
Гуманитарно-экономический факультет

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор ОЧУ ВО
«Еврейский университет»

_____ А.Л. Лебедев

« » июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Наименование дисциплины

Подготовки бакалавров по
направлению

42.03.01

_____ шифр направления

Реклама и связи с общественностью

Форма обучения: Очная, заочная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
гуманитарных и естественно-научных дисциплин

Наименование кафедры

Протокол № 10 от «01» июня 2023 года

Программа утверждена Ученым советом Университета.

Протокол № ЕУ- 6/23 от «01» июня 2023 года.

Москва, 2023

Рабочая программа дисциплины «Деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» и рабочими учебными планами, утвержденными ректором ОЧУ ВО «Еврейский университет».

Автор: Дмитриев Е.В. – доктор филологических наук, профессор, заведующий кафедрой гуманитарных и естественно-научных дисциплин ОЧУ ВО «Еврейский университет»

1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания и изучения учебной дисциплины «Деловое общение» является изучение теории и практики делового общения для обеспечения овладения студентами знаний и навыков в области делового общения, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

По результатам освоения дисциплины студент способен решать следующие профессиональные задачи:

- владеть техникой слушания;
- владеть ораторским искусством;
- составлять речь для публичного выступления;
- владеть речевой коммуникацией;
- владеть формами конструктивной критики.

Дисциплина «Деловое общение» во многом носит прикладной характер, ее цель – содействовать формированию у обучающихся соответствующих психологических и личностных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения специалистов.

Задачи дисциплины «Деловое общение»:

- научить технике и приемам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить приемам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Дисциплина «Деловое общение» призвана формировать у обучающихся современное гуманистическое мышление и способность решать разнообразные проблемы в межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

Данная дисциплина учит обучающихся и способствует их умению:

- организовывать собственную деятельность, обобщать, анализировать информацию, определять цели и выбирать пути их достижения;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами;
- организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;
- оценивать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- позитивно решать различные проблемы и конфликтные ситуации;
- преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учебе и будущей работе.

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Дисциплина «Деловое общение» предназначена для обучающихся по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» и входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений (дисциплины по выбору) блока 1 «Дисциплины (модули)».

Условиями для успешного освоения дисциплины – овладение знаниями, умениями и навыками являются: **в области знаний:** базовые ценности мировой культуры; **в области понимания:** понимать, как логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; **в области умения, навыка:** владеть культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и анализу управленческой информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.

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

Освоение дисциплины «Деловое общение» позволит обучающемуся осуществлять трудовые действия в соответствии с профессиональным стандартом 06.013.Специалист по информационным ресурсам, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08 сентября 2014г. №629:

- Формирование запросов для получения недостающей информации;
- Регулярное обновление (актуализация) информации в базах данных
- Мониторинг новостных лент, форумов, социальных сетей, рассылок
- Написание статей, обзоров и других текстов на заданную тематику (копирайтинг)
- Поиск и мониторинг тематических сайтов для выявления новой, значимой и интересной информации
- Мониторинг и оценка результатов выполнения работ, формулирование замечаний
- Формирование запросов и получение информации от сотрудников организации
- Общая оценка значимости и приоритетности получаемой информации
- Фиксирование результатов выполнения заданий, проектной информации
- Обработка результатов аналитической деятельности
- Сбор дополнительных материалов Подготовка итоговой отчетности

Процесс изучения дисциплины «Деловое общение» направлен на формирование следующих компетенций:

Категория	Коды	Формулировка	Индикаторы	Дескрипторы
-----------	------	--------------	------------	-------------

компетенции	компетенции, ПС и ТФ (при наличии)	компетенции	компетенции	индикаторов
Универсальные компетенции	УК-3 Командная работа и лидерство	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3 Способен использовать деловые коммуникации для решения различных социальных задач, а также для укрепления конструктивно-деловых отношений между членами коллектива.	УК-3.3. Знать: основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении, Уметь: преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров. Владеть: навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.
Профессиональные компетенции	ПК-7	Способен вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)	ПК-7.2. Способен оценивать коммуникативные намерения собеседника, правильно воспринимать общепринятые социально обусловленные	УК-7.2. Знать: основные правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные установки при общении. Уметь: решать основные

			е нормы речевого русского и международно го этикета, продуцироват ь высказывания в соответствии с коммуникатив но заданной установкой.	коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные установки. Владеть: навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной установки.
--	--	--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

4.1. Структура дисциплины

4.1.1. Структура дисциплины для очной формы обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Трудоемкость по семестрам	
		<i>2 семестр</i>	
		144 час.	
Аудиторные занятия (всего)	72	72	
Занятия лекционного типа	36	36	
Занятия семинарского типа (практич., семин., лаборат. и др.)	36	36	
Самостоятельная работа (всего)	36	36	
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36	

4.1.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Трудоемкость по семестрам	
		<i>1 семестр</i>	
		144 час.	
Аудиторные занятия (всего)	12	12	

Занятия лекционного типа	6	6
Занятия семинарского типа (практич., семин., лаборат. и др.)	6	6
Самостоятельная работа (всего)	123	123
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	9	9

4.2. Учебно-тематический план дисциплины

4.2.1. Учебно-тематический план дисциплины для очной формы обучения:

Номер раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе				Самостоятельная работа студента
		Всего в уч. плане по разделу / теме	Аудиторная работа		Самостоятельная работа студента	
			Всего	в том числе		
		Лекции (всего/интеракт.)		Практич. занятия (всего/интеракт.)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Этические нормы в деловой коммуникации.	12	8	4	4	4
2	Виды делового общения	12	8	4	4	4
3	Речевой этикет делового человека.	12	8	4	4	4
4	Коммуникативные качества речи в деловом общении.	12	8	4	4	4
5	Письменная форма делового общения.	12	8	4	4	4
6	Культура делового письма.	12	8	4	4	4
7	Искусство публичного выступления.	12	8	4	4	4
8	Ситуация конфликта в деловом общении.	12	8	4	4	4
9	Невербальный аспект делового общения.					
	Экзамен	36				
	ИТОГО:	144	72	36	36	36

4.2.2. Учебно-тематический план дисциплины для заочной формы обучения:

Номер раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе				
		Всего в уч. плане по разделу / теме	Аудиторная работа			Самостоятельная работа студента
			Всего	в том числе		
		Лекции (всего/интеракт.)		Практич. занятия (всего/интеракт.)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Этические нормы в деловой коммуникации.	16	2	2		14
2	Виды делового общения	14				14
3	Речевой этикет делового человека.	16	2	2		14
4	Коммуникативные качества речи в деловом общении.	15	2		2	13
5	Письменная форма делового общения.	16	2	2		14
6	Культура делового письма.	14				14
7	Искусство публичного выступления.	15	2		2	13
8	Ситуация конфликта в деловом общении.	15	2		2	13
9	Невербальный аспект делового общения.	14				14
	Экзамен	9				
	ИТОГО:	144	12	6	6	123

4.3. Содержание дисциплины «Деловое общение»

Тема 1. Этические нормы в деловой коммуникации. Понятие этической нормы. Специфика делового общения. Основные принципы этики деловых отношений. Общие правила делового общения. Имидж и этикет

Тема 2. Виды делового общения. Классификация видов делового общения. Основные разновидности делового общения: деловая беседа, деловая встреча, переговоры. Культура делового общения по телефону

Тема 3. Речевой этикет делового человека. Понятие о речевом этикете. Этикетные ситуации: знакомство, приветствие, прощание, благодарность, поздравление, просьба и др. Речевые формулы, характерные для разных ситуаций общения

Тема 4. Коммуникативные качества речи в деловом общении. Понятие о коммуникативных качествах речи. Нормативность делового общения. Нормы устной и письменной речи; важность их соблюдения в деловой коммуникации. Информативность, точность, логичность, убедительность деловой речи

Тема 5. Письменная форма делового общения. Официально-деловой стиль. Специфика письменного делового общения. Понятие документа. Официально-деловой стиль: типологические характеристики и языковые особенности

Тема 6. Культура делового письма. Понятие делового письма. Жанровая специфика документов. Этикет деловой переписки. Основные правила грамотного оформления делового письма

Тема 7. Искусство публичного выступления. Ситуации публичного выступления в деловой сфере. Слагаемые успеха публичного выступления. Образ оратора. Параметры аудитории. Установление и поддержание контакта говорящего с аудиторией. Требования к произнесению речи. Техника речи

Тема 8. Ситуация конфликта в деловом общении. Культура спора. Понятие конфликта. Конфликтные ситуации в деловом общении. Правила поведения в конфликтной ситуации. Типология и структура спора. Общие правила ведения спора. Доказательство и опровержение в споре. Уловки в споре, их виды и этическая оценка

Тема 9. Невербальный аспект делового общения. Понятие о невербальных средствах общения. Требования к внешнему облику делового человека.

Мимика, поза, жест в деловой коммуникации. Значение жестов и поз собеседника. Понятие о дистанции общения

Темы семинарских занятий соответствуют тематике дисциплины.

Примерные темы семинарских занятий

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности (Понятие делового общения. Кодекс делового общения. Виды и формы делового общения).

Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения (Модели коммуникативного процесса, его компоненты. Коммуникативное намерение. Сущность деловой коммуникации. Причины, затрудняющие передачу информации в деловой коммуникации. Обратная связь в деловой коммуникации. Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания).

Тема 3. Интерактивная сторона делового общения (Этапы взаимодействия в деловом общении. Способы воздействия в деловой коммуникации. Методы убеждения. Логические правила аргументации. Эффект воздействия в деловом общении. Психологические приемы влияния на партнера. Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Приемы защиты от манипулятивного воздействия).

Тема 4. Перцептивная сторона делового общения (Содержание и механизмы межличностного восприятия. Каузальная атрибуция. Ошибки атрибуции. Вербальный и невербальный имидж делового человека).

Тема 5. Разновидности переписки для делового общения. Виды деловой переписки, основные требования к ведению деловой переписки. Требования к оформлению делового письма. Композиция текста письма. Особенности коммерческой переписки.

Тема 6. Язык и стиль служебных документов. Особенности официально – делового языкового стиля. Стиль юридической документации. Структура служебного документа. Редактирование и форматирование текста. Особенности делового языка в документах рекламы и связей с общественностью.

5. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.3 Способен использовать деловые коммуникации для решения различных социальных задач, а также для укрепления конструктивно-деловых отношений между членами коллектива.

ПК-7. Способен вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)

ПК-7.2. Способен оценивать коммуникативные намерения собеседника, правильно воспринимать общепринятые социально обусловленные нормы речевого русского и международного этикета, продуцировать высказывания в соответствии с коммуникативно заданной установкой.

5.1 Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Преподавателю, для проверки сформированности у обучающихся компетенций по дисциплине, предоставляется право выбирать разноуровневые задания по своему усмотрению.

Уровень сформированности компетенций			
Недостаточный Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	Пороговый Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Продвинутый Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого	Высокий Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности

		практического навыка	и, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <p>-существенные пробелы в знаниях учебного материала;</p> <p>-допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</p> <p>-непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</p> <p>-отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</p> <p>-отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <p>-знания теоретического материала;</p> <p>-неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</p> <p>-неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>-недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>-умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <p>-знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;</p> <p>-твердые знания теоретического материала;</p> <p>-способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</p> <p>-правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы;</p> <p>-умение решать практические задания, которые следует выполнить;</p> <p>-владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <p>-глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;</p> <p>-полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</p> <p>-способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</p> <p>-логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</p> <p>-умение решать практические задания;</p> <p>-свободное</p>

		-наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы	использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»

5.2. Индикаторы достижения компетенций на различных этапах их формирования

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении,

Уметь: преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.

Владеть: навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основные правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные установки при общении.

Уметь: решать основные коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные установки.

Владеть: навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной

установки.

Индикаторы достижения компетенций на различных этапах и уровнях их формирования.

Командная работа и лидерство УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
<p>УК-3.3 Способен использовать деловые коммуникации для решения различных социальных задач, а также для укрепления конструктивно-деловых отношений между членами коллектива.</p>	Пороговый	<p>Знает (на уровне минимальных требований): основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении,</p> <p>Умеет (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении): преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.</p> <p>Владеет (совершая ошибки и допуская незначительное несоблюдение основных положений дисциплины): навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.</p>	Удовлетворительно (зачтено)
	Продвинутый	<p>Знать (на должном уровне): основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении,</p> <p>Уметь (самостоятельно, при незначительной помощи педагога): преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров.</p> <p>Владеет (применяя отдельные необходимые навыки): навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.</p>	Хорошо (зачтено)
	Высокий	<p>Знать (в полной мере): основы научных представлений о сущности, особенностях, специфике и видах коммуникативных технологий в деловом общении,</p> <p>Уметь (самостоятельно): преодолевать коммуникативные барьеры общения, осуществлять</p>	Отлично (зачтено)

		подготовку и проведение деловых переговоров. Владеть (совершенно свободно): навыками эффективных вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности.	
ПК-7. Способен вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)			
ПК-7.1. Способен оценивать коммуникативные намерения собеседника, правильно воспринимать общепринятые социально обусловленные нормы речевого русского и международного этикета, продуцировать высказывания в соответствии с коммуникативно заданной установкой.	Пороговый	Знает (на уровне минимальных требований): основные правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные установки при общении. Умеет (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении): решать основные коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные установки. Владеет (совершая ошибки и допуская незначительное несоблюдение основных положений дисциплины): навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной установки.	Удовлетворительно (зачтено)
	Продвинутый	Знать (на должном уровне): основные правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные установки при общении. Уметь (самостоятельно, при незначительной помощи педагога): решать основные коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные установки. Владеет (применяя отдельные необходимые навыки): навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной установки.	Хорошо (зачтено)
	Высокий	Знать (в полной мере): основные	Отлично

		<p>правила эффективной коммуникации, нормы русского и международного этикета, основные коммуникативные установки при общении.</p> <p>Уметь (самостоятельно): решать основные коммуникативные задачи, соблюдать правила русского и международного этикета, определять и применять коммуникативные установки.</p> <p>Владеть (совершенно свободно): навыками эффективного общения, использования русского и международного этикета, применения той или иной коммуникативной установки.</p>	(зачтено)
--	--	--	------------------

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей;

Уметь:

- организовывать эффективные коммуникации в процессе ведения деловых бесед, встреч, совещаний, кадровых собеседований, телефонных разговоров (дистанционного общения);

Владеть:

- техникой активного слушания, правилами делового этикета, навыками публичного выступления.
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

5.3. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования индикаторов достижения компетенций по данной дисциплине.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Специфика делового общения.
2. Понятие этической нормы.

3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы.
5. Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров.
6. Этика делового телефонного разговора.
7. Групповые формы делового общения.
8. Речевой этикет делового человека. Основные этикетные ситуации.
9. Проявление коммуникативных качеств речи в деловом общении.
10. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
11. Конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов.
12. Типология и структура спора.
13. Общие правила ведения спора. Уловки в споре.
14. Публичное выступление в деловой сфере.
15. Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
16. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации.
17. Внешний облик делового человека: требования этикета.
18. Пространство делового общения.
19. Имидж делового человека.
20. Специфика письменного делового общения.
21. Типологические характеристики и языковые особенности официально-делового стиля.
22. Разновидности документов.
23. Этикет деловой переписки.
24. Визитная карточка: этикетные требования.

Примерный тест по курсу «Деловое общение»
1-ый уровень сложности:

Тест 1. Что такое общение

1. коммуникация
2. взаимодействие
3. восприятие друг друга
4. всё вышеперечисленное

Тест 2. Из чего состоят вербальные средства общения?

1. знаки
2. текст
3. особенности голоса
4. искусства красноречия

Тест 3. Дайте краткое определение механизмов познания другого человека:

1. идентификация
2. эмпатия
3. рефлексия

Тест 4. Дайте краткое определение механизмов воздействия в общении

1. внушение
2. убеждение
3. подражание

Тест 5. Чем определяется первое впечатление?

1. психическим состоянием человека
2. внешним видом
3. неравенством позиции в данной сфере
4. внешними обстоятельствами

Тест 6. Чем определяется параметр превосходства одного человека перед другим?

1. привлекательность
2. одежда человека, весь его имидж и манера поведения

3. уверенность
4. благожелательность

Тест 7. Какие качества человека являются главными при длительном общении?

1. «умный» вид
2. «язык тела»
3. объективная информация о человеке
4. личное расположение

Тест 8. Что помогает нам понять правильно человека?

1. мнение других
2. собственное мнение
3. речь человека
4. поступки и способ самоподачи человека

Тест 9. Что препятствует эффективной коммуникации?

1. барьеры непонимания
2. нежелание одного из партнеров понять другого
3. уклонение от контакта
4. агрессия

Тест 10 Как управлять вниманием?

1. прием «нейтральной фразы»
2. прием «завлечения»
3. усиление зрительного контакта
4. все вместе взятое (объяснить).

Тест 11. Что такое коммуникация?

1. передача сообщения
2. восприятие информации
3. взаимный процесс отправления информации и ее переработка
4. текст сообщения

Тест 12. Назовите элементы структуры вербальной коммуникации.

5. текст речи
6. особенности голоса
7. красноречие
8. все вышеперечисленное

Тест 13. Что самое важное в невербальной коммуникации?

1. мимика
2. движение (язык тела)
3. тональности голоса
4. пространственная и временная организации.

Тест 14. Чем определяется интерактивное общение?

1. действием
2. действиями, направленными на изменение позиции
3. уклонением от общения
4. обменом знаниями

Тест 15. Какое взаимодействие дает самый оптимальный результат?

1. дополнительное равное
2. дополнительное неравное
3. пересекающееся
4. скрытое

Тест 16. Какой стиль общения дает наибольшее удовлетворение?

1. ритуальное
2. пассивное
3. манипулятивное
4. гуманистическое

Тест 17. Какое взаимодействие можно считать нормальным?

1. когда человек ведет себя вежливо

2. когда партнер имеет представление о правильном общении
3. когда человек сдерживает себя
4. когда партнеры соблюдают социальные нормы

Тест 18. Деловая беседа, ее назначение:

1. сообщение информации
2. обмен мнениями
3. речевое общение с целью установления деловых отношений
4. реализация личных симпатий

Тест 19. Цель деловых переговоров

1. оказать давление на партнёра
2. достижение делового соглашения
3. добиться односторонней выгоды
4. выслушать собеседника

Тест 20. Какие психологические приёмы влияния на партнёра эффективны в деловом общении?

1. как можно больше сказать самому
2. предоставить инициативу партнёру
3. задать как можно больше вопросов
4. исключительное внимание к партнёру

2-ой уровень сложности:

1. Каков эталон длительности делового разговора по телефону?

А). 1-3 минуты

Б). 7-10 минут

В). 3-5 минут

Г) Длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

2. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как

А). Медленный, внятный, четкий

Б). Средневысокий

В). Средний

Г). Все ответы неверны

3. Приемлемые аксессуары для деловой женщины:

А). Ожерелье, серьги, не более двух колец, часы

Б). Кулон, браслет, кольцо

В). Для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения

Г). Обручальное кольцо, серьги, часы

4. Наиболее торжественный прием – это:

А). Деловой обед

Б). Фуршет

В). Деловой ужин

Г). Шведский стол

5. Стандартный размер персональной деловой визитной карточки:

А). 50 x 90 мм

Б). 50 x 75 мм

В). 50 x 95 мм

Г). Все ответы неверны

6. Габитарный имидж представляют:

А). Одежда, квартира, машина

Б). Внешний вид и стиль одежды

В). Мимика, жесты, телодвижения

Г). Лексика, избираемая в ситуациях делового общения

7. Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения?

А). Это недопустимо.

Б). В зависимости от времени, необходимого для поиска информации.

В). Не более 3 минут

Г). Не более 1 минуты

8. После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?

А) После первого звонка

Б). После третьего

В). Сразу.

Г). После пятого.

9. После какого звонка включается автоответчик в ситуациях делового общения?

А). После четвертого

Б). После второго

В). Не имеет принципиального значения

Г). Все ответы неверны

10. Где следует размещать бейдж?

А). На левой стороне груди

Б). На правой стороне груди

В). На шее

Г). Все ответы неверны

11. Реакция делового человека на комплимент - это:

А). Ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу

Б). Ответный комплимент

В). Благодарность

Г). Молчание

12. Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:

А). Рукопожатие

Б). Похлопывание

В). Поцелуй

Г). Все ответы неверны

13. Для соискания работы за рубежом ключевым документом является:

А). CV

Б). Резюме

В). Аппликационное письмо

Г). Все вышеперечисленное

14. Наиболее распространенный формат резюме – это:

А). Комбинированный

Б). Обратный хронологический

В). Функциональный

Г). Изысканный

15. Во время телефонного разговора в кабинет делового человека заходит посетитель. Какова реакция делового человека?

А). Прервать телефонный разговор и обсудить проблему посетителя

Б). Попросить посетителя выйти и завершить разговор

В). Попросить посетителя присесть и завершить разговор

Г). Не следует вести телефонные разговоры в часы приема

16. Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:

А). Корпоративная

Б). Визитная карточка для коротких встреч и переговоров

В). Бейдж

Г). Персональная деловая визитная карточка

17. Проксемика – это наука, изучающая:

А). Жесты и телодвижения

Б). Мимику

В). Ориентацию и дистанцию

Г). Все вышеперечисленное

18. На чьем столе должен располагаться единственный в кабинете телефон?

А). На столе младшего по возрасту

Б). На столе младшего по должности

В). На столе старшего по должности

Г). Не имеет принципиального значения

19. Где размещается салфетка по окончании приема пищи?

- А). На стуле
- Б). Слева от тарелки
- В). Справа от тарелки
- Г). Перед тарелкой.

20. Время проведения чаепития в деловом мире:

- А). Не имеет принципиального значения
- Б). 5 часов пополудни
- В). 4 часа пополудни
- Г). Чаепитие совмещается с другим приемом пищи

3-ий уровень сложности:

1. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров +
- в) Деловых интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие +
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. Атрибуцией называется:

- а) Стремление человека быть в обществе других людей
- б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

4. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера – адресата +
- б) Духовные идеалы партнера – адресата

- в) Потребности и склонности партнера – адресата
5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
- а) Определенного темпа речи
 - б) Информационных технологий
 - в) Устной речи +
6. Все люди делятся на:
- а) Сенсорики и интуиты
 - б) Экстравертов и интровертов
 - в) оба варианта верны +
7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга +
 - б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- а) Тактильными образами
 - б) Зрительными образами +
 - в) Аудиальными образами
9. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
 - б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
 - в) Личностно – психологических сил манипулятора +
10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +
 - в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +

б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора +

12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

а) Убеждения

б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения +

в) Расположения

13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором

б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора

в) оба варианта правильные +

14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

а) Информационные

б) Риторические +

в) Альтернативные

15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора +

б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы +

в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) Такетика

б) Проксемика, кинесика

в) оба варианта правильные +

17. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) Поза, мимика +

б) Рукопожатие

в) Покашливание

18. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации

б) Утаивание информации +

в) Дозирование информации

19. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора +

20. Мишени манипулятивного воздействия – это:

а) Структурные уровни психики манипулятора

б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие +

в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

Темы рефератов по дисциплине

1. Понятие делового общения, его значение, виды.
2. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности.
3. Значение делового общения. Виды делового общения:
4. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя образовательного учреждения.
5. Барьеры делового общения: социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и др.
6. Стили слушания (выяснение, перефразирование, резюмирование).

7. «Фильтр доверия» и процесс фасцинации.
8. Особенности организации деловых форм общения.
9. Характеристика основных форм: деловые переговоры, деловая беседа, деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление.
10. Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
11. Переговорный процесс.
12. Коммуникативные барьеры, возникающие при прохождении переговорного процесса и способы их преодоления.
13. Публичное выступление как форма делового общения.
14. Этические формы и модели делового общения.
15. Этикет деловых отношений, их социальный статус, место в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедования, возраста, пола, характера.
16. Корпоративная этика.
17. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.
18. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении.
19. Факторы, влияющие на формирование имиджа руководителя образовательного учреждения (модель поведения, внешность, манеры и др.).
20. Элементы имиджа делового мужчины/деловой женщины.
21. Функции, средства и структура общения.
22. Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения.
23. Современная этика бизнеса и этикет делового человека.
24. Искусство комплимента.
25. Эффективное ведение переговоров в неблагоприятных переговорных обстоятельствах.
26. Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.
27. Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.
28. Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.

29. Подготовка, организация и проведение протокольных мероприятий.
30. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
31. Стратегия и тактические приемы в деловом переговорном процессе.
32. Умение работать в коллективе.
33. Этикет на официальных мероприятиях.
34. Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы.
35. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
36. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
37. Характеристика, содержание и основные виды приемов и банкетов.
38. Порядок подготовки и проведение деловых встреч и бесед.
39. Основные функции, элементы, этапы коммуникационного процесса.
40. Подготовка и ход переговорного процесса.
41. Общие этические принципы делового общения.
42. Социальные и культурные барьеры общения.
43. Светские манеры поведения за столом.
44. Публичное выступление, презентация.
45. Основы культуры и мастерства провозглашения деловой речи.
46. Основные требования к современной деловой корреспонденции.
47. Виды и техники слушания.
48. Аргументация в процессе делового общения.
49. Искусство ведения телефонных переговоров.
50. Типы деловых писем и правила их составления.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

В процессе изучения дисциплины осуществляются следующие виды контроля:

- **входной контроль** заключается в изучении первоначальных знаний по смежным предшествующим дисциплинам, проведении

входного опроса о наличии представлений, знаний, умений и навыков по данной дисциплине;

— **текущий контроль** качества усвоения знаний состоит в оценке самостоятельных и практических работ, а также в проведении опросов в конце разделов курса;

— **рубежный контроль** – экзамен.

Критерии оценивания ответа обучающегося

Высшим баллом **«отлично» (зачтено)** аттестуется обучающийся, полностью овладевший программным материалом или точно и полно выполнивший практические задания. При этом он проявляет самостоятельность в суждениях, умение представить тезисный план ответа; владение теорией, умение раскрыть содержание проблемы; свободное оперирование научным аппаратом, умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, апеллировать к источникам. Обучающийся, опираясь на межпредметные связи, показывает способность связать научные положения с будущей практической деятельностью; умение делать аргументированные выводы; уверенно, логично, последовательно и грамотно излагать ответ на вопрос.

Оценка **«хорошо» (зачтено)** ставится, если обучающийся овладел программным материалом, умеет оперировать основными категориями и понятиями изучаемой отрасли знаний, но самостоятельность суждений, знание литературы у него более ограничены. Он умеет представить план ответа; владеет теорией, раскрывающей проблему; умеет иллюстрировать основные теоретические положения конкретными примерами и практики. Вместе с тем допускает ошибки в ходе ответа на вопросы. Умеет делать аргументированные выводы; уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает ответ на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно» (зачтено)** ставится обучающемуся, который в основном знает материал программы, в целом верно выполнил задания, но знания его неполны и поверхностны, самостоятельные суждения отсутствуют. Обучающийся имеет представление о требованиях практики в своей профессиональной области, знает основную литературу, обладает необходимыми умениями. Может оперировать основными понятиями и категориями изучаемой науки, но допускает ошибки в ответе, обнаруживает пробелы в знаниях. Умеет делать выводы; грамотно излагает ответ на вопрос.

Оценка **«неудовлетворительно» (не зачтено)** ставится, если обучающийся демонстрирует незнание или непонимание учебного материала, не владеет навыками, овладение которыми предусмотрено программой дисциплины, не может выполнить предложенных заданий, не знаком с

основной рекомендованной литературой. Это проявляется в отсутствии плана ответа, существенных ошибках при изложении материала, трудностях в практическом применении знаний, неумении сформулировать выводы.

Критерии оценки курсовых (если предусмотрены учебным планом), рефератов, эссе (при наличии):

- 1) соответствие теме;
- 2) глубина проработки материала;
- 3) правильность использования источников;
- 4) оформление.

Оценка «5» ставится, если работа соответствует всем, перечисленным выше критериям.

Оценка «4» ставится, если работа соответствует трем из четырех, перечисленных выше критериев.

Оценка «3» ставится, если работа соответствует двум из четырех, перечисленных выше критериев.

Оценка «2» ставится, если работа соответствует только одному из перечисленных выше критериев.

Критерии оценки тестовых заданий:

«3», зачтено – выполнение 50% предложенных заданий;

«4» – выполнение 75% предложенных заданий;

«5» – выполнение 85% предложенных заданий.

Критерии оценивания работы на семинарских и практических занятиях, устных форм проведения контроля знаний:

1) Выделение основных понятий, характеристик, владение терминами и знание современных тенденций развития массовых коммуникаций.

2) Полнота и логичность сделанных выводов.

3) Активность обсуждения, умение вести диалог.

4) Грамотность формулировок, критичность мышления, разносторонность подходов к анализу материала.

Задание оценивается путем признания его соответствия и несоответствия перечисленным критериям. Соответствие трем критериям из четырёх – «зачтено».

Критерии оценки работы обучающихся во время групповых дискуссий:

1) Активность участия в дискуссии.

2) Аргументация с использованием:

– терминов и понятий изучаемого курса, других учебных дисциплин;

- фактов современной жизни;
- фактов, демонстрирующих знания современных коммуникативных процессов;
- мнений известных исследователей, социологов, политологов, специалистов по коммуникациям и имиджу;
- ссылок на правовые источники и иные официальные документы.

3) Логичность и последовательность аргументации.

Оценивается только работа тех обучающихся, кто принимал участие в дискуссии путем признания ее соответствия и несоответствия перечисленным критериям. Соответствие двум критериям из трёх – «зачтено».

Критерии оценки контрольных работ:

«5» баллов выставляется обучающемуся, если показаны прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, описание отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; обучающийся владеет терминологическим аппаратом; делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры.

«4» балла выставляется обучающемуся, если показаны знания основных процессов изучаемой предметной области, поставленные вопросы раскрыты достаточно полно, обучающийся владеет терминологическим аппаратом; делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, однако не все вопросы раскрыты полностью, не всегда приводятся примеры.

«3» балла выставляется обучающемуся, если ответы показывают некоторое знание процессов изучаемой предметной области, вопросы раскрыты не достаточно глубоко и полно; недостаточны умения давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободно владение терминологическим аппаратом, нарушена логичность и последовательность ответа.

«2 – 1» балл выставляется, если обнаруживается незнание процессов изучаемой предметной области, за ответ, отличающийся неглубоким раскрытием темы; не развито умение давать аргументированные ответы, отсутствие логичности и последовательности.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (включая самостоятельную работу)

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/488632>
2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/494510>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16428-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/531022>
4. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/511449>
5. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/511179>

Дополнительная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/510845>
2. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16812-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/531734>
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/531485>
4. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/531735>

Интернет-ресурсы:

1. Деловой этикет - сайт посвященный изучению норм этикета в сфере делового общения <https://delovoi-etiket.ru/>
2. Портал «Словари» <http://www.slovari.ru/>
3. Культура русской речи <http://www.gramma.ru/RUS/>
4. Национальный корпус русского языка <http://www.ruscorpora.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для выполнения практических работ, проведения тренингов и выполнения тестовых заданий подготовлены печатные материалы, которые содержатся в методической папке (кафедра гуманитарных и естественно-научных дисциплин), используются мультимедийные ресурсы кафедры и вуза.

Лекционные и семинарские занятия предполагают комплект презентационного оборудования: мультимедиа-проектор, ноутбук (или ПЭВМ).

Компьютерный класс с установленными программными средствами привлекается для проведения практических занятий и для осуществления текущего и рубежного контроля знаний обучающихся в форме тестирования.

Используемые программы (для подготовки и проведения занятий):

- Microsoft Office (PowerPoint, Word); Adobe Photoshop; Adobe Reader; Eset NOD32 Antivirus; Etxt Antiplagiat
- Браузеры: Google Chrome, Mozilla Firefox
- Медиапроигрыватели: Media Player Classic Homecinema, Windows Media
- SaaS-платформа WIX
- Профессиональный интерфейс Яндекс.Директ

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университетом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Университета в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного

доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения Университета, а также пребывания в указанных помещениях.

8. Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.04.2014 г. № АК-44/05вн и «Положением об обучении обучающихся-инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным ректором ОЧУ ВО «Еврейский университет» от 20.06.2019 г.

Подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику.