания

Шкала оценивания результатов тестирования

Оценка (стандартная)	Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)
(5) – «отлично»	80-100 %
(4) – «хорошо»	65-79%
(3) – «удовлетворительно»	50-64%
(2) – «неудовлетворительно»	Менее 50%

Оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом проводится посредством аттестационных испытаний в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС.

Наряду с оцениванием учебных достижений обучающихся по принятой образовательной организации системе оценок и использованием ее при оформлениифициальных дипломов Академии о высшем образовании, вводят повышенный («Excellent» и «Good») и базовый («Very good» и «Satisfactory») уровень оценок

«отлично» и «хорошо» для использования при оформлении ЕПД, согласно Положению об оформлении и выдаче ЕПД.

Соответствие академической оценке

<table>
<tr><td colspan="2">Академическая оценка</td><td colspan="2">Оценка по шкале ESTS</td></tr>
<tr><td rowspan="4">зачтено</td><td rowspan="2">отлично</td><td rowspan="4">Passed</td><td>A (Excellent)</td></tr>
<tr><td>B (Very Good)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">хорошо</td><td>C (Good)</td></tr>
<tr><td>D (Satisfactory)</td></tr>
<tr><td>удовлетворительно</td><td>E (Sufficient)</td></tr>
<tr><td>Не зачтено</td><td>неудовлетворительно</td><td></td><td>FX</td></tr>
</table>

Критерии оценивания в ходе промежуточной аттестации

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся:

– если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на промежуточной аттестации, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение; учебные достижения и результаты текущего контроля успеваемости демонстрируют высокую степень сформированности соответствующих компетенций.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся:

– 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; учебные достижения и результаты текущего контроля успеваемости демонстрируют хорошую степень сформированности соответствующих компетенций.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся:

– 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; учебные достижения и результаты текущего контроля успеваемости демонстрируют удовлетворительную степень сформированности соответствующих компетенций.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся:

– если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняетпрактические работы; учебные достижения и результатами текущего контроля успеваемости демонстрируют низкую степень сформированности соответствующих компетенций.

Оценка «**зачтено**» выставляется обучающемуся:

– если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на зачете, умеет увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, не

затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение; в ходе обучения демонстрирует полное понимание и использует полученные знания и умения;

– твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач; в ходе обучения демонстрирует понимание и использует полученные знания и умения;

– знает материал, излагает его, но допускает несущественные неточности вответе на вопрос, в применении теоретических положений при решении практических вопросов и задач; в ходе обучения проявляет понимание и использует полученные знания и умения в выстраивании и реализации своего развития;

Оценка «**не зачтено**» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания; учебные достижения демонстрируют низкую степень овладения программным материалом.

6. Методические материалы для освоения дисциплины

6.1.Рекомендации по выполнению практических заданий

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

6.2.Рекомендации по подготовке электронных презентаций

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

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

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

Критерии оценивания по содержанию:

1) целевая проработанность;

2) структурированность в подаче представляемых материалов;

3) логичность, простота изложения;

4) правильность построения фраз и отсутствие синтаксических и орфографических ошибок;

5) наличие списка литературы и информационно-справочных материалов, использованных в работе над проектом;

6) лицензионная чистота используемых продуктов;

7) степень вовлеченности участников образовательного процесса в реализацию проекта.

Критерии оценивания по оформлению

1) объем (оптимальное количество слайдов);

2) дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям);

3) оригинальность оформления;

4) эстетика;

5) соответствие стандартам оформления.

6.3.Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины «Деловые коммуникации в экономической деятельности» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

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

6.4.Подготовка к лекциям.

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

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

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

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

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

6.5 Подготовка к практическим занятиям

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

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

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

6.6 Рекомендации по работе с литературой

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.7. Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

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

6.8 Методические материалы для подготовки к дискуссии

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

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

1) определение темы, объяснение ключевых понятий темы;

2) формулировку основного тезиса, с точки зрения которого будет доказываться та или иная позиция;

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

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

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

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

6.9. Методические рекомендации по написанию эссе

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

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

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

1. Реконструкция мысли автора на заданную тему, которая содержит не только формулировку, но и демонстрирует ход рассуждений: посылки, аргументы, вывод. [В текста автор заявляет, что (…), обращаясь к следующим доказательствам …] – [не более 2000 знаков].
2. Критическая позиция студента по поводу мыслей автора, которая содержит обоснование того, почему студент согласен с мыслью автора или нет, обозначение сильных и слабых сторон в его позиции. [Автор утверждает (…), однако с этим сложно согласиться по следующим причинам (…)] – [не более 2000 знаков].
3. Демонстрация своей личной позиции, тезиса, который не может заключаться в простом согласии или несогласии с мнением автора текста – [не более 1000 знаков].
4. Доказательство своего тезиса – [не более 3000 знаков].

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

Критерии оценивания эссе:

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

6.10. Методические рекомендации по самостоятельной работе

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). – URL: http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf. Режим свободного доступа.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7.1. Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 466 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11058-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/488946 (дата обращения: 21.07.2022).
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 370 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00331-4. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/488972 (дата обращения: 21.07.2022).

7.2.Дополнительная литература

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

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

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

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

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

6.Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Деловое общение: учебное пособие ФЛИНТА, 2015 г. -192 с

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1.Международный стандарт ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности».

2.Серия стандартов ACCOUNTABILITY (AA1000).

7.4. Интернет-ресурсы

1. http://psyjournals.ru/social_psy/2015/n2/index.shtml - научный журнал Социальная психология и общество
2. http://mevriz.ru/annotations/ - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

3. http://psystudy.ru/index.php/about.html - научный журнал Психологические исследования
4. http://talkbusedst.ru/ - сайт информационно-аналитического электронного издания Деловое общение». На сайте представлены все самые свежие новости из области деловых коммуникаций. Сайт дает возможность доступа к документам, касающимся взаимодействию в деловой среде.
5. http://obsheniedel.ru/ - сайт интернет-ресурсов для менеджеров и экономистов. На сайте представлена необходимая современному менеджеру и экономисту информация: новости управления, статьи по актуальным вопросам управленческой коммуникации и делопроизводству.
6. http://psinovo.ru/ - сайт информационно-аналитического издания по психологии коммуникации. Рассматриваются психологические аспекты взаимоотношений и взаимодействий при реализации бизнес-процессов.

7.5. Иные источники

Не используются.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

8.1. Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: Лекционные, практические занятия и самостоятельная работа могут проводиться с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Учебные и учебно-методические материалы размещаются в системе дистанционного обучения: https://lms.ranepa.ru. В системе дистанционного обучения https://lms.ranepa.ru. могут быть размещены тексты для использования в рамках практических занятий как с использованием, так и без использования ЭО и ДОТ.

Для проведения лекций необходима аудитория с презентационным оборудованием, компьютер под управлением операционной системы Windows с доступом в Интернет и установленным программным обеспечением MicrosoftOffice (Word, PowerPoint, Excel) и AdobeReader.

Учебные аудитории, предназначенные для проведения занятий лекционного и практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, должны быть оборудованы:

– специализированной мебелью (аудиторные столы и стулья);

– техническими средствами обучения (мультимедийный проектор; персональный компьютер (ноутбук) с программным обеспечением: операционная система Windows 7/8/10; офисный пакет Microsoft Office2010/2013/2016, включающий программу подготовки и демонстрации презентаций Microsoft PowerPoint);

– экраном для демонстрации презентаций и фильмов;

– учебной доской.

Учебные аудитории, предназначенные для самостоятельной работы, должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и использования электронно-библиотечных и информационно-справочных систем, а также с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (сайт) Московского областного филиала РАНХиГС.

8.2. В учебном процессе используются следующие информационные технологии и информационно-справочные системы:

В учебном процессе используются следующие информационные технологии и информационно-справочные системы:

Перечень информационных технологий, программных продуктов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

1	Операционная система (Microsoft Windows 10 LTSB 1607);
2	Пакет офисных программ (Microsoft Office Professional 2016);
3	Антивирусная программа (NOD32, Dr.Web, Kaspersky и др.);
4	Интернет-браузер (Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome идр.);
5	Различные утилиты (Архиваторы, программы записи компакт-дисков, файловые менеджеры, программы просмотра изображений и др.);
6	• Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia http://ru.wikipedia.org • ЭБС Лань http://e.lanbook.com • ЭБС Юрайт http://www.biblio-online.ru • Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/ • Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru • Федеральный образовательный портал «Российское образование» http://www.edu.ru