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

**Московский областной филиал**

**Факультет государственного управления и права**
**Кафедра правового обеспечения государственной и муниципальной службы**

УТВЕРЖДЕНО

Директор Московского

областного филиала РАНХиГС

_____

Электронная подпись

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Правовое обеспечение деятельности органов государственной власти и управления
*(наименование образовательной программы)*

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
**реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

ФТД.В.01 Теория и практика делового общения
*(код и наименование РПД)*

магистратура
*(уровень образования)*

40.04.01 Юриспруденция
*(код, наименование направления подготовки/специальности)*

очная, заочная
*(форма(формы) обучения)*

Год набора - 2025

Красногорск, 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00DAA0206BBB2FFF23A1588921BBEBE55
Владелец: Арсеньев Артемий Эммануилович
Действителен: с 23.10.2023 до 15.01.2025

**Автор(ы)-составитель(и):**

кандидат политических наук, магистр права, доцент, доцент кафедры правового обеспечения государственной и муниципальной службы Межидова Т.У.

Рабочая программа дисциплины «*Теория и практика делового общения*» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры правового обеспечения государственной и муниципальной службы. Протокол от 29 августа 2024 г. № 12.

**СОДЕРЖАНИЕ**

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….…….
Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы……
Содержание и структура дисциплины……..
Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине……
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины…….
Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине…….……
6.1. Основная литература……...……..
6.2. Дополнительная литература…….
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы……..
6.4. Нормативные правовые документы…….……
6.5. Интернет-ресурсы……..
6.6. Иные источники…….
Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы……

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

1.1. Дисциплина «Теория и практика делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|---|---|---|---|
| ПК ОС-18 | Способность применять принципы и методы медиативной деятельности в части ведения процедуры медиации, направленной на эффективное урегулирование спорных правоотношений | ПК ОС-18/4.1 | Продолжает формирование компетенции |

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

| Квалификационные требования/ Профессиональные задачи | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|---|---|---|
| Выполнение функциональных обязанностей, соответствующих проектному виду деятельности | ПК ОС-18/4.1 | На уровне знаний - современные методы подготовки к процедуре медиации в специализированной сфере; ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершение процедуры медиации в специализированной сфере<br>На уровне умений – применение принципов и методов медиативной деятельности в части ведения процедуры медиации, направленной на эффективное урегулирование спорных правоотношений<br>На уровне навыков – практическая реализация принципов и методов медиативной деятельности в части ведения процедуры медиации, направленной на эффективное урегулирование спорных правоотношений |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина «Теория и практика делового общения» изучается в ОП ВО Юриспруденция (магистр) направленности «Правовое обеспечение деятельности органов государственной власти и управления» - факультативы, ФТД.В.01; 4 семестр, 2 курс в объеме 2 з.е. Студенты заочной формы обучения осваивают данную дисциплину на 2 курсе в объеме 2 з.е.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области философии, теории управления, основ управления персоналом, введения в сферы деятельности.

На дисциплину «Теория и практика делового общения» в соответствии с учебным планом отведено 36 часов, из них: на контактную работу с преподавателем выделено 8 часов (8ч.-семинарские занятия) и на самостоятельную работу обучающихся – 28 часов. Для студентов заочной формы обучения объем контактной работы составляет 4 часа, из них 4ч.-семинарские занятия, на самостоятельную работу отведено 28 часов в соответствии с учебным планом.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине «Теория и практика делового общения» в соответствии с учебным планом – зачет с оценкой.

## 3. Содержание и структура дисциплины

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины, час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Тема 1 | Структура личности как субъекта коммуникации | 5 | | | 1 | | 4 | Д, ДИ |
| Тема 2 | Общая характеристика общения, деловой коммуникации | 5 | | | 1 | | 4 | О |
| Тема 3 | Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения) | 5 | | | 1 | | 4 | Д, З, ТУ |
| Тема 4 | Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | 5 | | | 1 | | 4 | Д, З, Э |
| Тема 5 | Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | 8 | | | 2 | | 6 | О |
| Тема 6 | Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры. | 8 | | | 2 | | 6 | О |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | Зачет |
| **Всего:** | | **36** | | | **8** | | **28** | |
| **Заочная форма обучения** | | | | | | | | |
| Тема 1. Структура личности как субъекта коммуникации | | 4 | | | | | 4 | Д, ДИ |
| Тема 2. Общая характеристика общения, деловой коммуникации | | 4 | | | | | 4 | О |
| Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения) | | 5 | | | 1 | | 4 | Д, З, ТУ |
| Тема 4. Общение как | | 4 | | | | | 4 | Д, З, Э |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины, час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| взаимодействие (интерактивная сторона общения) | | | | | | | | |
| Тема 5. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | | 7 | | | 1 | | 6 | О |
| Тема 6. Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры. | | 8 | | | 2 | | 6 | О |
| Промежуточная аттестация | | 4 | | | | 4 | | Зачет |
| **Всего:** | | **36** | | | **4** | **4** | **28** | |

*Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), эссе (Э), дискуссия (Д), задание (З), тренинговое упражнение (ТУ), деловая игра (ДИ).*

## Содержание дисциплины

***Тема 1. Структура личности как субъекта коммуникации***

Человек как личность, субъект, индивид, индивидуальность. Основные сферы личности и элементы ее структуры. Характеристика психических свойств, психических процессов, психических состояний и образований.

Темперамент как интегративная характеристика индивидных свойств человека. Современные методики диагностики темперамента. Концепция К.Г.Юнга о двух типах личности - экстравертах и интровертах. Методика Г.Айзенка по выявлению экстраверсии, интроверсии, амбиверсии и нейротизма. Понятия мотивации, установки, интереса. Типология эмоций. Внимание, ощущение и восприятие. Виды памяти и мышления человека. Понятие социальной роли и социальной установки. Понятие характера как синтеза морально-этической и мотивационной сторон личности.

Самосознание и самооценка личности. Соотношение сознания, бессознательного и «Я – программы» (динамические модели личности). Концепции З. Фрейда и К.Г. Юнга о структуре бессознательного и сознания. Понятие архетипа. Понятие самости. Ценностные ориентации, целеполагание и смысл. Современные методики типологии и диагностики личности. Восьмиричная модель архетипов личности и универсальных поведенческих, защитных и аксиологических механизмов.

Характеристики личности, способствующие успешности общения: положительная направленность на людей, интеллектуальные, эмоциональные, волевые.

***Тема 2. Общая характеристика общения, деловой коммуникации.***

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.

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

***Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)***

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.

***Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).***

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.

***Тема 5. Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие).***

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 и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры.***

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.

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. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Психологические уловки. Национальные стили ведения переговоров.

## 4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Теория и практика делового общения» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: опрос (О), тестирование (Т), эссе (Э), реферат (Р), дикуссия (Д), деловая игра (ДИ), задание (З), тренинговые упражнения (ТУ)

4.1.2. Промежуточная аттестация проводиться в форме зачета с оценкой

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

**Тема 1 «**Структура личности как субъекта коммуникации **»**

**Дискуссия.** Вопросы к обсуждению:

- Понятие психики, личности, психологической структуры личности.
- Факторы, влияющие на психологическое развитие личности.
- Понятие коммуникативной компетентности.

2.Проведение диагностики психических свойств личности.

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

**Тема 2 «**Общая характеристика общения, деловой коммуникации**»**

**Опрос:**

Раскройте основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации.

**Опрос:**

Назовите функцию общения и приведите конкретный пример реализации данной функции.

**Тема 3** «Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)»

**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** «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)»

**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.** «Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)»

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 и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры**»**

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».

4.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Теория и практика делового общения» проводится в форме устного опроса, тестирования и выполнения практикоориентированных заданий.

Для оценки освоения компетенции ПК ОС-18/4.1 используются следующие материалы:

- Для проверки знаний - вопросы.
- Для проверки умений - тесты.
- Для проверки навыков практического применения методов деловой коммуникации – практико-ориентированные задания.

**Перечень вопросов к зачету с оценкой**
**по дисциплине «Теория и практика делового общения»**

1. Понятие личности как субъекта общения.

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

**Тест по дисциплине**

**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.

**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 4: 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 5: 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 устных ответов на промежуточной аттестации (и на семинарских занятиях)

| Уровни сформированности компетенции | Оценка | Показатели оценивания | Критерии оценивания |
|---|---|---|---|
| Высокий (продвинутый) | Отлично (зачтено) | Знания по всем основным вопросам темы, выходящие за ее пределы | Систематизированные, глубокие и полные |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Профессиональные умения<br><br>Личностные качества | Выраженная способность самостоятельно и творчески решать научные и профессиональные задачи в нестандартной ситуации<br><br>Ярко выражены |
| Базовый (средний) | Хорошо | Знания по всем разделам темы<br><br>Профессиональные умения<br><br>Личностные качества | Систематизированные и полные<br><br>Способность самостоятельно решать научные и профессиональные задачи в рамках темы<br><br>Обладает необходимыми личностно-профессиональными качествами |
| Минимальный (низкий) | Удовлетворительно | Знания в рамках образовательного стандарта<br><br>Профессиональные умения | Достаточный объем знаний в рамках обязательного уровня по теме<br><br>Умение под руководством преподавателя или решать стандартные (типовые) задания |
| Не компетентен | Неудовлетворительно (незачтено) | Знания в рамках обязательного уровня освоения материала<br>Профессиональные умения | Отсутствие знаний<br><br>Отсутствие компетенций или отказ от решения практических заданий |

Шкала оценивания практико-ориентированных заданий

| Баллы | Критерии |
|---|---|
| Отлично (зачтено) | выполнены все требования к написанию: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. |
| Хорошо | основные требования выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем работы; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы даны неполные ответы. |
| Удовлетворительно | имеются существенные отступления от требований к написанию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические |

| | |
|---|---|
| | ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод. |
| Неудовлетворительно (незачтено) | тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. |

Шкала оценивания результатов тестирования

| Оценка (стандартная) | Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов) |
|---|---|
| Отлично (зачтено) | 80-100 % |
| Хорошо | 65-79% |
| Удовлетворительно | 50-64% |
| Отлично (зачтено) | Менее 50% |

4.4. Методические материалы

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Зачет с оценкой является заключительным этапом процесса формирования компетенций студента при изучении дисциплины или её части и имеет целью проверку и оценку знаний студентов по теории и применению полученных знаний, умений и навыков.

Оценка знаний по дисциплине «Теория и практика делового общения» проводится с целью определения уровня освоения предмета и включает:

1. Минимальный уровень формирования компетенций:

- ответы на вопросы по дисциплине на семинаре (10-15 минут)

2. Базовый уровень формирования компетенций:

- доклад на семинаре (в форме презентации) (20-30 минут);
- задания (1 академический час письменно);

3. Продвинутый этап формирования компетенций:

- участие в групповой работе на семинаре (20-30 минут)
-письменные практические задания для самостоятельной работы.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведётся преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы студента ведётся:

1) преподавателем

– оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме;

2) группой

–в ходе обсуждения представленных материалов;

3) студентом лично

–путём самоанализа достигнутого уровня понимания темы.

По дисциплине предусмотрены формы контроля качества подготовки:

- текущий (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

-промежуточный (оценивается уровень и качество подготовки по конкретным разделам дисциплины).

Результаты текущего и промежуточного контроля качества выполнения студентом запланированных видов деятельности по усвоению учебной дисциплины являются показателем того, как студент работал в течение семестра.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части. Промежуточная аттестация студентов – оценивание результатов обучения по дисциплине, в том числе в форме опроса.

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе её изучения, которая представляется в балльном исчислении в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе Красногорского филиала РАНХиГС.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра после изучения новой темы. Предусмотрена текущая аттестация в форме контрольных опросов и тестирования.

По результатам выполнения всех заданий на самостоятельную работу и выполнения заданий в ходе практических занятий преподаватель даёт комплексную оценку деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план изучения темы и реализовать его, собрать достаточный фактический материал (теоретический и практический, использовали IT-технологии, электронные ресурсы, литературу по теме. Студенты при этом должны показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами общества, значимость изучаемого материала в соответствии с направлением подготовки студента и авторский вклад в систематизацию и структурирование материала.

Промежуточный контроль проводится в форме сдачи зачета с оценкой. К зачету с оценкой допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации – творческие задания, задания для самостоятельной работы и контрольные опросы, а также прошедшие тестирование.

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*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.

*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.

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

Важным условием успешного освоения дисциплины «Корпоративная социальная ответственность» 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.

*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.

*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.

*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).

*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).

*Задания для самостоятельной подготовки*

**Тема 1 «**Структура личности как субъекта коммуникации **»**

Изучить основные направления и школы отечественной и зарубежной концепции деловой коммуникации

**Тема 2 «**Общая характеристика общения, деловой коммуникации**»**

Подготовить доклад на тему «Эффективность деловой коммуникации».

**Тема 3** «Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения)»

Подготовить доклады на темы:

- Невербальные средства общения и повышение эффективности их использования.
- Особенности кросс-культурных коммуникаций.
- Использование приемов эффективного слушания.

**Тема 4** «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)»

Подготовить эссе по одной из предложенных тем.

Тематика эссе:

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** «Сущность и механизмы социальной перцепции (межличностное восприятие)»
Подготовить доклад на тему «Особенности социальной перцепции»

**Тема 6 «**Виды и формы деловой коммуникации. Деловые переговоры**»**
Подготовить по группам характеристики различных форм делового общения с использованием мультимедийной презентации, драматизации. Возможно в форме видеоролика.

## 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 c. — 978-5-4487-0340-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79821.html
2. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 c. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81834.html
3. Выходцева, И. С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для магистров всех направлений / И. С. Выходцева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 48 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54485.html
4. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Деревянкин. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 48 c. — 978-5-7996-1454-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/68236.html

6.2. Дополнительная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 140 c. — 978-5-394-02478-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75204.html
2. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 c. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71212.html
3. Травин, В. В. Деловое общение. Модуль II [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2016. — 134 c. — 978-5-7749-1088-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/77339.html

6.4. Нормативные правовые документы.

1.Международный стандарт ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности».
2.Серия стандартов ACCOUNTABILITY (AA1000).

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы:
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. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины осуществляется в учебной аудитории, соответствующей по вместимости количеству студентов потока или учебной группы. Для успешного освоения дисциплины аудитория оборудована мультимедийным комплексом и экраном для демонстрации слайдовых презентаций и иных форм визуализации учебного материала.

Для демонстрации презентаций студентов на практических занятиях могут использоваться мультимедийные средства, имеющиеся в распоряжении кафедры (проектор, экран, ноутбук).

| Перечень информационных технологий, программных продуктов, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине | |
|---|---|
| 1 | Операционная система (MS Windows XP/Vista/7); |
| 2 | Пакет офисных программ (MicrosoftOffice или OpenOffice); |
| 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<br>• ЭБС Лань http://e.lanbook.com<br>• ЭБС IPRbooks http://www.iprbookshop.ru<br>• ЭБС Юрайт http://www.biblio-online.ru<br>• Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/<br>• Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru<br>• Федеральный образовательный портал «Российское образование» http://www.edu.ru |