

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО:**

Председатель Учебно-методического  
совета факультета государственной  
культурной политики  
Единак А. Ю.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Направление подготовки/специальности (код, наименование)  
38.05.02 Таможенное дело**

**Профиль подготовки/специализация**

**Экспертная деятельность в области охраны культурных ценностей**

**Квалификация (степень) выпускника специалист**  
(бакалавр, магистр, специалист)

**Форма обучения очная**  
(очная, очно-заочная, заочная)

*РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов*

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**1. Цель освоения дисциплины** –изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности специалиста таможенного дела; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением..

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО:

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 дисциплин как дисциплина по выбору ОПОП 38.05.02 Таможенное дело, изучается в 9 семестре.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения дисциплин: «Общий и стратегический менеджмент» «Информационная культура личности», «Управление таможенной деятельностью».

Учебная дисциплина является предшествующей для прохождения Практик, написания ВКР и др.

Взаимосвязь курса с другими дисциплинами ОПОП способствует планомерному формированию необходимых компетенций и углубленной подготовке студентов к решению специальных практических профессиональных задач.

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ):

Таблица 1

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	З-1. Знает методы и способы применения коммуникативных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия У-1. Умеет самостоятельно находить и обрабатывать информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке У-2. Умеет составлять, редактировать на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполнять корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов В-1. Владеет навыками ведения деловой и личной переписки,
---	--	---

		учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(-ых) языках.
	УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного формата, включая международные	<p>3-1. Знает основные концепции организации межличностного взаимодействия в информационной среде</p> <p>У-1. Умеет устанавливать и развивать академические и профессиональные контакты, в т.ч. в международной среде, в соответствии с целями, задачами и условиями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия</p> <p>В-1. Владеет навыками представления результатов профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящую форму.</p>
	УК-4.3 Принимает участие в академических и профессиональных дискуссиях, в том числе на иностранном(-ых) языке(ах).	<p>У-1. Знает подходы к анализу информации на государственном языке РФ и иностранном языке в процессе академического и профессионального взаимодействия</p> <p>У-2. Умеет принимать участие в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и/или иностранном языке, аргументированно отстаивая свои позиции и идеи</p> <p>В-1. Владеет технологиями и навыками делового общения</p>
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	УК-5.1 Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе их исторического развития и межкультурного взаимодействия.	<p>3-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>У-1. Умеет применять нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур</p> <p>В-1. Владеет инструментом оценки особенностей различных культур и наций;</p>
	УК-5.2 Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе	<p>3-1. Знает методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>У-1. Умеет учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного</p>

	межкультурного взаимодействия.	взаимодействия У-2. Умеет строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур В-1. Владеет принципами недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении для выполнения поставленной цели;
--	--------------------------------	---

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы,

2 зачетные единицы (72 часа), в том числе ауд. – 34 часов. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой в 9 семестре.

**Очная форма обучения (срок обучения 4 года)**

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			ВСЕГО	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Реферат	Контрольная работа	
				Лекции	Практикум	Интерактив				
					Лаборатория	Практические занятия / семинары				
1	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	9	5	2			3			Опрос
2	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	9	5	2			3			
3	Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	9	7	2		2	3			Доклады, презентации <u>Дискуссия</u>
4	Тема 4. Психологические основы делового общения.	9	7	2		2	3			Доклады, презентации <u>Дискуссия</u>

5	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	9	7	2			2	3			Творческие задания
6	Тема 6. Язык делового общения.	9	5	2				3			
7	Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	9	7	2			2	3			Кейс=задачи
8	Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового общения.	9	5	2				3			Тестирование
9	Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	9	5	2				3			Опрос
10	Тема 10. Документационное обеспечение делового общения.	9	5	2				3			Тестирование
11	Тема 11.. Культура деловых совещаний	9	5	2				3			Опрос
12	Тема 12. Манипуляции в деловых отношениях	9	5	2				3			Тестирование
13	Тема 13. Межкультурные деловые коммуникации	9	5	2				2			Тестирование
	<b>ИТОГО</b>	<b>5</b>	<b>72</b>	<b>26</b>			<b>8</b>	<b>38</b>			<b>Зачет с оценкой</b>

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### ***Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.***

Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.

Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основопологающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика.

Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности.

Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения.

Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения.

Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера. Деловое общение как управленческая категория.

## ***Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения .***

Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях.

Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.

Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.

Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.

Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

## ***Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации .***

Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы.

Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала.

Индивидуальный уровень организационного поведения.

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».

Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

#### ***Тема 4. Психологические основы делового общения .***

Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).

Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.

Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.

Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации.

Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.

Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений.

Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.

Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально- психологическая категория.

Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение.

Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

#### ***Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы .***

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.

Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.

Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.

Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

#### ***Тема 6. Язык делового общения .***

Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь.

Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструкторов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета.

Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.

Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи.

Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления менеджера.

#### ***Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу .***

Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения.

Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами). Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности.

Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.

#### ***Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового этикета .***

Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики). Охрана договоров, заключаемых фирмой. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы



обработки информации, линии связи, по которым передается информация. Система превентивной программы дезинформации промышленных шпионов.  
Данное лекционное занятие направлено на овладение компетенцией ПК-36.

### ***Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций .***

Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения.

Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание.

Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения.

Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам.

Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы.

Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок заслушивания участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.

Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

### ***Тема 10. Документационное обеспечение делового общения .***

Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов.

Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере.

Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма.

Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.

Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон

завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа. Стратегия написания письменных жалоб.

Значение предварительных установок слушателя. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок. Изучение закономерностей смены установок. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

#### ***Тема 11. Культура деловых совещаний***

Речевой этикет. Специфика речевого этикета. Взаимодействие речевого и поведенческого этикета. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.

#### ***Тема 12. Манипуляция в деловых отношениях***

Психологические механизмы влияния на партнера. Манипуляция как способ воздействия на партнера. Основные манипуляционные модели. Способы нейтрализации манипуляций в деловом общении.

#### ***Тема 13. Межкультурная деловая коммуникация***

Межкультурные различия в практике делового общения. Национально-культурная специфика делового поведения. Особенности национального этикета при ведении переговоров.

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

#### **Применяемые образовательные технологии:**

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на занятиях лекционного и семинарского типа) и самостоятельную работу обучающегося.

В качестве основной формы организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступает использование интерактивных (развивающих, проблемных, проектных) технологий обучения.

На занятиях лекционного типа излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к семинарским занятиям, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала проводится в мультимедийной форме (презентаций).

На занятиях семинарского типа по дисциплине «Деловые коммуникации» используются следующие интерактивные формы:

- Семинар-дискуссия;
- «Мозговой штурм»
- Деловая игра
- Решение кейс-задач
- Домашнее задание
- Презентации

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» обеспечивает:

- ☐ закрепление знаний, полученных студентами в процессе занятий лекционного типа;
- ☐ формирование навыков работы с экономической литературой.

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками.

Формы самостоятельной работы:

- Подготовка к тестированию;
- Подготовка к проведению занятия семинарского типа;
- Подготовка к промежуточной аттестации.
- Подготовка контрольной работы

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5. Контроль освоения компетенций

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Собеседование	Все темы дисциплины	УК-4, УК-5
2.	Тестирование	Все темы дисциплины	УК-4, УК-5
6	Дискуссия	Тема 4	УК-4
	Творческие задания	Темы 5	УК-4
7	Кейс-задачи	Тема 7	УК-4
8	Дифференцированный зачет	Все темы дисциплины	УК-4, УК-5

### Вопросы для собеседования

1. Индивидуальные различия личности.
2. Стиль управления. Ограничения в управленческой работе.
3. и методы преодоления стрессовых ситуаций.
4. Правила общения. Женский и мужской стиль общения.
5. Техника постановки вопросов.
6. Нейтрализация замечаний собеседника.
7. Способы и методы ведения переговоров.
8. Ценностные ориентации коллектива.
9. Формирование команды.
10. Экспресс-диагностика личности в ситуациях делового общения.
11. Искусство комплимента
12. Особенности делового общения с иностранными партнерами
13. Правила вручения подарков
14. Этикет деловых приемов

### Примерные темы презентаций:

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.

7. Интерактивная сторона.
8. Виды взаимодействий.
9. Трансактный анализ.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
12. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
13. Общение в организации. Специфика общения в организации.
14. Особенности организации.
15. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
16. Поведение человека в организации.
17. Типы сотрудников.
18. Виды делового общения.
19. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
20. Убеждающая коммуникация.
21. Сопротивление убеждению.
22. Публичная (ораторская) речь.

## ТЕСТ -УК-4-

**Вопрос 1.** «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

**Вопрос 2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**Вопрос 3.** Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

**Вопрос 4.** В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

**Вопрос 5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

**Вопрос 6.** Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстраверты и интраверты

**Вопрос 7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**Вопрос 8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

**Вопрос 9.** Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

**Вопрос 10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**Вопрос 11.** К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

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

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- **Скрытого принуждения**
- Убеждения

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

- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- **Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

**Вопрос 14.** К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- **Риторические**

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

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество

- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

**Вопрос 16.** К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

**Вопрос 17.** К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Убеждающие деловые сообщения
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

**Вопрос 18.** Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

**Вопрос 19.** Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

**Вопрос 20.** Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

**Вопрос 21.** Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

**Вопрос 22.** Мишени манипулятивного воздействия — это:

- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

**Вопрос 23.** Невербальными средствами общения являются

- **Взгляд**
- **Походка**
- **Рукопожатие**
- Телефон

- Электронная почта

**Вопрос 24.** Общение - это:

- **Все ответы верны**
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

**Вопрос 25.** Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- **50-120см**
- Свыше 350см

**Вопрос 26.** Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- **Призыва**
- **Приказа**
- **Просьбы**

**Вопрос 27.** Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

**Вопрос 28.** Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

**Вопрос 29.** Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

**Вопрос 30.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

**Вопрос 31.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- **Положительно**

**Вопрос 32.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно

- **Положительно**

**Вопрос 33.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- **Отрицательно**

- **Положительно**

**Вопрос 34.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- **Отрицательно**

- **Положительно**

**Вопрос 35.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- **Отрицательно**

- **Положительно**

### **ТЕСТ**

#### **-УК-5-**

1. Научное направление, логической сердцевиной которого стало изучение коммуникативных неудач и их последствий в ситуациях межкультурного общения сформировалось:

а) в 70–х гг. XX века

б) в 60 -х гг. XX века

в) в 70 – х гг. XIX века

г) в 90- х гг. XX века

д) в 90-х гг. XIX века

2. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:

а) **различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп.**

б) язык, кухня, традиции

в) внешность

г) диалект

д) юмор

3. Эмпатия – это:

а) **способность понимать и разделять переживания другого человека через эмоциональное сопереживание.**

б) процесс усвоения человеком культурных знаний ценностей, норм поведения и навыков.

в) терпимое и снисходительное отношение к чужим мнениям, обычаям, культуре.

г) процесс негативного восприятия традиций и ценностей чужой культуры.

д) форма общения людей посредством жестов, мимики, телодвижений.

4. Межкультурная коммуникация как самостоятельное направление в лингвистике развилось, прежде всего:

а) **в Соединенных Штатах Америки и странах Западной Европы.**

б) в странах СНГ

в) в СССР



г) в Казахстане

д) в Испании.

5. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении:

а) **язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления.**

б) юмор, произношение

в) кухня, дистанция, внешность

г) акцент, диалект, использование сленга

д) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество

6. In which country is it common to go out to eat after 10 p.m.?

а) **Spain**

б) Sweden

с) Japan

д) UK

7. In which country is chewing gum forbidden by law?

а) **Singapore**

б) Iraq

с) Indonesia

д) Iran

8. You should not point the sole of your foot towards your hosts. Which area does this refer to?

а) **Arab world**

б) West Indies

с) Scandinavia

д) Australia

9. Какое государство подарило миру гитару:

а) **Испания**

б) Италия

в) Дания

г) Голландия

д) США

10. Какое государство подарило миру пианино:

а) **Италия**

б) Испания

в) Дания

г) Голландия

д) США

11. What happens when a North American is pleasantly surprised when kissed on the cheek by a Latin American.

а) **culture bump**

б) culture awareness

с) culture shock

д) culture competence

е) culture

12. Polite, silences which should be respected at the meetings. This refers to:

а) **the Japanese**

б) the British

с) Americans

д) the French

е) the Germans

13. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом. Это -

**а) культурная идентичность**

б) эмпатия

в) социальная норма

г) инкультурация

д) имитация

14. Основным субъектом и объектом культуры выступает:

**а) человек**

б) эмпатия

в) социальная норма

г) инкультурация

д) язык

15. В какой стране неприлично причесываться и красить губы на людях:

**а) США**

б) Испания

в) Сингапур

г) Голландия

д) Италия

16. Кто предложил «платиновое правило общения», которое гласит: «Поступай с другими так, как они поступали бы сами с собой».

**а) М. Беннет**

б) Э. Холл

в) В. Гудэнаф

г) К. Гиртц

д) Г. Хофштеде

17. Современные англичане считают его главным достоинством человеческого характера:

**а) самообладание**

б) доброта

в) уважение

г) коммуникабельность

д) трудолюбие

18. «Умей держать себя в руках» - эти слова как ничто лучше выражают девиз

**а) англичан**

б) испанцев

в) итальянцев

г) американцев

д) русских

19. В какой стране принято считать, что наказывать детей – это и право и обязанность родителей?

**а) в Британии**

б) в Испании

в) в Японии

г) в Италии

д) в Америке

20. Чем был вызван исследовательский интерес к проблемам общения в 1990-е годы?

**а) мощным развитием современных электронных средств связи и социально-политическими изменениями в мире**

б) разработкой программы экономической помощи развивающимся странам

в) появился культурологический интерес к процессу общения

г) созданием Института службы за границей

д) введением учебного курса по МК в образовательную программу в СНГ

21. Какой вид культурных норм исключает элемент мотивации поведения, поскольку нормы, составляющие его должны выполняться автоматически?

а) **традиция**

б) нравы

в) обычаи

г) закон

д) обряд

22. Какие 4 основные сферы культурных ценностей принято выделять в культурной антропологии:

а) **быт, идеологию, религию, художественную культуру.**

б) быт, идеологию, религию, нравы.

в) быт, религию, художественную культуру, этноцентризм.

г) быт, религию, язык, культуру.

д) быт, идеологию, традиции, религию.

23. Какой город с 18 века является «столицей вкуса», главным законодателем моды:

а) **Париж**

б) Оттава

в) Санкт-Петербург

г) Токио

д) Нью-Йорк

24. Наиболее яркими представителями французской литературы в 20 веке были:

а) **Пруст, Франс, Моруа, Антуан де Сент-Экзюпери, Базен.**

б) Драйзер, Твен, Гюго, Дюма

в) Карнеги, Дюма, Кинг, Хичкок

г) Жорж Санд, Киплинг, Скотт

д) Рабле, Мольер.

25. Они высоко ценят свою индивидуальность, придают огромное значение разнице между людьми, ценят свободу выбора, просты в общении, экономят время на всем, чужды чопорности. Это характеризует:

а) **американцев**

б) японцев

в) англичан

г) французов

д) китайцев

26. Дух соревновательности присутствует у них на работе, в семье, в дружбе, на отдыхе, в спорте и т.д.

а) **американцы**

б) японцы

в) англичане

г) французы

д) китайцы

27. Выражение этой культуры проявляется в сдержанности, чопорности, пуританстве и т.д.

а) **английская**

б) японская

в) американская

г) французская

д) китайская

28. Люди, принадлежащие к этой культуре, предпочитают четкие цели, подробные задания, жесткие графики работы и расписания действий.

а) **культура Германии**

б) культура США

в) культура Индии

г) культура Дании

д) культура Финляндии

29. К маскулинным культурам относятся:

а) **культура Италии, Великобритании, Японии.**

б) культура Греции, Швеции, Дании

в) культура Индии, Дании, Нидерландов

г) культура Дании, Норвегии, Швеции

д) культура Финляндии, Португалии, Чили

30. Выберите индивидуалистские культуры:

а) **культура Германии, Великобритании, США.**

б) культура Мексики, Египта, Дании

в) культура Индии, Бразилии.

г) азиатские и африканские культуры

д) культура католических стран Южной Европы.

31. Они довольно неформальны и переходят к сути дела сразу же, без лишних разговоров.

а) **американцы**

б) японцы

в) англичане

г) французы

д) китайцы

32. Они обладают некой внутренней утонченностью, предпочитают взаимопонимание и контроль при общении с другими.

а) **англичане**

б) японцы

в) американцы

г) французы

д) китайцы

### **Мозговые штурмы**

Мозговые штурмы по анализу основных этической составляющей основных моделей профессионального поведения руководителя.

Проблемные вопросы:

1. Условия и способы понимания людьми друг друга.

2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.

3. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения.

4. Развитие индивидуальной техники активного слушания.

5. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

6. Рольное поведение в деловом общении. Работа в подгруппах по 3-4 человека.

### **Тематическая дискуссия**

Вопросы для дискуссий:

1. Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.

2. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений.

3. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

Данные интерактивные занятия направлены на овладение компетенциями

### **Творческое задание.**

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода:

- подборка примеров из практики;
- подборка материала по определенной проблеме.

Задание 1:

Проанализировать принципы устного делового общения на конкретных примерах.

Задание 2:

Описать средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задание 3:

Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.

Задание 4:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).

Задание 5:

Проанализировать телефонный разговор. Задание 6:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

*Работа в подгруппах по 3 человека.*

Данное интерактивное занятие направлено на овладение компетенциями

### **Кейс-задачи**

Кейс-методы изучения взаимозависимости форм делового общения.

Разработка и анализ ситуаций на темы (за основу берутся данные конкретной организации):

1. «Как мы строим свою деловую карьеру в организации?»
2. «Какие принципы делового общения мы соблюдаем при разговоре с руководителем?»
3. Работе в команде: достоинства и недостатки делового общения.
4. Модель первого дня на новой работе: требования к языку, поведению, общению.
5. Собеседование: идеальная модель делового общения.
6. Эффективная форма резюме с соблюдением принципов делового общения.

*Работа в подгруппах по 3 человека.*

#### **Кейс-задача**

**Задание (я):** Ситуационная задача: Вы – молодой специалист, устраивающийся на работу.

Предлагаемая вам зарплата очень низка, а объем работы для начинающего сотрудника большой.

- Как лучше выстроить коммуникацию в этом случае?
- Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров.
- Как отреагировать на такое предложение работодателю?

### **Вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.

4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.\
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

**Критерии и показатели оценивания ответов студентов на зачете**

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если компетенция(ии), закрепленная за дисциплиной, сформирована (по индикаторам/результатам обучения в формате знать-уметь-владеть) в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>
«зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший».</p>
«зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».</p>
не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной</p>

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	<p>аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основные источники

*Жернакова, М. Б.* Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531364> (дата обращения: 13.11.2023).

*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. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845> (дата обращения: 13.11.2023).

### 7.2. Дополнительные источники

Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / Галина Васильевна ; Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 463. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-6134-8 : 1000.00.

Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519784> (дата обращения: 13.11.2023).

*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> (дата обращения: 13.11.2023).

*Колышкина, Т. Б.* Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-



534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513409> (дата обращения: 13.11.2023).

Садовская В. С. Основы коммуникативной культуры [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. "Соц.-культ. деятельность" / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. - М. : Владос, 2011. - 206 с. : схем. - (Учебник для вузов). - Библиогр.: с. 202-206. - ISBN 978-5-691- 01542-7 : 476,19.

### **7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

1. Правительство Российской Федерации: офиц. сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://government.ru> .
2. Министерство экономического развития Российской Федерации : офиц. сайт / М-во экон. развития Рос. Федерации. – Москва, 2015-2021. – URL: <https://www.economy.gov.ru/>
1. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999- 2021. – URL: <http://www.gks.ru>
2. Официальный сайт Федеральной таможенной службы России (ФТС) - [www.customs.ru](http://www.customs.ru);
3. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» . [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
4. Федеральный портал «Российское образование» [www.edu.ru](http://www.edu.ru);
5. Сайт Всемирной таможенной организации [www.wcoomd.org](http://www.wcoomd.org);
6. Международный таможенный электронный журнал [www.worldcustomsjournal.org](http://www.worldcustomsjournal.org).

Доступ в ЭБС:

- ЭБС Ю-райт
- ЭБС ЛАНЬ
- ЭБС IPR Media
- ЭБС РУКОНТ
- ЭБС Нексмедиа (Университетская библиотека онлайн)

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

В программе отведено время на самостоятельную работу студентов как важнейшую часть учебного процесса. Учебные занятия включают в себя все основные формы организации учебного процесса: лекции, семинары, практические занятия, самостоятельную работу

## **ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИНТЕРАКТИВНЫХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.**

Мозговые штурмы по анализу основных этических составляющих основных моделей профессионального поведения руководителя.

#### **Проблемные вопросы:**

1. Условия и способы понимания людьми друг друга.
2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
3. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения.
4. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
5. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм,

6. рефлексия, стереотипы.
7. Ролевое поведение в деловом общении.

Работа в подгруппах по 3-4 человека.

#### ***Тема 4. Психологические основы делового общения.***

Интерактивный метод: тематическая дискуссия.

##### ***Вопросы для дискуссий:***

1. Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.
2. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений.
3. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

#### ***Тема 5. Деловое общение: виды, правила, этапы.***

Интерактивный метод – творческое задание.

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода:

- подборка примеров из практики;
- подборка материала по определенной проблеме.

Задание 1:

Проанализировать принципы устного делового общения на конкретных примерах.

Задание 2:

Описать средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задание 3:

Разработать алгоритм проведения деловых переговоров. Задание 4:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).

Задание 5:

Проанализировать телефонный разговор.

Задание 6:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

Работа в подгруппах по 3 человека.

#### ***Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.***

Кейс-методы изучения взаимозависимости форм делового общения.

Разработка и анализ ситуаций на темы (за основу берутся данные конкретной организации):

1. «Как мы строим свою деловую карьеру в организации?»
2. «Какие принципы делового общения мы соблюдаем при разговоре с руководителем?»
3. Работе в команде: достоинства и недостатки делового общения.
4. Модель первого дня на новой работе: требования к языку, поведению, общению.
5. Собеседование: идеальная модель делового общения.
6. Эффективная форма резюме с соблюдением принципов делового общения.

Работа в подгруппах по 3 человека.

Данные интерактивные занятия направлены на овладение компетенциями

#### **Методические рекомендации по проведению занятий**

К началу изучения дисциплины обучающимся необходимо:

- ознакомиться с нормативной правовой базой, устанавливающей требования к реализации ОПОП специальности «Таможенное дело», специализации «Экспертная деятельность в области охраны культурных ценностей»
- получить индивидуальные логин и пароль для доступа в электронную информационно-образовательную среду МГИК ;
- ознакомиться с настоящими методическими указаниями для обучающихся по освоению дисциплины; перечнем основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечнем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины; перечнем учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; методическими материалами, определяющими процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Основным методом изучения курса является лекционно-практический метод (лекции, семинары и самостоятельная работа студентов с учебной, научной и другой рекомендуемой преподавателем литературой).

**Лекционные занятия** носят проблемно-объяснительный характер. Студенты должны хорошо усвоить содержание лекций и ознакомиться с рекомендованной литературой. Все примеры на лекциях приводятся из актуальной практики предпринимательской деятельности в индустрии досуга. Необходимо проверить способность студентов определить главное в текстовых материалах и умение соотносить теоретические положения с практикой. Рекомендуются в качестве инструментов исследования проблем курса компаративный и системный подходы.

#### **Составление конспекта.**

##### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Необходимо внимательно прочитать текст. Уточнить в справочной литературе непонятные слова. При записи вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделить главное, составить план;
3. Кратко сформулировать основные положения текста, отметить аргументацию автора;
4. Законспектировать материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании стараться выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Необходимо грамотно записывать цитаты. Цитируя, учитывать лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре книги, документа. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

**Практические занятия** В ходе практической деятельности студенты закрепляют изученный на лекциях материал. Самостоятельная работа предполагает изучение и закрепление студентами теоретических и практических положений изученных в ходе лекций тем, решение ситуационных задач. Самостоятельная работа может осуществляться в читальном зале библиотеки и в сети Интернет.

**Собеседование. Групповая дискуссия** - относится к интенсивным технологиям, используется как способ организации совместной деятельности с целью оперативного и эффективного решения стоящих задач, а также как метод активного обучения и стимулирования групповых процессов в естественных или специально созданных группах.

Дискуссия - это обмен мнениями по вопросу в соответствии с определенными правилами

процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.

*Свободную дискуссию* отличает спонтанность развития и невысокая организованность. *Программированная дискуссия* предполагает наличие определенного алгоритма, плана ее проведения, определяющего сценарий дискуссии, четкую последовательность шагов, функциональное структурирование участников. Допускается проведение межгрупповой дискуссии, как способа формирования метакомпетентности - коммуникативной интерактивной культуры.

**Презентация.** Цель презентации - донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме. Мультимедийные презентации - способ представления информации с помощью компьютерных программ PowerPoint, Windows Movie Maker. Презентация должна содержать не более 10 слайдов, содержащих тестовую информацию, рисунки и таблицы для раскрытия выбранной темы.

**Решение ситуационных задач (кейсов)** – это вид самостоятельной работы обучающихся по решению конкретных проблем. При решении ситуационных задач требуется самостоятельный мыслительный поиск самой проблемы, ее решения. Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем. Решения ситуационных задач относятся к частично поисковому методу и предполагает третий (применение) и четвертый (творчество) уровень знаний. Характеристики выбранной для ситуационной задачи проблемы и способы ее решения являются отправной точкой для оценки качества этого вида работ. Оформляются ответы письменно. Количество ситуационных задач и затраты времени на их решения зависят от объема информации, сложности и объема решаемых проблем, индивидуальных особенностей обучающихся и определяются преподавателем.

Роль обучающегося: - изучить учебную информацию по теме;

- провести системно – структурированный анализ содержания темы;

- выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;

- дать обстоятельную характеристику условий задачи;

- критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);

- выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная);

- оформить и сдать на контроль в установленный срок.

**Тестирование.** Тестирование является частью текущего контроля знаний. Подготовка студента к прохождению тестирования осуществляется в период лекционных и занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине (см. перечень литературы в рабочей программе дисциплины).

**Контроль самостоятельной работы:** проводится на аудиторных занятиях. Контроль самостоятельной работы состоит в проверке самостоятельной проработки тем дисциплины, выполнения самостоятельных заданий.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.**

При чтении лекций по всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point.

-предоставление обучающимся доступа к учебному плану, рабочей программе дисциплины в электронной форме, к электронно-библиотечной системе института, содержащей учебно-методические материалы по дисциплине в электронной форме, к информационным справочным системам, которые используются при осуществлении

образовательного процесса по дисциплине, посредством электронной информационно-образовательной среды института из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

-фиксация хода образовательного процесса по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института;

-формирование электронного портфолио обучающегося по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

Word, Excel, PowerPoint;

Adobe Photoshop;

Adobe Premiere;

Power DVD;

Media Player Classic.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется информационная справочная система - электронно-библиотечная система eLibrary.

## **10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия по дисциплине «**Деловые коммуникации**» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Занятия лекционного типа	Ауд.103. 2 корп. МГИК.
Занятия практические	Ауд.103. 2 корп. МГИК.
Самостоятельная работа студентов	Библиотека МГИК, ; аудитория для самостоятельной работы обучающихся ФГКП, оснащенных персональными компьютерами, имеющими выход в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», принтерами, сканерами

## **11. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (при наличии)**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;

- дисплеем Брайля PAC Mate 20;

- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;

- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО

Составитель: Л.В.Устюжанина, кандидат социологических наук, доцент

## **АННОТАЦИЯ**

### **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**1. Цель освоения дисциплины** –изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности специалиста таможенного дела; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением..

#### **1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

#### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО:**

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 дисциплин как дисциплина по выбору ОПОП 38.05.02 Таможенное дело, изучается в 9 семестре.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения дисциплин: «Общий и стратегический менеджмент» «Информационная культура личности», «Управление таможенной деятельностью».

Учебная дисциплина является предшествующей для прохождения Практик, написания ВКР и др. Взаимосвязь курса с другими дисциплинами ОПОП способствует планомерному формированию необходимых компетенций и углубленной подготовке студентов к решению специальных практических профессиональных задач.

#### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля):**

Таблица 1

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	3-1.Знает методы и способы применения коммуникативных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия У-1. Умеет самостоятельно находить и обрабатывать информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке У-2. Умеет составлять, редактировать на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполнять корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных
---	--	--

		<p>академических и профессиональных текстов</p> <p>В-1. Владеет навыками ведения деловой и личной переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(-ых) языках.</p>
	<p>УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного формата, включая международные</p>	<p>З-1. Знает основные концепции организации межличностного взаимодействия в информационной среде</p> <p>У-1. Умеет устанавливать и развивать академические и профессиональные контакты, в т.ч. в международной среде, в соответствии с целями, задачами и условиями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия</p> <p>В-1. Владеет навыками представления результатов профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящую форму.</p>
	<p>УК-4.3 Принимает участие в академических и профессиональных дискуссиях, в том числе на иностранном(-ых) языке(ах).</p>	<p>У-1. Знает подходы к анализу информации на государственном языке РФ и иностранном языке в процессе академического и профессионального взаимодействия</p> <p>У-2. Умеет принимать участие в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и/или иностранном языке, аргументированно отстаивая свои позиции и идеи</p> <p>В-1. Владеет технологиями и навыками делового общения</p>
<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p>	<p>УК-5.1 Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе их исторического развития и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>З-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>У-1. Умеет применять нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур</p> <p>В-1. Владеет инструментом оценки особенностей различных культур и наций;</p>
	<p>УК-5.2 Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в</p>	<p>З-1. Знает методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>У-1. Умеет учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного</p>



	<p>процессе межкультурного взаимодействия.</p>	<p>взаимодействия</p> <p>У-2. Умеет строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур</p> <p>В-1. Владеет принципами недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении для выполнения поставленной цели;</p>
--	--	--

#### 4. Структура и краткое содержание дисциплины (модуля)

1. Этика делового общения: основные аспекты.
2. Коммуникации в управлении и структура общения.
3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.
4. Психологические основы делового общения.
5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.
6. Язык делового общения.
7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.
8. Защита деловой информации как аспект делового общения.
9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.
10. Документационное обеспечение делового общения.
11. Культура деловых совещаний

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

**Форма контроля:** зачёт с оценкой.

