

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шиломаева Ирина Алексеевна

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 28.05.2025 11:49:35

Уникальный программный ключ:

8b264d3408be5f4f2b4acb7cfae7e625f7b6d62e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Тучковский филиал Московского политехнического университета

УТВЕРЖДАЮ

заместитель директора по УВР

_____ О.Ю. Педашенко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.16 Деловые коммуникации

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки

Государственная и муниципальная служба

Квалификация (степень)

выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Тучково 2023

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1016 от 13 августа 2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 27 августа 2020 г. № 59497).

Организация-разработчик: Тучковский филиал Московского политехнического университета

Разработчик

Овсянникова Г.В.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачами изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
 - обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
 - развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.);
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплине обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, согласно ФГОС ВО для направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Планируемые результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1 Определяет свою роль в команде исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды ИУК-3.2 Планирует и анализирует последствия личных действий. Адекватно оценивает идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе ИУК-3.3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия, несет личную ответственность за свой вклад в результат командной работы	Знать: теоретические основы деловых коммуникаций, структуру, функции, виды и формы делового общения; технологии делового взаимодействия; способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативные барьеры; этические нормы и принципы делового общения понятие делового общения виды коммуникации информационно-коммуникационные технологии особенности межличностного общения особенности межличностных, групповых и организационных деловых коммуникаций информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Уметь: использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике; пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	ИУК-4.1 Учитывает особенности деловой коммуникации на государственном и иностранном языках в зависимости от особенностей вербальных и невербальных средств общения ИУК-4.2 Умеет вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном и иностранном языках с учетом своеобразия стилистики официальных и неофициальных писем, а также социокультурных различий в формате корреспонденции	

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИУК-9.3 Применяет принципы недискриминационного взаимодействия с людьми с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья с учетом их социально-психологических особенностей при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности	эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации; преодолевать коммуникативные барьеры. Владеть: владеть базовым инструментарием делового общения;
ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИПК- 4.3 Способен к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.	навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); навыками письменных деловых коммуникаций, формулировки необходимых положений и аргументов; методами и технологиями этики делового общения средствами вербальной деловой коммуникации средствами невербальной деловой коммуникации навыками осуществления групповых и организационных деловых коммуникаций навыками осуществления межличностных деловых коммуникаций навыками применения информационно-коммуникационных технологий в деловом общении навыками применения информационно-коммуникационных технологий в различных видах экономической деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем в часах
Общая трудоемкость дисциплины	72 (2 зачетных единицы)
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	18
Аудиторная работа (всего), в том числе:	18
Лекции	8
Семинары, практические занятия	10
Лабораторные работы	
Внеаудиторная работа (всего):	54
в том числе: консультация по дисциплине	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	54
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет

4.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	курс	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)						Компетенции	
		Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Курсовая работа		Контрольная работа
			Лекции	Лабораторные работы	Практические/семи				
Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.	1	8	1		1	6			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3
Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.	1	7			1	6			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3
Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.	1	6	1		1	4			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3

Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.	1	8	1		1	6			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3
Тема 5. Деловая критика. Особенности межкультурных коммуникаций Искусство критики.	1	6	1		1	4			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3
Тема 6. Деловые переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.	1	8	1		1	6			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3
Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.	1	7			1	6			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3
Тема 8. Юмор в деловом общении.	1	6	1		1	4			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2

									ИУК-9.3 ИПК- 4.3
Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.	1	8	1		1	6			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3
Тема 10. Общение со СМИ.	1	8	1		1	6			ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3
Итого по дисциплине		72	8		10	54			

4.3 Содержание дисциплины «Деловые коммуникации» по темам

Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.

Понятие «коммуникация». Цель коммуникации. Этапы, модели и элементы коммуникаций. Совокупность норм, традиций и образцов общения в организации. Классификация коммуникаций в организации. Особенности формальных и неформальных коммуникаций. Барьеры на пути эффективных коммуникаций. Основные характеристики обратной связи. Интернет как особая форма электронных коммуникаций. Особенности разработки методических и справочных материалов по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской и муниципальной служб Российской Федерации.

Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.

Понятие «общение». Основные стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Разновидности общения. Вербальное и невербальное

Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.

Понятия «скрытое управление» и «манипулирование». Общая схема скрытого управления. Техника транзактного анализа. Примеры транзактного анализа манипуляций. Манипулирование в системе «руководитель-подчиненный». Схема защиты от манипуляций: активная и пассивная защиты.

Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.

План выступления. Время подготовки речи. Тезисы. Содержание речи: как говорить, кому говорить, стержневая идея, объем выступления, репетиция. Вступление: цель, мотивы слушателей, первые слова. Техника выступления: наглядный материал, одежда, руки, поза, жесты, визуальный контакт, эффект луча. Психологические факторы выступления.

Тема 5. Деловая критика. Особенности межкультурных коммуникаций. Искусство критики.

Основные виды критики. Как правильно реагировать на критику. Визитная карточка, её назначение и функции в деловой жизни. Виды визитных карточек. Требования к оформлению визитных карточек. Приёмы вручения и опыт использования визитных карточек для поддержания деловых связей. Деловая переписка. Составление делового письма. Особенности межкультурных коммуникаций в организационных культурах разных стран. Проблема различий в мировоззрениях.

Тема 6. Деловые переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура

делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.

Переговоры как разновидность общения. Стратегии ведения переговоров. Переговоры на основе взаимного учета интересов Динамика переговоров: подготовка к переговорам, ведение переговоров. Анализ результатов переговоров. Выполнение достигнутых договоренностей. Организация и особенности деловых коммуникаций с органами федерального, регионального и муниципального управления Российской Федерации, институтами гражданского общества Понятие делового спора. Цели и предмет спора. Разновидности спора: дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения. Спор-монолог, спор-диалог, спор-полилог. Организованные и неорганизованные споры. Рекомендации по ведению спора: специальные приемы аргументации. Вопросы и ответы в споре. Технология «сократовского» спора. Дискуссия. Конструктивные приемы ведения дискуссии: реакция на предметном уровне.

Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.

Этические принципы и нормы деловых людей. Управленческая этика: понятие, принципы и значение. Служебный этикет. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя. Эффективное разрешение конфликтных ситуаций. Корректная телефонная коммуникация и ее важность. Основные правила телефонного этикета. Стандарты делового этикета при общении по телефону. Голос и речь как важные компоненты телефонной коммуникации. Значение внятного голоса, грамотной речи, дружелюбных интонаций для того, чтобы произвести правильное впечатление по телефону. Критерии оценки речи: дикция, темп, интонация, голос. Чёткость дикции. Слова-паразиты. Голосовая подстройка к собеседнику.

Тема 8. Юмор в деловом общении.

Искусство убеждения Основные требования к использованию юмора. Правила конструирования шуточного выражения. Приемы юмора: ирония, парадокс, двойное истолкование, повторение, остроумие нелепости, доведение до абсурда, псевдоконтраст, ложное усиление. Умение убеждать. Правила, помогающие убедить. Тонкости убеждения. Рефлексивное слушание. Искусство комплимента.

Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.

Понятие «презентация». Определение целей презентации. Алгоритм процесса подготовки презентации. Анализ места проведения презентации. Эффективные технологии проведения презентаций. Структура презентации: вступление, основная часть, заключение, ответы на вопросы. Специфика визуального ряда презентации. Репетиция.

Тема 10. Общение со СМИ.

Формирование медиа-связей Роль СМИ в современном обществе. Правила

взаимодействия с журналистами. Как написать и донести до журналиста пресс-релиз. Технологии написания пресс-релиза: особенности написания текстов для разных СМИ. Рассылка пресс-релиза. Бэкграунд – специфическая «биография» организации. Факт-лист – описание ситуации «по факту». Мероприятия для прессы. Пресс-конференция. Интервью и комментарии. Особенности интервью различным СМИ.

4.4. Практическая подготовка

Практическая подготовка реализуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Объем занятий в форме практической подготовки составляет 10 часов.

Вид занятия	Тема занятия	Количество часов	Форма проведения	Коды компетенции
Практическое занятие 1	Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4
Практическое занятие 2	Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4
Практическое занятие 3	Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4
Практическое занятие 4	Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4
Практическое занятие 5	Тема 5. Деловая критика. Особенности межкультурных коммуникаций Искусство критики.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4
Практическое занятие 6	Тема 6. Деловые переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4

Практическое занятие 7	Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4
Практическое занятие 8	Тема 8. Юмор в деловом общении.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4
Практическое занятие 9	Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4
Практическое занятие 10	Тема 10. Общение со СМИ.	1	Выполнение практического задания. Индивидуальная самостоятельная работа	УК-3 УК-4 УК-9 ПК-4

4.5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом по дисциплине в объеме 54 часа.

Самостоятельная работа реализуется в рамках программы освоения дисциплины в следующих формах:

- работа с конспектом занятия (обработка текста);
- проработка тематики самостоятельной работы;
- написание контрольной работы;
- поиск информации в сети «Интернет» и литературе;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к сдаче зачета, экзамена.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний студентов;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование

самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;

- развитию исследовательских умений студентов.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов филиала:

- библиотеку с читальным залом, компьютерные классы с возможностью работы в Интернет;

- аудитории для самостоятельной работы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения;

- объективность контроля;

- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);

- дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы:

- просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;

- организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе;

- обсуждение результатов выполненной работы на занятии;

- проведение письменного опроса;

- проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования;

- организация и проведение собеседования с группой.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные

материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

Фонд оценочных средств по дисциплине приведён в Приложении 1 (фонд оценочных средств) к рабочей программе дисциплины.

6. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259>
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>
3. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489229>
4. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>
5. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489967>
- 6.
7. Ковальчук, А. С. Деловые коммуникации : учебник / А. С. Ковальчук, Э. М. Лисс. — Москва : Дашков и К, 2021. — 343 с. — ISBN 978-5-394-04253-9. — Текст :

электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/229253>

8. Быкова, А. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 101 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/167589>

Дополнительная литература:

1. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181635>

2. Мамай, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Мамай, И. Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. — ISBN 978-5-88575-498-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/109425>

3. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186899>

4. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>

5. 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. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>

Медиа материалы:

1. Методы убеждения // Образование для всех — <https://youtu.be/U8o0TQ7i1Z0>

2. Обратная связь в общении. Технология слушания // Образование для всех — <https://youtu.be/gFuGfIEKPYM>

3. Невербальное общение. Сигналы тела | Большой скачок // Наука 2.0 — <https://youtu.be/bbLkZSxRON8>

4. Типы темперамента // IFO (Интересные факты) — <https://youtu.be/s9rd889l7WY>
5. Акцентуации характера // Твоя психология — <https://youtu.be/bkATtidAwCQ>
6. Родитель, взрослый или ребёнок? // Короче — https://youtu.be/_mpBPnKGCTA
7. Понятие деловой беседы // SimpleScience (менеджмент и другие науки) — https://youtu.be/w2iAVyU_I-Q
8. Сколько стоят компаниям бессмысленные планерки и совещания // РБК — <https://youtu.be/B273Asf5hx4>
9. Лекция на тему техники ведения переговоров // Образование для всех — <https://youtu.be/RaZE7LwJqdA>
10. Искусство публичного выступления // Образование для всех — https://youtu.be/_70HZwzOSOY
11. Публичные выступления юристов // Дмитрий Засухин — <https://youtu.be/LCzDKm-CY5A>
12. Создание продающих презентаций // Дмитрий Засухин — <https://youtu.be/9LamhETAZZY>
13. Про конструктивную критику // Короче — https://youtu.be/_6m71WRGCyo
14. Культура делового письма // Образование для всех — <https://youtu.be/nSrZjqa0jWM>
15. Telephone English: Emma's top tips // Learn English with Emma [engVid] — https://youtu.be/WQVIeA_OWX4
16. Telephone English: How to take or give a message // Learn English with Emma [engVid] — <https://youtu.be/aDaf4-7KDkk>
17. Что нужно делать, когда в вашей фирме зазвонил телефон. Правила // Образование для всех — <https://youtu.be/sGzr0OB9kBI>
18. Конфликт и способы его разрешения // Твоя психология — <https://youtu.be/f5pZmT3YO80>
19. Причины конфликтов в организации // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/gnHPqqncyl0>
20. Динамика конфликта // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/24fpCVR0Ydk>
21. Виды конфликтов // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/NfbWhPgYSwg>
22. Ошибки в управлении конфликтом // Нордекс Консалтинг — https://youtu.be/p_Rr5MkEjyI

23. Стресс // Наука 2.0 — <https://youtu.be/Ff0GeFn0tnk>
 24. Психологические приемы. Как манипулируют людьми // IFO (Интересные факты) — <https://youtu.be/UOAB2ssOkZ8>
 25. Понятия и причины манипуляции // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/0kmjkOLfogA>
 26. Виды социальных манипуляций // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/6wG7K5K9co8>
 27. Приемы защиты от влияния // Нордекс Консалтинг — <https://youtu.be/UREfC2SqHZs>
 28. Мораль и нравственность // Philoso FAQ — <https://youtu.be/ThKQDpyOcDY>
 29. Деловой этикет // Образование для всех — <https://youtu.be/oFFSmP8QzzE>
- 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем
1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)
 2. <http://www.garant.ru> (ресурсы открытого доступа)
- 6.3 Перечень материально-технического, программного обеспечения

6.2 Перечень материально-технического, программного обеспечения

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения.
Б1.О.16 Деловые коммуникации	Лекционный зал	учебные места, оборудованные блочной мебелью, рабочее место преподавателя в составе стол, стул, тумба, компьютер с выходом в сеть интернет, экран, мультимедийный проектор, тематические стенды, презентационный материал.	Microsoft Windows XP Microsoft Office Kaspersky Endpoint для бизнеса КонсультантПлюс AdobeReader Cisco WebEx Информационно-коммуникационная платформа «Сферум» Образовательная платформа https://mospolytech-tuchkovo.online/
	Аудитория для самостоятельной работы	учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть Интернет, многофункциональное устройство	

7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

— в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

8. Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

**Фонд оценочных средств
для текущего контроля и промежуточной аттестации при изучении учебной
дисциплины
Б1. О.16 Деловые коммуникации**

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Коммуникации в управлении: этапы, элементы, модели. Коммуникационные барьеры. Коммуникативное поведение в организации.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 2. Психология общения. Вербальное и невербальное общение.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 3. Скрытое управление и манипулирование.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе

	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию вустной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3	конкретных ситуаций, зачет
Тема 4. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию вустной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 5. Деловая критика. Особенности межкультурных коммуникаций Искусство критики.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию вустной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет

	в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента		
Тема 6. Деловые переговоры: стратегии ведения и динамика. Культура делового спора. Конструктивные приемы ведения дискуссии.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 7. Этика делового общения. Телефонный этикет.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет

	сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента		
Тема 8. Юмор в деловом общении.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 9. Подготовка и проведение презентаций.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.3 ИПК- 4.3	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет
Тема 10. Общение со СМИ.	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и	ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-3.3 ИУК-4.1 ИУК-4.2	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет

	письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента	ИУК-9.3 ИПК- 4.3	
--	--	--------------------------------	--

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенций, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе итоговой аттестации. Дисциплина «Деловые коммуникации» является промежуточным этапом формирования компетенций УК-3, УК-4, УК-9, ПК-4 в процессе освоения ОПОП. Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП и базируется на знаниях, полученных при изучении «Философия», «Теория управления». Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин: «Управление человеческими ресурсами», «Государственная и муниципальная кадровая политика», «Менеджмент», «Психология», «Этика государственной и муниципальной службы».

Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1 ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
2. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
3. Функции коммуникации.
4. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
5. Уровни и виды коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
8. Препятствия и помехи в деловом общении.
9. Вербальные средства коммуникации.
10. Невербальные средства коммуникации.
11. Виды деловых посланий.
12. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
13. Способы ведения переговоров.
14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Примеры.
15. Правила и принципы эффективного слушания. Примеры.
16. Деловые беседы и их виды.
17. Организация проведения деловой беседы.
18. Назначение и виды деловых совещаний.
19. Подготовка деловых совещаний.
20. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения. Примеры.
21. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.
22. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации. Примеры.
23. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика. Примеры.
24. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации. Примеры.
25. Особенности организации пространства деловой коммуникации
26. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации. Примеры.

27. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник". Примеры.
28. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
29. Этика делового общения. Протокол и этикет в деловой коммуникации. Критика и комплимент в деловом общении.
30. Понятие «общение» в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии.
31. Типология конфликта.
32. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
33. Стили поведения людей при слушании. Компоненты эффективного слушания.
34. Виды деловых бесед.
35. Организация проведения деловых бесед.
36. Организация проведения деловых совещаний.
37. Критерии оценки эффективности коммуникаций.
38. Факторы повышения эффективности коммуникаций.
39. Особенности телефонной коммуникации.
40. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе.
41. Интернет: особенности и возможности. Особенности консультирования в Интернете и его роль во внутренних коммуникациях.
42. Специфика электронных переговоров.
43. Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации.
44. Управление деловыми конфликтами.
45. Связи с общественностью как система коммуникаций.
46. Коммуникации с инвесторами.
47. Коммуникации между организациями и властью.
48. Критика в деловой коммуникации.
49. Стадии развития конфликта.
50. Виды деловых совещаний.

Критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и

	другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал моно-графической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо»	оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно»	оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
«не удовлетворительно»	оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

2.2 ТИПОВОЕ ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

Вариант 1

№	Тестовое задание	Правильный ответ
1	Уровень общения, для которого характерно восприятие собеседника как равноправного компаньона, полное и честное взаимодействие, совместный поиск выхода из трудного положения Выберите один правильный ответ 1) духовный 2) конвенциональный 3) деловой 4) межличностный	Ответ: 3
2	Вертикальные коммуникации в организации – это: Выберите один правильный ответ 1) передача информации по каналам, которые определены, установлены руководством 2) коммуникации, которые происходят по каналам не в рамках организационной структуры управления, должностных обязанностей и полномочий 3) общение происходит между членами одной группы или рабочей группы одного уровня 4) между подразделениями, которые находятся на разных иерархических уровнях организации	Ответ: 4

3	Какие две цели совмещает в себе деловая полемика? Выберите один правильный ответ 1) спор ради развлечения оппонентов и для убеждения своей значимости 2) спор ради установления истины и для убеждения оппонентов 3) спор ради спора и привлечения внимания всех присутствующих 4) спор ради удовлетворения своих амбиций				Ответ: 2
4	Типичная, исторически сложившаяся форма деятельности, необходимая в социальном отношении, для выполнения которой работник должен обладать определенной суммой знаний, умений, навыков, а также иметь соответствующие способности и особенности личности носит название Выберите один правильный ответ. 1) профессия 2) коммуникативная компетентность 3) образование				Ответ: 2
5	К вербальным средствам общения относятся: Выберите один правильный ответ 1) паузы 2) тембр 3) слова 4) интонация				Ответ: 3
6	Установите соответствие между жестами и их значениями. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.				Ответ: 1-г 2-в 3-б 4-а
	1	жесты превосходства	а	подергивание себя за ухо	
	2	жесты нервозности	б	пощипывание переносицы	
	3	жесты сосредоточенности	в	постукивание пальцами	
	4	жесты нетерпения	г	руки соединены за спиной	
7	Установите соответствие между понятиями о сторонах общения и их содержанием. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.				Ответ: 1-в 2-а 3-б
	1	коммуникативная сторона общения	а	заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями	
	2	интерактивная сторона общения	б	процесс восприятия друг друга партнерами по	

				общению и установление на этой почве взаимопонимания																					
	3	перцептивная сторона общения	в	состоит в обмене информацией между людьми																					
8	Установите соответствие между видом формулировки и подходящими по смыслу обращениями. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>стандартная формулировка, употребляемая по отношению к неизвестным лицам</td><td>а</td><td>с глубоким уважением</td></tr><tr><td>2</td><td>формулировка более фамиллярная, используемая между равными, а также при обращении вышестоящего к нижестоящему</td><td>б</td><td>с наилучшими пожеланиями</td></tr><tr><td>3</td><td>формула обращения более молодого к более старшему</td><td>в</td><td>с глубоким почтением</td></tr><tr><td>4</td><td>формулировка, употребляемая при обращении поставщика к клиенту, служащего к работодателю</td><td>г</td><td>преданный вам</td></tr><tr><td>5</td><td>формулировка для торжественных писем высшему должностному лицу</td><td>д</td><td>с уважением</td></tr></table>				1	стандартная формулировка, употребляемая по отношению к неизвестным лицам	а	с глубоким уважением	2	формулировка более фамиллярная, используемая между равными, а также при обращении вышестоящего к нижестоящему	б	с наилучшими пожеланиями	3	формула обращения более молодого к более старшему	в	с глубоким почтением	4	формулировка, употребляемая при обращении поставщика к клиенту, служащего к работодателю	г	преданный вам	5	формулировка для торжественных писем высшему должностному лицу	д	с уважением	Ответ: 1-а 2-б 3-д 4-г 5-в
1	стандартная формулировка, употребляемая по отношению к неизвестным лицам	а	с глубоким уважением																						
2	формулировка более фамиллярная, используемая между равными, а также при обращении вышестоящего к нижестоящему	б	с наилучшими пожеланиями																						
3	формула обращения более молодого к более старшему	в	с глубоким почтением																						
4	формулировка, употребляемая при обращении поставщика к клиенту, служащего к работодателю	г	преданный вам																						
5	формулировка для торжественных писем высшему должностному лицу	д	с уважением																						
9	Установите соответствие между вспомогательными ориентирами ведущей психической функции и их примерами. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>осознательные ориентиры</td><td>а</td><td>звуковые маяки при входе, радиотрансляция</td></tr><tr><td>2</td><td>слуховые ориентиры</td><td>б</td><td>текстовая информация на таблицах</td></tr><tr><td>3</td><td>зрительные ориентиры</td><td>в</td><td>направляющие поручни, рельефные обозначения на поручнях, таблицы с выпуклыми надписями или шрифтом Брайля, рельефные планы этажей, здания</td></tr></table>				1	осознательные ориентиры	а	звуковые маяки при входе, радиотрансляция	2	слуховые ориентиры	б	текстовая информация на таблицах	3	зрительные ориентиры	в	направляющие поручни, рельефные обозначения на поручнях, таблицы с выпуклыми надписями или шрифтом Брайля, рельефные планы этажей, здания	Ответ: 1- в 2-а 3-б								
1	осознательные ориентиры	а	звуковые маяки при входе, радиотрансляция																						
2	слуховые ориентиры	б	текстовая информация на таблицах																						
3	зрительные ориентиры	в	направляющие поручни, рельефные обозначения на поручнях, таблицы с выпуклыми надписями или шрифтом Брайля, рельефные планы этажей, здания																						
10	Выберите правильную последовательность стадий существования команды проекта. Выберите один правильный ответ. 1) образование, нормализация деятельности, интенсивное формирование, трансформация, исполнение планов по реализации проектов 2) образование, интенсивное формирование, нормализация деятельности, исполнение планов по реализации проектов, трансформация				Ответ: 2																				

	3) интенсивное формирование, образование, нормализация деятельности, трансформация, исполнение планов по реализации проектов	
11	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ - это способность внимательно слушать собеседника и воспринимать информацию, сосредотачиваясь на содержании и контексте высказывания.	Ответ: Активное слушание
12	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ поведение - это поведение, нарушающее социальные нормы определенного общества. Выражается в поступках, поведении (действиях или бездействии) как отдельных индивидов, так и социальных групп, отступающих от установленных законодательно или сложившихся в конкретном социуме общепринятых норм, правил, принципов, образцов, обычаев, традиций.	Ответ: Девiantное
13	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ - государственная программа, призванная облегчить жизнь людей с инвалидностью и маломобильных граждан, и предоставить им возможность максимально интегрироваться в общество, была утверждена постановлением Правительства РФ от 29 марта 2019 г. № 363	Ответ: Доступная среда
14	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ - это нарушение темпа, ритма, плавности речи, вызываемое судорогами мышц речевого аппарата.	Ответ: Заикание
15	Межличностное пространство - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Какой верхний предел в метрах характерен для социальной зоны?	Ответ: 3,5 м
16	Первые аресты членов ОПГ «N» провели еще летом 2005 г. Причем, по информации одного известного агентства, от местных правоохранителей операцию силовиков из Москвы держали в тайне, опасаясь утечки данных. Оперативники ФСБ и сотрудники Следственного комитета тогда прибыли в Кызыл в конце июня во время чемпионата России по вольной борьбе. По данным следствия, главарь группировки и его подчиненные занимались вербовкой новых членов, в том числе и среди участников спортивных секций. Преступники привлекали к своей деятельности даже подростков. В итоге в СИЗО в Москве по постановлению суда отправили 35 человек, включая предполагаемого организатора Н. 15 января 2023 г. состоялась консультация с психологом гражданина Н. Отбыв наказание он женился, открыл небольшой бизнес и в целом стал «законопослушным честным гражданином», о чем сообщил психологу. Однако, в ходе беседы психолог выяснил, что Н. вновь стал участником ОПГ, по словам клиента «косвенно, лишь чтобы поддерживать связи», и возможно совершил преступление. Какой этический принцип психолога в данном кейсе попадает в рамки рассмотрения этической дилеммы (выберите	Ответ: Принцип конфиденциальности

	единственный вариант ответа)? 1) Принцип уважения 2) Принцип конфиденциальности 3) Принцип честности 4) Принцип ответственности	
17	Люди сталкиваются с этим явлением в разных ситуациях, в том числе и во время общения. Нейробиологи из Массачусетского технологического института выяснили, что мозгу нужно 13 миллисекунд, чтобы изучить внешность человека и сделать по ней вывод. Влияние внешнего вида на первое впечатление подтверждает исследование психолога С. М. Хюттнер и профессора психиатрии М. Линдена. Они провели эксперимент, в рамках которого группе испытуемых дали две фотографии одной девушки: на первой ее волосы были собраны в хвост, на второй – распущены и завиты. После изучения изображения участники проходили тест, который показал интересные результаты. Девушку с собранными волосами, оценивали, как закрытую и подозрительную, а с распущенными – как открытую, стильную и добрую. При формировании первого впечатления важную роль играет и одежда. Результаты опроса, приведенные в исследовании доктора психологии Е. Д. Обинним, показали, что по надетым на человека вещам респонденты делают вывод о социальном и экономическом положении. Например, если на мужчине дорогой костюм, его скорее посчитают порядочным, состоятельным и ухоженным. Каким термином в психологии обозначается этот феномен (выберите единственный вариант ответа)? 1) Эффект первичности 2) Эффект ореола 3) Эффект последней информации 4) Эффект проецирования	Ответ: Эффект ореола
18	Разрешение социального конфликта – это преодоление основного противоречия в интересах сторон, устранение его на уровне причин конфликта. Решение конфликта может быть достигнуто самими конфликтующими сторонами без помощи каких-либо посторонних лиц, либо путем подключения к решению какой-либо третьей стороны (посредника). Модель решения конфликта – это совокупность определенных методик его преодоления. Модели, применяющиеся при разрешении конфликтов, складываются на основе имеющихся в обществе культурных и правовых установок по отношению к конфликту, поощряющих или запрещающих тот или иной способ разрешения конфликта. Одна из таких моделей, четко отражается в следующем высказывании: «Если вы не можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете». Что это за модель разрешения конфликтной ситуации?	Ответ: Доминирование
19	Валентина, 42 года, работала агентом по подбору и транспортировке животных из питомников под заказ. Работа была связано с длительными ночными переездами, плохим питанием, в итоге у женщины обнаружили диабет и сердечную недостаточность, что не позволяет ей продолжать работу, однако, с получением инвалидности возникли трудности и Валентине	Ответ: Надомная работа

	необходимо работать пока этот вопрос не будет решен, так как у нее четверо не работающих иждивенцев. Выберите какую форму работы стоит предложить Валентине?	
20	О каком способе разращения конфликт идет речь? Решение конфликта может происходить по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований. Партнёры по переговорам меняют своё мнение и принимают новое общее мнение. Цель этого взаимодействия - результат, которым они будут удовлетворены. Этот способ позволяет уравновесить конфликтующие интересы (управление инакомыслием). Он основан на уважении к противоположным позициям и является частью сущности демократии.	Ответ: Компромисс

Вариант 2

№	Тестовое задание	Правильный ответ
1	В каком жесте обычно проявляется критическая оценка со стороны собеседника? Выберите один правильный ответ 1) руки, скрещенные на груди 2) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком 3) прикрытие рта ладонью	Ответ: 2
2	Какие правила необходимо выполнять, ведя деловое общение по телефону: Выберите один правильный ответ 1) быть лаконичным, информативным, доброжелательным 2) быть лаконичным, повторять сказанное несколько раз, разговаривать в присутствии третьих лиц 3) быть лаконичным, говорить громче обычного, прерывать разговор	Ответ: 1
3	Укажите правильную «формулу» критики: Выберите один правильный ответ 1) похвала, критика, предложение 2) похвала, критика, утешение 3) критика, помощь, похвала	Ответ: 1
4	К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом. Выберите один правильный ответ 1) к сопровождающему лицу 2) к сурдопереводчику 3) к инвалиду	Ответ: 3

5	При общении с лицом испытывающим затруднения в речи следует: Выберите один правильный ответ 1) говорить спокойно, дружелюбно, терпеливо 2) поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним 3) перебивать, стараться ускорить разговор			Ответ: 1																
6	Соотнесите обозначения форм делового общения с определениями. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам</td><td>а</td><td>деловые переговоры</td></tr><tr><td>2</td><td>обсуждение каких-либо вопросов между официальными сторонами с целью выяснения позиций сторон и заключения возможного договора</td><td>б</td><td>деловая беседа</td></tr><tr><td>3</td><td>специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач</td><td>в</td><td>деловой прием</td></tr><tr><td>4</td><td>собрание приглашенных официальных лиц в честь кого- или чего-либо с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке</td><td>г</td><td>деловое совещание</td></tr></table>			1	форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам	а	деловые переговоры	2	обсуждение каких-либо вопросов между официальными сторонами с целью выяснения позиций сторон и заключения возможного договора	б	деловая беседа	3	специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач	в	деловой прием	4	собрание приглашенных официальных лиц в честь кого- или чего-либо с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке	г	деловое совещание	Ответ: 1-г 2-а 3-б 4-в
1	форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам	а	деловые переговоры																	
2	обсуждение каких-либо вопросов между официальными сторонами с целью выяснения позиций сторон и заключения возможного договора	б	деловая беседа																	
3	специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач	в	деловой прием																	
4	собрание приглашенных официальных лиц в честь кого- или чего-либо с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке	г	деловое совещание																	
7	Установите соответствие между видами документов и их определением. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>письмо</td><td>а</td><td>документ, переданный и принятый по каналам электросвязи</td></tr><tr><td>2</td><td>телеграмма</td><td>б</td><td>документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи</td></tr><tr><td>3</td><td>телефонограмма</td><td>в</td><td>система фиксации речи знаками, которая позволяет с помощью написанного текста передавать информацию на расстоянии и закреплять её во времени</td></tr></table>			1	письмо	а	документ, переданный и принятый по каналам электросвязи	2	телеграмма	б	документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи	3	телефонограмма	в	система фиксации речи знаками, которая позволяет с помощью написанного текста передавать информацию на расстоянии и закреплять её во времени	Ответ: 1- в 2- а 3-б				
1	письмо	а	документ, переданный и принятый по каналам электросвязи																	
2	телеграмма	б	документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи																	
3	телефонограмма	в	система фиксации речи знаками, которая позволяет с помощью написанного текста передавать информацию на расстоянии и закреплять её во времени																	
8	Установите соответствие между понятиями видов коммуникативного общения и их содержанием. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>публичный спор с целью выяснения истины путем сопоставления различных мнений</td><td>а</td><td>полемика</td></tr><tr><td rowspan="2">2</td><td rowspan="2">публичное выступление с возражением, с опровержением чьих-либо взглядов, мнений</td><td>б</td><td>беседа</td></tr><tr><td>в</td><td>дискуссия</td></tr></table>			1	публичный спор с целью выяснения истины путем сопоставления различных мнений	а	полемика	2	публичное выступление с возражением, с опровержением чьих-либо взглядов, мнений	б	беседа	в	дискуссия	Ответ: 1-в 2-а						
1	публичный спор с целью выяснения истины путем сопоставления различных мнений	а	полемика																	
2	публичное выступление с возражением, с опровержением чьих-либо взглядов, мнений	б	беседа																	
		в	дискуссия																	

9	Установите соответствие между определениями стилей общения и их содержанием. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>научный стиль</td><td>а</td><td>характерен, прежде всего, для средств массовой информации. Его специфичность состоит в сочетании двух функций языка – информационной и агитационной</td></tr><tr><td>2</td><td>официально-деловой стиль</td><td>б</td><td>характеризуется строгой логикой изложения, избытком специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса</td></tr><tr><td>3</td><td>публицистический стиль</td><td>в</td><td>отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, высокой стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов, клише</td></tr><tr><td>4</td><td>художественный стиль</td><td>г</td><td>для него характерна возможность использования всех языковых средств – не только слов и выражений литературного языка, но и элементов просторечия, жаргонов, территориальных диалектов</td></tr></table>				1	научный стиль	а	характерен, прежде всего, для средств массовой информации. Его специфичность состоит в сочетании двух функций языка – информационной и агитационной	2	официально-деловой стиль	б	характеризуется строгой логикой изложения, избытком специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса	3	публицистический стиль	в	отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, высокой стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов, клише	4	художественный стиль	г	для него характерна возможность использования всех языковых средств – не только слов и выражений литературного языка, но и элементов просторечия, жаргонов, территориальных диалектов	Ответ: 1-б 2-в 3-а 4-г
1	научный стиль	а	характерен, прежде всего, для средств массовой информации. Его специфичность состоит в сочетании двух функций языка – информационной и агитационной																		
2	официально-деловой стиль	б	характеризуется строгой логикой изложения, избытком специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса																		
3	публицистический стиль	в	отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, высокой стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов, клише																		
4	художественный стиль	г	для него характерна возможность использования всех языковых средств – не только слов и выражений литературного языка, но и элементов просторечия, жаргонов, территориальных диалектов																		
10	Американский психолог Эрик Берн разработал модель эго-состояний, в соответствии с которой каждый поступок человека продиктован логикой одного из трех состояний сознания: Родитель, Взрослый или Ребенок. К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца. <table><tr><td>1</td><td>поведение оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, авторитарное</td><td>а</td><td>ребенок</td></tr><tr><td>2</td><td>поведение, не заботящееся о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое</td><td>б</td><td>родитель</td></tr><tr><td>3</td><td>поведение раскрепощенное, деловое, внимательное, не обесценивающее собеседника</td><td>в</td><td>взрослый</td></tr></table>				1	поведение оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, авторитарное	а	ребенок	2	поведение, не заботящееся о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое	б	родитель	3	поведение раскрепощенное, деловое, внимательное, не обесценивающее собеседника	в	взрослый	Ответ: 2 1-б 2-а 3-в				
1	поведение оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, авторитарное	а	ребенок																		
2	поведение, не заботящееся о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое	б	родитель																		
3	поведение раскрепощенное, деловое, внимательное, не обесценивающее собеседника	в	взрослый																		
11	Запишите понятие, о котором идёт речь.				Ответ: Автобиография																

	_____ - это документ информационного типа, нацеленный на описание социально значимых и наиболее важных событий жизни составителя текста. Пишется от первого лица в хронологическом порядке».	
12	Запишите понятие, о котором идёт речь. _____ - это взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.	Ответ: Невербальная коммуникация
13	Запишите понятие, о котором идёт речь. Рельефно-точечный тактильный шрифт, предназначенный для письма и чтения незрячими и плохо видящим людям, был разработан (укажите фамилию) - _____	Ответ: Брайль
14	Запишите понятие, о котором идёт речь. Процесс включения личности с отклонениями в развитии и поведении в социальную среду, в нормальную общественно полезную деятельность и адекватные взаимоотношения с другими личностями - _____	Ответ: Реабилитация
15	Изучением норм пространственной и временной организации общения занимается проксемика. Проксемика – это пространственные взаимоотношения людей в процессе общения. Данное понятие было предложено американским исследователем Э. Холлом. Он выделяет 4 пространственных зоны: интимная зона, личная зона, социальная зона, общественная и/или публичная зона. Какое расстояние характерно для интимной зоны?	Ответ: 50 см
16	К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».	Ответ: Эффект ореола
17	Укажите, о какой зоне идет речь. Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замерзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так плотно прижимаются, что колются своими иглами. С точки зрения личностного реагирования, можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замерзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить».	Ответ: Личная зона
18	Укажите, какую должность вы порекомендуете. Анна, молодая мама, которая находясь в декрете получила образование в сфере социальной работы, инвалид 2 группы, имеет нарушения зрения. Самостоятельно работу найти не может и обратилась в центр занятости, ей готовы дать рекомендации преподаватели для устройства на работу в тот же вуз, где Анна получила диплом с отличием. В соответствии с перечнем	Ответ: Диспетчер

	рекомендуемых инвалидам с нарушением зрения профессий и должностей Вы как специалист центра занятости порекомендуете Анне трудовую деятельность в какой должности: диспетчер, репетитор, администратор, специалист по социальной работе?	
19	О каком стиле руководства идет речь? Этот стиль руководства основан на децентрализации власти, коллегиальности управления. Сотрудники принимают участие в выработке решений. Практикуется делегирование функций и полномочий от руководителя подчиненным.	Ответ: Демократический
20	Конвенция и Рекомендация о профессиональной реабилитации и занятости инвалидов представляют собой набор руководящих принципов и соглашений, приняты Международной организацией труда (МОТ) для расширения возможностей трудоустройства для лиц с ограниченными возможностями. В каком году были приняты данные документы?	Ответ: 1983

Критерии оценивания

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100%	«отлично»
70-84%	«хорошо»
51-69%	«удовлетворительно»
50% и менее	«не удовлетворительно»

2.3 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Теории и модели коммуникаций. Стили общения в деловых коммуникациях: проблема выбора стиля.
2. Этапы коммуникационного процесса. Значение, способы и правила осуществления обратной связи в деловых коммуникациях.
3. Вербальные средства деловой коммуникации. Культура устной речи
4. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.
5. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации. Осуществление внутрикорпоративных коммуникаций посредством локальных сетей и сети Интернет.
6. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления. Понятие коммуникативного барьера.
7. Неформальные коммуникации в организации. Типы слухов, их роль в деловых контактах и причины возникновения в организационных коммуникациях.
8. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Фазы и типичные ошибки в процессе ведения деловой беседы.

9. Техники установления контакта в деловом общении. Навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания.
10. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
11. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
12. Методика подготовки, организации и специфика выступления на деловых пресс-конференциях и брифингах.
13. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров. Правила поведения при разногласиях.
14. Классическая схема публичного выступления. Ораторские приемы и средства привлечения внимания слушателей.
15. Специфика письменных коммуникаций. Культура оформления документов в деловом общении.
16. Способы аргументации в деловых коммуникациях. Психологические приемы убеждения в споре.
17. Методы разрешения деловых конфликтов. Способы снижения эмоционального напряжения во время общения.
18. Деловые интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосферах.
19. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации (факсимильная связь и электронная почта).
20. Алгоритм проведения деловых совещаний. Правила ведения деловой дискуссии.
21. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.
22. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях.
23. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону. Этикет телефонного разговора.
24. Значение навыков ведения деловых переговоров в международной бизнес - среде. Национальные стили ведения деловых переговоров.
25. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
26. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях. Типы протокольных ситуаций в деловом общении с иностранными партнерами.
27. Коммуникативные типы деловых партнеров. Приемы влияния на партнера с учетом его психотипа.

28. Понятие коммуникативной компетентности менеджера, ее роль в деловом взаимодействии. Способы развития коммуникативных навыков.

29. Служебно-деловой этикет руководителя и сотрудников в формировании имиджа и репутации компании во внешней среде.

30. Установление психологического типа собеседника по доминирующему каналу восприятия информации (аудиал, визуал, кинестетик).

Шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему контрольной работы, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер.
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы, однако ответ не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.
«не удовлетворительно»	Обучающийся не владеет выбранной темой самостоятельной работы. Тема контрольной работы не раскрыта

2.4 ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДОКЛАДОВ (РЕФЕРАТОВ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.

13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
35. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
38. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.

40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.
42. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

Критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему доклада (реферата), не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада (реферата), однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада (реферата) и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности

3. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ДОСТИЖЕНИЕ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
Этап (уровень)	Критерии оценивания			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
знать	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.
уметь	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет применять	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих

	основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	умений: применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	умений: применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	умений: применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
владеть	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Обучающийся владеет в неполном объеме владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Обучающимся допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения, частично владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Обучающийся свободно применяет полученные навыки распределения ролей в условиях командного взаимодействия.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
знать	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний: различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)
уметь	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).
владеть	Обучающийся не	Обучающийся	Обучающимся	Обучающийся

	владеет или в недостаточной степени владеет: системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).	проявляет недостаточность владения системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).	допускаются неточности в владении системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).	свободно владеет системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах				
знать	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний: понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний: понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний: понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний: понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.
уметь	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность на основе применения базовых дефектологических знаний с различным контингентом;	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: планировать и осуществлять профессиональную деятельность на основе применения базовых дефектологических знаний с различным контингентом	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: планировать и осуществлять профессиональную деятельность на основе применения базовых дефектологических знаний с различным контингентом	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: планировать и осуществлять профессиональную деятельность на основе применения базовых дефектологических знаний с различным контингентом
владеть	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками взаимодействия в	Обучающийся проявляет недостаточность владения навыками взаимодействия в	Обучающимся допускаются неточности в владении навыками взаимодействия в	Обучающийся свободно владеет навыками взаимодействия в социальной и

	социальной и профессиональной сферах с лицами, имеющими различные психофизические особенности, психические и (или) физические недостатки, на основе применения базовых дефектологических знаний.	социальной и профессиональной сферах с лицами, имеющими различные психофизические особенности, психические и (или) физические недостатки, на основе применения базовых дефектологических знаний.	социальной и профессиональной сферах с лицами, имеющими различные психофизические особенности, психические и (или) физические недостатки, на основе применения базовых дефектологических знаний.	профессиональной сферах с лицами, имеющими различные психофизические особенности, психические и (или) физические недостатки, на основе применения базовых дефектологических знаний.
ПК-4 Способен осуществлять деятельность по оказанию государственных услуг юридическим и физическим лицам, включая инклюзивное взаимодействие и социальное сопровождение в т. ч. с использованием электронного контента				
знать	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний: основные способы построения эффективных коммуникационных каналов	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний: основные способы построения эффективных коммуникационных каналов	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний: основные способы построения эффективных коммуникационных каналов	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний: основные способы построения эффективных коммуникационных каналов
уметь	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет организовывать взаимодействие с физическими и юридическими лицами, в том числе с инвалидами и лицами с ОВЗ в процессе решения профессиональных задач в том числе с использованием информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет организовывать взаимодействие с физическими и юридическими лицами, в том числе с инвалидами и лицами с ОВЗ в процессе решения профессиональных задач в том числе с использованием информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: организовывать взаимодействие с физическими и юридическими лицами, в том числе с инвалидами и лицами с ОВЗ в процессе решения профессиональных задач в том числе с использованием информационных систем и информационно-	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: организовывать взаимодействие с физическими и юридическими лицами, в том числе с инвалидами и лицами с ОВЗ в процессе решения профессиональных задач в том числе с использованием информационных систем и информационно-

			коммуникационн ых технологий	коммуникационн ых технологий
владеть	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками взаимодействия с физическими и юридическими лицами, в том числе с инвалидами и лицами с ОВЗ в процессе решения профессиональных задач в том числе с использованием информационных систем и информационно-коммуникационн ых технологий	Обучающийся проявляет недостаточность владения навыками взаимодействия с физическими и юридическими лицами, в том числе с инвалидами и лицами с ОВЗ в процессе решения профессиональных задач в том числе с использованием информационных систем и информационно-коммуникационн ых технологий	Обучающимся допускаются неточности в владении навыками взаимодействия с физическими и юридическими лицами, в том числе с инвалидами и лицами с ОВЗ в процессе решения профессиональных задач в том числе с использованием информационных систем и информационно-коммуникационн ых технологий	Обучающийся свободно владеет навыками взаимодействия с физическими и юридическими лицами, в том числе с инвалидами и лицами с ОВЗ в процессе решения профессиональных задач в том числе с использованием информационных систем и информационно-коммуникационн ых технологий

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для занятий лекционного типа

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой дисциплины.

Методические указания для занятий семинарского (практического) типа. Практические занятия позволяют развивать у обучающегося творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Подготовка к практическому занятию включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение

задания на самостоятельную работу; подбор основной и дополнительной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию, которая начинается с изучения основной и дополнительной литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Далее следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие или по теме, вынесенной на дискуссию (круглый стол), продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой темы с реальной жизнью. Готовясь к докладу или выступлению в рамках интерактивной формы (дискуссия, круглый стол), при необходимости следует обратиться за помощью к преподавателю