

Курский филиал федерального государственного образовательного бюджетного
учреждения высшего образования
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»**
(Финансовый университет)

Кафедра «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины»

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

Ю.В. Вертакова

«31» августа 2021г.

А.Л. Чулакова

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Год утверждения программы: 2021
Рабочая программа дисциплины
для обучающихся по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика»
профиль «IT-менеджмент в бизнесе»

*Рекомендовано Ученым советом Курского филиала федерального государственного
образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый
университет при Правительстве Российской Федерации»
(протокол от «31»августа 2021 г. №1)*

*Одобрено заседанием кафедры «Философия, история и право»
(протокол от «31» августа 2021 г. № 1)*

Курск 2021

Рецензенты:

Ю.В. Вертакова, доктор экономических наук, профессор

Чулакова А.Л.

Основы деловой и публичной коммуникации: Рабочая программа учебной дисциплины для обучающихся по всем направлениям подготовки (для программ бакалавриата). - Курск: Курский филиал Финуниверситета, кафедра «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины», 2021. - ____ с.

Дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации» является инвариантной дисциплиной, отражающей специфику вуза, вариативной части дисциплин основной образовательной программы по всем направлениям подготовки бакалавров.

Рабочая программа дисциплины содержит требования к результатам освоения дисциплины, программу, тематику практических и семинарских занятий и технологии их проведения, формы самостоятельной работы, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

Александра Леонидовна Чулакова

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

Компьютерный набор и верстка: Чулакова А.Л.

Формат 60x90/16. Гарнитура *Times New Roman*

Усл. п.л. ____ Тираж ____ экз.

Отпечатано в Курском филиале Финуниверситета

© Чулакова А.Л., 2021

©Курский филиал Финуниверситета, 2021

Содержание

1 Наименование дисциплины	4
2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	4
3 Место дисциплины в структуре образовательной программы	7
4 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	8
5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.	8
5.1 Содержание дисциплины	8
5.2 Учебно-тематический план	10
5.3 Содержание семинаров, практических занятий	11
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	59
6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	59
6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	60
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	66
7.1 Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины	
7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний	
7.3 Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов	
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	22
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	24
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	83
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	28
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	29

1 Наименование дисциплины

Б.1.1.18 «Основы деловой и публичной коммуникации».

2 Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
УК - 2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникаций.	1. Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	Знать: теоретические основы организации коммуникации (психологический и лингвистический аспект); структуру стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации. Уметь: анализировать и применять на практике знания психологии общения, адекватного лингвистического оформления сообщений в ситуациях решения стандартных коммуникативных задач.
		2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	Знать: функционально-стилистические особенности официально-делового стиля речи, систему речевого этикета в условиях межличностного и межнационального общения. Уметь: анализировать и применять на практике знания психологии делового общения, адекватного языкового оформления деловых документов, писем.
		3. Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Знать: функции и виды, социально-психологическую структуру общения; модели эффективного личного и делового (профессионального) общения в русско- и мультиязычной среде. Уметь: анализировать социально-психологические феномены личного и профессионального общения, применять знания психологии общения при проведении деловых переговоров; демонстрировать адекватное речевое поведение, учитывая эффективные стратегии и тактики ведения деловых переговоров.

		4. Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	Знать: лексико-грамматические и стилистические ресурсы русского литературного языка, профессиональных подстилей. Уметь: анализировать и создавать устные и письменные тексты с опорой на сферы общения, решаемую коммуникативную задачу.
--	--	--	---

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации» входит в модуль общепрофессиональных дисциплин направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика.

Теоретические знания и практические навыки, полученные при изучении дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации», могут быть использованы в практической деятельности, а также при написании выпускной квалификационной работы.

4 Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 2.1

Объем учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 2 в соответствии с учебным планом
Общая трудоемкость дисциплины	з.ед. 108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	12	12
<i>Лекции</i>	4	4
<i>Семинары, практические занятия</i>	8	8
Самостоятельная работа	96	96
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объектов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией

Понятие и сущность коммуникации. Схема коммуникативного процесса. Участники коммуникационного процесса. Коммуникация в системе управления. Понятие бизнес - коммуникации и их отличие от общения. Принципы эффективных бизнес-коммуникаций. Модели, формы, функции и средства бизнес-коммуникаций.

Тема 2. Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера

Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации. Семантика невербальной коммуникации. Виды вербальных средств общения. Формы вербальной коммуникации: внешняя и внутренняя речь, устная и письменная речь. Функции и виды речевой деятельности. Понятие и сущность невербальной коммуникации. Структура средств невербальной коммуникации. Формы и виды невербальной коммуникации. Разнообразие невербальных средств. Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникации.

Тема 3. Устные бизнес-коммуникации в управлении

Основные формы устных бизнес-коммуникаций: деловые переговоры, деловые беседы, совещания деловая телефонная коммуникация; презентация, выставка, конференции. Общие этапы проведения бизнес- коммуникаций. Требования к устной коммуникации в деловой среде. Порядок, виды и формы проведения деловой беседы. Порядок, виды и формы проведения делового совещания. Порядок, виды и формы проведения деловых переговоров. Порядок, виды и формы проведения деловых телефонных коммуникаций, презентаций, выставок. Инновационные формы бизнес-коммуникаций.

Тема 4. Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом

Понятие и сущность деловой переписки. Виды, средства и каналы передачи письменных бизнес- коммуникаций. Отличительные признаки письменной речи (четкая структура, логика изложения, полнота языкового выражения). Виды деловой переписки. Порядок ведения деловой переписки. Преимущества и недостатки деловой переписки.

Тема 5. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления

Понятие коммуникативных барьеров. Причины возникновения коммуникативных барьеров и конфликтов в общении. Навыки и умения, необходимые руководителю для успешности делового общения. Факторы повышения эффективности коммуникации. Пути преодоления коммуникативных барьеров.

Тема 6. Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности

Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета. Правила делового этикета. Нетикет. Проведение переговоров как коммуникативный процесс. Мастерство личной презентации. Проблемы деловой этики в России.

Тема 7. Конфликты в бизнес-коммуникациях

Понятие и виды конфликтов в бизнес- коммуникациях. Причины возникновения конфликта в процессе бизнес- коммуникаций. Виды критики: конструктивная и деструктивная. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов.

Тема 8. Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире

Интернет как эффективное средство бизнес- коммуникации. Телефонная коммуникация. Факсимильная связь - вид передачи деловой информации. Автоответчики. Электронная почта. Видео и телеконференции в Интернет.

Тема 9. Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт Особенности межнациональных контактов.

Требования национального этикета. Особенности этика различных народов. Правила международной вежливости. Особенности бизнес-коммуникаций в иностранных компаниях, работающих на российском рынке.

5.2. Учебно-тематический план для студентов очно-заочной формы обучения

Таблица 3

№ п\ п	Наименован ие (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа				Самосто ятельна я работа	
			Общая	Лекции	Практич еские и семинар ские	Заняти я в интера ктивны х формах		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Основы бизнес-коммуникаци й и их роль в управлении организацией	14	2	1	1	1	12	Дискуссия, обсуждение дискуссионных вопросов. Тестирование. Деловая игра.
2.	Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаци й в деятельности менеджера	13	1	0	1	1	12	Контрольный- опрос. Решение практико- ориентированно й кейс-задачи.
3.	Устные бизнес- коммуникаци и в управлении	11	1	0	1	1	10	Работа в малых группах, решение кейса. Тестирование.
4.	Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	12	2	1	1	1	10	Проведение деловых игр.
5.	Коммуникати вные барьеры в бизнес- коммуникаци ях и пути их преодоления	12	2	1	1	1	10	Подготовка научного доклада (выступления) с презентацией. Дискуссия.

								Решение практико-ориентированой кейс-задачи.
6.	Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	12	2	1	1	2	10	Проведение деловых игр. Проведение контрольного опроса.
7.	Конфликты в бизнес-коммуникациях	11	1	0	1	2	10	Доклады, дискуссия по современным проблемам бизнеса
8.	Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире	10,5	0,5	0	0,5	-	10	Дискуссия, обсуждение дискуссионных вопросов. Тестирование.
9.	Национальные особенности бизнес-коммуникаций: зарубежный опыт	10,5	0,5	0	0,5	-	12	Проведение деловых игр. Зачет.
	В целом по дисциплине	108	12	4	8	9	96	Контрольная работа
	Итого в %					75%		

5.3 Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 4

Наименование темы (раздела) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 1. Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	<i>Ответы на вопросы:</i> 1. Чем отличается общение и коммуникация? 2. Какие функции общения выделяют? 3. В чем особенности модели коммуникационного процесса? 4. Каковы основные функции бизнес-коммуникаций? 5. Какие принципы эффективных бизнес-	Мини-лекция. Тренинг знакомства. Тренинг общения по отработке базовых коммуникативных навыков.

	коммуникаций существуют? 6. Перечислите основные виды бизнес-коммуникаций. 7. Какова последовательность этапов бизнес-коммуникаций? 8. Каковы виды контроля и цели их проведения? 9. Какие классификационные критерии бизнес-коммуникаций выделяются? 10. В чем заключается роль коммуникаций в управлении бизнесом? <i>Рекомендуемые источники:</i> 8.2.1, 8.2.4, 8.2.5, сайты, указанные в п.9 настоящей РПД, источники сети Интернет	
Тема 2. Вербальные и невербальные средства бизнес-коммуникаций в деятельности менеджера	<i>Ответы на вопросы:</i> 1. Что такое невербальное общение? 2. Какие разновидности невербальной коммуникации вы знаете? 3. Какие позиции общения вы знаете? 4. Как рекомендуется использовать невербальные средства в деловом общении? 5. Что такое вербальная коммуникация? 6. Виды вербальной коммуникации. 7. В чем отличие между вербальными и невербальными средствами бизнес-коммуникаций? <i>Рекомендуемые источники:</i> 8.2.1., 8.2.3., 8.3.1, 8.3.6, сайты, указанные в п.9 настоящей РПД, источники сети Интернет	Мини-лекция. Групповая дискуссия с элементами мозгового штурма, устный опрос по теме занятия
Тема 3. Устные бизнес-коммуникации в управлении	<i>Ответы на вопросы:</i> 1. Каковы основные требования к устной коммуникации в деловой среде? 2. Перечислите инновационные формы устных коммуникаций. 3. Охарактеризуйте методы ведения переговоров. 4. Что такое деловая беседа? 5. Какая существует классификация деловых совещаний? 6. Перечислите основные преимущества телефонной деловой коммуникации? 7. Какие основные функции фасилитатора? 8. Что такое круглый стол? 9. Что относится к преимуществам проведения презентации как средства бизнес – коммуникации? 10. Какие виды деловых бесед существуют? <i>Рекомендуемые источники:</i> 8.2.4, 8.2.5, 8.3.4, 8.3.6, сайты, указанные в п.9 настоящей РПД, источники сети Интернет	Мини-лекция. Устный опрос по теме занятия Обсуждение доклада Контрольное тестирование Дискуссия Проведение деловых игр.
Тема 4. Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	<i>Беседа по вопросам:</i> 1. Что такое деловая переписка? 2. Какие стадии подготовки деловых писем существуют? 3. Какая классификация официальных писем по содержанию?	Мини-лекция. Устный опрос по теме занятия Дискуссия Проведение деловых игр.

	4. Когда используется письмо-запрос? 5. В каких случаях используются письма-оферты? 6. Какова структура письма-жалобы? 7. В каких случаях составляется письмо-напоминание? 8. Для чего составляется письмо-требование? 9. Какие основные отличия между письмом-запросом и письмом – просьбы? 10. Сформулируйте основные отличия электронных писем от традиционных? <i>Рекомендуемые источники:</i> 8.1.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3.1, 8.3.4, сайты, указанные в п.9 настоящей РПД, источники сети Интернет	
Тема 5. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	<i>Ответы на вопросы:</i> 1. Что такое коммуникативный барьер? 2. Каковы причины возникновения коммуникативных барьеров? 3. В чем отличие между организационными и межличностными барьерами? 4. Какие виды межличностных коммуникативных барьеров могут быть? 5. В чем особенности барьера «авторитет»? 6. Как проявляется барьер «избегание»? 7. Какие пути преодоления семантических барьеров Вы можете предложить? 8. В чем особенности барьера «непонимание»? 9. Какие методы преодоления фонетического барьера существуют? 10. Сформулируйте общие пути преодоления коммуникативных барьеров? <i>Рекомендуемые источники:</i> 8.2.1, 8.2.2, 8.2.4, сайты, указанные в п.9 настоящей РПД, источники сети Интернет	Мини-лекция. Устный опрос по теме занятия Мозговой штурм.
Тема 6. Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	<i>Ответы на вопросы:</i> 1. Какие исторические этапы развития прошла этика? 2. Чем отличается этикет и этика? 3. Назовите основные принципы делового этикета? 4. В чем заключается универсализма делового этикета? 5. Какие правила делового этикета существуют? 6. Каковы особенности этикета общения в сети интернете? 7. В чем заключаются особенности стиля делового мужчины? 8. В чем заключаются особенности стиля деловой женщины? 9. Правила использования жестикуляции в сфере бизнеса. 10. Какие коммуникативные формы выражения делового имиджа Вы знаете? <i>Рекомендуемые источники:</i>	Мини-лекция. Защита презентации с последующим обсуждением Ситуационные задачи Доклады Дискуссия

	8.2.2, 8.2.3, 8.3.3, сайты, указанные в п.9 настоящей РПД, источники сети Интернет	
Тема 7. Конфликты в бизнес-коммуникациях	<i>Ответы на вопросы:</i> 1. Понятие конфликтов в бизнес-коммуникациях. 2. Какие существуют виды конфликтов в бизнес-коммуникациях. 3. Причины возникновения конфликта в процессе бизнес-коммуникаций. 4. Виды критики: конструктивная и деструктивная. 5. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов. <i>Рекомендуемые источники:</i> 8.2.5, 8.3.2, 8.3.4, сайты, указанные в п.9 настоящей РПД, источники сети Интернет	Мини-лекция. Устный опрос по теме занятия Обсуждение доклада Дискуссия
Тема 8. Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире	<i>Ответы на вопросы:</i> 1. Как используется Интернет как эффективное средство бизнес-коммуникации. 2. Что такое телефонная коммуникация. 3. Что представляет собой факсимильная связь. 4. Актуальность использования в современном мире автоответчиков. 5. Что представляет собой Электронная почта и особенность ее в бизнес-коммуникациях. 6. Видео и телеконференции в Интернет. <i>Рекомендуемые источники:</i> 8.2.5, 8.3.5, сайты, указанные в п.9 настоящей РПД, источники сети Интернет	Мини-лекция. Устный опрос по теме занятия Дискуссия Проведение деловых игр.
Тема 9. Национальные особенности бизнес-коммуникаций: зарубежный опыт	<i>Ответы на вопросы:</i> 1. Что такое кросс-культурный менеджмент? 2. Опишите основные этапы развития кросс-культурного менеджмента. 3. В чем заключаются современные тенденции развития кросс-культурного менеджмента? 4. В чем особенности китайского переговорного процесса? 5. Как происходят переговоры с американскими партнёрами? 6. Каковы особенности японского стиля ведения переговоров? 7. Как происходят переговоры с французскими партнёрами? 8. Каким образом происходят переговоры с представителями арабских стран? 9. Обобщите национальные особенности деловых переговоров в восточных странах. 10. Обобщите национальные особенности деловых переговоров в западных странах <i>Рекомендуемые источники:</i> 8.2.3, 8.3.1, 8.3.3, сайты, указанные в п.9 настоящей РПД, источники сети Интернет	Мини-лекция. Устный опрос по теме занятия Дискуссия Проведение деловых игр. Зачет

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 5

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией	Значение общения в жизни человека. Уровни общения. Социотип и состояние личности в коммуникации.	Изучение научной и учебной литературы; поиск, сбор, систематизация и обобщение данных Интернет-источников и электронных баз данных
Тема 2. Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера	Методы совершенствования искусства общения. Функциональные стили русского языка. Жанровое разнообразие официально-делового стиля. Основные требования к вербальному и невербальному поведению.	Изучение научной и учебной литературы; поиск, сбор, систематизация и обобщение данных Интернет-источников и электронных баз данных.
Тема 3. Устные бизнес-коммуникации в управлении	«Монолог, диалог и полилог как основные формы речи» на базе прочитанной литературы дискуссия.	Изучение научной и учебной литературы; поиск, сбор, систематизация и обобщение данных Интернет-источников и электронных баз данных.
Тема 4. Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом	Составление студентом основных видов деловой переписки. Формирование принципа непрерывности совершенствования в области деловой и публичной коммуникации. Функции норм речи.	Изучение научной и учебной литературы; поиск, сбор, систематизация и обобщение данных Интернет-источников и электронных баз данных.
Тема 5. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления	Искусство критики. Коммуникативные качества речи Причины коммуникативных неудач как результат грамматических, логических и стилистических ошибок. Речевой этикет.	Изучение научной и учебной литературы; поиск, сбор, систематизация и обобщение данных Интернет-источников и электронных баз данных.
Тема 6. Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности	Стиль менеджмента и успех бизнеса. Коммуникации в бизнесе. Деловая этика. Понятие «этика», «мораль» в деловом общении. Этика делового общения руководителя и подчиненных.	Изучение научной и учебной литературы; поиск, сбор, систематизация и обобщение данных Интернет-источников и электронных баз данных.
Тема 7. Конфликты в бизнес-	Навыки бесконфликтного общения во внутренних и внешних коммуникациях организации.	Изучение научной и учебной литературы; поиск, сбор, систематизация и обобщение данных

коммуникациях		Интернет-источников и электронных баз данных.
Тема 8. Техническое обеспечение бизнес-коммуникаций в современном мире	Динамика развития средств коммуникаций за последние 10 лет. Спутниковая связь. Состояние и перспективы развития комплекса коммуникаций Курской области. Роль интернета в деловой сфере.	Изучение научной и учебной литературы; поиск, сбор, систематизация и обобщение данных Интернет-источников и электронных баз данных.
Тема 9. Национальные особенности бизнес-коммуникаций: зарубежный опыт	Особенностям национальной специфики бизнес-коммуникаций в разных странах составление студентом таблицы. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.	Изучение научной и учебной литературы; поиск, сбор, систематизация и обобщение данных Интернет-источников и электронных баз данных.

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Темы рефератов, докладов

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России.
2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
1. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
2. Психологические аспекты делового общения.
3. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
4. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
5. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
6. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
8. Особенности деловой переписки в рекламном деле.
9. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
10. Деловое общение, презентации и реклама.
11. Деловая коммуникация в рекламной деятельности.

12. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
13. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.
14. Эффективная презентация и деловой протокол.
15. Особенности составления официально-деловых текстов в рекламном бизнесе.
16. Социально-психологические проблемы деловых отношений в рекламной сфере.
17. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
18. Логические и психологические приемы полемики.
19. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
20. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
21. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в рекламном бизнесе.
22. Факторы успеха в проведении делового совещания.
23. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
24. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
25. Культура речи и деловое общение.

Примерный перечень тем для презентаций

1. Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли.
2. Виды и формы профессионально-ориентированных коммуникаций, их роль в современном обществе.
3. Различные подходы к моделированию коммуникативного пространства.
4. Межличностная, специализированная и массовая коммуникации: особенности и роль в современном обществе.
5. Межкультурная коммуникация: содержание, формы, уровни, значение в условиях глобализации мирового пространства.

6. Сущность, функции, особенности и эффективность межличностной коммуникации.
7. Место и роль массовой коммуникации в информационном обществе.
8. Коммуникация в малых группах: особенности, функции, факторы повышения эффективности.
9. Виды и формы коммуникации в информационном обществе.
10. Сравнительно-исторический анализ основных видов коммуникации.
11. Коммуникативная компетентность специалиста как важнейший фактор современной профессиональной деятельности.
12. Формы деловой коммуникации, их особенности и эффективность.
13. Коммуникативные технологии в информационном обществе: содержание, особенности, эффективность.
14. Коммуникативный анализ телевизионной рекламы.
15. Характеристика особенностей коммуникативных процессов в выборной кампании (на конкретном примере).
16. Эффективность коммуникации: понятие, факторы, показатели.
17. Политическая коммуникация: понятие, структура, средства, модели.
18. Офисные коммуникации: содержание и роль в управлении организацией.
19. Особенности и эффективность коммуникации в сфере публичных отношений.
20. Особенности и эффективность коммуникации в рекламной деятельности.
21. Сравнительная характеристика вербальной и невербальной коммуникации.
22. Особенности коммуникации в различных отраслях социальной сферы.
23. Значение и особенность коммуникации в кризисных и конфликтных ситуациях.
24. Международные коммуникации: понятие, содержание функции.
25. Передовые технологии коммуникации и организация: характеристика и эффективность.
26. Телевизионные новости как коммуникация: структура, особенности, эффективность.

27. Коммуникативные системы кино и театра: сравнительная характеристика.

28. Информационный обмен в коммуникативных системах: понятие и эффективность.

Темы контрольных работ

1. Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли.
2. Виды и формы профессионально-ориентированных коммуникаций, их роль в современном обществе.
3. Различные подходы к моделированию коммуникативного пространства.
4. Межличностная, специализированная и массовая коммуникации: особенности и роль в современном обществе.
5. Межкультурная коммуникация: содержание, формы, уровни, значение в условиях глобализации мирового пространства.
6. Сущность, функции, особенности и эффективность межличностной коммуникации.
7. Место и роль массовой коммуникации в информационном обществе.
8. Коммуникация в малых группах: особенности, функции, факторы повышения эффективности.
9. Виды и формы коммуникации в информационном обществе.
10. Сравнительно-исторический анализ основных видов коммуникации.
11. Коммуникативная компетентность специалиста как важнейший фактор современной профессиональной деятельности.
12. Формы деловой коммуникации, их особенности и эффективность.
13. Коммуникативные технологии в информационном обществе: содержание, особенности, эффективность.
14. Коммуникативный анализ телевизионной рекламы.
15. Характеристика особенностей коммуникативных процессов в выборной кампании (на конкретном примере).
16. Эффективность коммуникации: понятие, факторы, показатели.

17. Политическая коммуникация: понятие, структура, средства, модели.
18. Офисные коммуникации: содержание и роль в управлении организацией.
19. Особенности и эффективность коммуникации в сфере публичных отношений.
20. Особенности и эффективность коммуникации в рекламной деятельности.
21. Сравнительная характеристика вербальной и невербальной коммуникации.
22. Особенности коммуникации в различных отраслях социальной сферы.
23. Значение и особенность коммуникации в кризисных и конфликтных ситуациях.
24. Международные коммуникации: понятие, содержание функции.
25. Передовые технологии коммуникации и организация: характеристика и эффективность.
26. Телевизионные новости как коммуникация: структура, особенности, эффективность.
27. Коммуникативные системы кино и театра: сравнительная характеристика.
28. Информационный обмен в коммуникативных системах: понятие и эффективность.
29. Условия и особенности развития деловой культуры в России.
30. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
31. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
32. Психологические аспекты делового общения.
33. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
34. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.

35. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
36. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
37. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
38. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.
39. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
40. Логические и психологические приемы полемики.
41. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
42. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
43. Факторы успеха в проведении делового совещания.
44. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
45. Культура речи и деловое общение.

Осуществление текущего контроля

В целях обеспечения развития творческих способностей студентов, самостоятельности в работе, ответственного отношения к учебным обязанностям и проверки уровня приобретаемых знаний, умений и навыков проводится текущий контроль успеваемости, а также промежуточная аттестация в форме зачета.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельной работы. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение на семинарских занятиях предлагаемых проблемных и/или дискуссионных вопросов;
- участие в дискуссиях по отдельным темам дисциплины;
- обсуждение нормативных, статистических, экспертных материалов;
- участие в создании и анализе проблемной ситуации.

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2.

7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Таблица 6

<u>компетенция</u>	<u>типовые задания</u>														
Направления подготовки - 38.03.05 «Бизнес-информатика»															
<u>УК-2</u>	Задание 1. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Термин</th><th>Определение</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Деловой этикет -</td><td>совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях</td></tr> <tr> <td>2. Светский этикет -</td><td>искусство красноречия</td></tr> <tr> <td>3. Деловая этика -</td><td>фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами</td></tr> <tr> <td>4. Речевая этика -</td><td>знания приличий, умение держать себя в обществе</td></tr> <tr> <td>5. Этикетная формула -</td><td>совокупность норм поведения предпринимателя</td></tr> <tr> <td>6. Риторика -</td><td>установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов</td></tr> </tbody> </table> Задание 2. Во время переговоров необходимо осторожно выбирать слова. Замените «острые» реплики на корректные. 1. Ваша мысль абсолютно неверна. 2. Я Вам немедленно докажу, что это не так. 3. Я с Вами совершенно не согласен. Задание 1. Прочитайте микротексты, обращая внимание на произношение выделенных курсивом слов. <u>Новости экономики и политики</u> - Израиль подтвердил намерение продолжить мирные переговоры с целью	Термин	Определение	1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях	2. Светский этикет -	искусство красноречия	3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами	4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе	5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя	6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов
Термин	Определение														
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях														
2. Светский этикет -	искусство красноречия														
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами														
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе														
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя														
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов														

	обеспечения мира на Ближнем Востоке. - Выборы явились тестом на политическую зрелость. - После всестороннего анализа экспертной комиссии и выработки взаимоприемлемой позиции по обсуждавшимся вопросам состоялось подписание договора. - Прибывшие на саммит лидеры европейских стран обсудили актуальные политические проблемы. <u>Новости культуры</u> На фестивале вы увидите шедевры мирового кино, узнаете о перспективах обмена кинопродукцией между нашими странами. Чрезвычайно интересные фильмы японских режиссеров непременно привлекут внимание зрителей и членов жюри. <u>Рекламные объявления</u> - Делайте бизнес с нами. Наши товары конкурентоспособны. Разнообразие услуг фирмы приятно удивит занятых людей! - Размер нашего уставного фонда - более 100 млрд. рублей. Выплата дивидендов производится ежеквартально. - Товар со склада продается в розницу и оптом. Для оптовых покупателей - существенные скидки! - Денежные средства акционеров уже работают во всех ключевых отраслях экономики. - В фонде работают ведущие специалисты по маркетингу. Зная конъюнктуру рынка, они покупают пакеты акций крупных промышленных предприятий, нефтепроводов и газопроводов. - Курсы «Берлиц» специализируются на языковой подготовке и переводах практически на все языки мира. - Издательство приглашает к сотрудничеству оптовых покупателей на принципах взаимовыгодных договорных отношений. - Наша фирма является крупнейшим поставщиком косметических товаров в страны СНГ. Задание 2. Попробуйте избежать типичных ошибок в текстах официально-делового стиля. Закончите следующие фразы, сделав правильный выбор. 1) Прошу (продолжить/продлить) срок выполнения задания. 2) Согласно (приказа/приказу) № 57/л-с от 24.09.11 всем сотрудникам бухгалтерии предоставляется трехдневный оплачиваемый отпуск. 3) Распоряжение адресовано всем руководителям (отделов/отделами) и заведующими (кафедр/кафедрами).
	Задание 1. Немало конфликтов возникает из-за сложности характера некоторых людей. Из числа конфликтных личностей можно выделить 6 характерных типов. Каждый из них мы обозначим (для краткости) одним словом. Вставьте вместо точек пропущенные слова. А) «Демонстративные». Характеризуются стремлением быть всегда в....., пользоваться Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на Могут щеголять терминами и намекать на солидные Будут обвинять в том, что мы их Это те люди, для которых «если факты нас не устраивают — тем хуже для». Поведение их отличается, переходящей в грубость. Б) «Неуправляемые». Люди, относящиеся к этой категории, отличаются, в поведении, контроля.....

	Поведение — В) «Сверхточные». Это добросовестные, особо скрупулезные, подходящие ко всем. Характеризуютсятревожностью, проявляющейся, в частности, в подозрительности. Г) «Рационалисты». Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой..... когда есть реальная возможность достичь через конфликт (карьеристских или меркантильных) целей. Пытаются проверить человека на прочность, но готовы, если почувствуют твёрдость. Д) «Безвольные». Отсутствие убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках, под влиянием которого оказался. Как правило начинают, затем передают кому-то, кто продолжает отстаивать их интересы. Е) «Слабые». Люди действительно не понимающие или не желающие понимать сложившуюся Открыто выражают свои эмоции. Задание 2. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.
	Задание 1. Составьте небольшое выступление, цель которого – убедить слушателей, что соблюдение правил этикета создает престижный имидж интеллигентного человека. Для аргументации используйте приведенные высказывания: ▪ Манеры не пустяки, они плод благородной души и честности ума (А. Теннисон). ▪ Воспитанность – единственное, что может расположить к тебе людей с первого взгляда, ибо, чтобы распознать в тебе большие способности, нужно больше времени (Ф.Честерфилд). ▪ Изящество в обращении лучше изящества форм; оно доставляет более наслаждения, чем картины и статуи; это самое изящное из всех изящных искусств (Р. Эмерсон). ▪ Ничто не ценится так дорого и ничто не обходится нам так дешево, как вежливость (Сервантес). ▪ Вежливость – это желание всегда встречать вежливое обращение и слыть обходительным человеком (Ларошфуко). ▪ Этикет – это разум для тех, кто его не имеет (Вольтер). Задание 2. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение. Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

	Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?						
	Задание 1. Деловая игра «Опоздавший». Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию. Задание 2. Тестовые задания 1. Перечислите, что относится к межличностным барьерам: а) барьеры восприятия; б) организационные барьеры; в) неумение слушать; г) барьер авторитета 2. Определите соответствие между приемами преодоления коммуникативного барьера «избегание»? <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">а) прием «нейтральной фразы»</td><td style="vertical-align: top;">1. Говорящий произносит нечто, что трудно воспринимается, например, говорит очень тихо, монотонно или неразборчиво, а слушающему приходится прилагать специальные усилия, чтобы хоть что-то понять</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">б) прием «завлечения»</td><td style="vertical-align: top;">2. произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но имеющая смысл, значение, ценность для собеседника или для всех присутствующих</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">в) прием зрительного контакта</td><td style="vertical-align: top;">Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает им и т.д.</td></tr> </table> 3. Ситуации, отражающие ошибки в управлении фирмой, называются: а) невербальные барьеры; б) организационные барьеры; в) вербальные барьеры; г) сложные барьеры 4. Нарушения коммуникаций, вызванные непониманием или недопониманием смысла информации, называются: а) невербальные барьеры; б) плохая обратная связь; в) вербальные барьеры; г) семантические барьеры	а) прием «нейтральной фразы»	1. Говорящий произносит нечто, что трудно воспринимается, например, говорит очень тихо, монотонно или неразборчиво, а слушающему приходится прилагать специальные усилия, чтобы хоть что-то понять	б) прием «завлечения»	2. произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но имеющая смысл, значение, ценность для собеседника или для всех присутствующих	в) прием зрительного контакта	Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает им и т.д.
а) прием «нейтральной фразы»	1. Говорящий произносит нечто, что трудно воспринимается, например, говорит очень тихо, монотонно или неразборчиво, а слушающему приходится прилагать специальные усилия, чтобы хоть что-то понять						
б) прием «завлечения»	2. произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но имеющая смысл, значение, ценность для собеседника или для всех присутствующих						
в) прием зрительного контакта	Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает им и т.д.						

	5. Определите соответствие: <table border="0"> <tr> <td>а) Организационные барьеры</td><td>1. вызывается ограниченным лексиконом у одного из собеседников</td></tr> <tr> <td>б) Невербальные преграды</td><td>2. сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей человека</td></tr> <tr> <td>в) Барьер характера</td><td>3. культурные различия в поведении людей</td></tr> <tr> <td>г) Семантический барьер</td><td>4. избыточность управленческих звеньев в структуре фирмы</td></tr> </table> 6. Перечислите, что относится к сложным межличностным барьерам: а) барьер избегания; б) организационные барьеры; в) неумение слушать; г) барьер авторитета 7. При возникновении данного барьера соединяются такие барьеры как барьер восприятия, невербальные преграды, неумение слушать: а) барьеры восприятия; б) семантический барьер; в) барьер избегания; г) барьер авторитета 8. При возникновении данного барьера соединяются такие барьеры как барьер восприятия, невербальные преграды, неумение слушать: а) барьеры восприятия; б) семантический барьер; в) барьер избегания; г) барьер авторитета 9. Фонетический барьер непонимания возникает в следующих случаях: а) когда говорят на иностранном языке; б) смысловые поля у разных людей разные; в) стиль изложения слишком тяжелый; г) собеседник делает что-то в противоречии с правилами логики. 10. Выделите принцип на котором не может быть основано деловое общение: а) доброжелательность; б) порядочность; в) тактичность; г) эгоизм. 11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках в проявлении интереса к другому человеку? а) бестактность; б) воспитанность; в) порядочность; г) тактичность 12. Какими способами можно преодолеть фонетический	а) Организационные барьеры	1. вызывается ограниченным лексиконом у одного из собеседников	б) Невербальные преграды	2. сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей человека	в) Барьер характера	3. культурные различия в поведении людей	г) Семантический барьер	4. избыточность управленческих звеньев в структуре фирмы
а) Организационные барьеры	1. вызывается ограниченным лексиконом у одного из собеседников								
б) Невербальные преграды	2. сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей человека								
в) Барьер характера	3. культурные различия в поведении людей								
г) Семантический барьер	4. избыточность управленческих звеньев в структуре фирмы								

	барьер ? а) внятной, разборчивой и достаточно громкой речью, без скороговорки; б) наличием обратной связи с собеседником, с аудиторией; в) говорить максимально просто; г) управлять вниманием собеседника, аудиторией. 13. К основным причинам возникновения коммуникативных барьеров относятся: а) неточность высказывания; б) неуместное использование профессиональных терминов; в) неверное истолкование намерений собеседника; г) все ответы верны 14. Стилистический барьер непонимания возникает в следующих случаях: а) когда говорят на иностранном языке; б) смысловые поля у разных людей разные; в) стиль изложения слишком тяжелый; г) собеседник делает что-то в противоречии с правилами логики. 15. Ситуация, когда партнер избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником, обусловлена возникновением барьера: а) авторитета; б) непонимания; в) избегания; г) логического непонимания
--	--

Перечень примерных вопросов к зачету

1. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».
2. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.
3. Функции делового общения (перечислите и раскройте сущность).
4. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
5. Умение слушать делового партнера. Внутренние и внешние помехи слушания.
6. Коммуникативная компетентность и способы ее идентификации.
7. Публичная речь. Виды публичной речи.
8. Презентация и ее основные виды. Самопрезентация.
9. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
10. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
11. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.

12. Сознательное и бессознательное в невербалике.
13. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
14. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
15. Деловое совещание как один из видов делового общения.
16. Виды деловых совещаний и их характеристика.
17. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
18. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе

их проведения.

19. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
20. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
21. Структура и динамика конфликта.
22. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
23. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Стратегия и тактика проведения переговоров.
27. Требования к культуре деловой речи.
28. Нравственная основа делового этикета.
29. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
30. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
31. Психологические аспекты делового общения.
32. Этические нормы при вручении подарков.
33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
34. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
35. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
36. Имидж делового человека: алгоритм формирования. Основные

требования к имиджу.

37. Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций.

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете».

Примеры заданий для промежуточного контроля знаний

Вопросы к семинару по книге А.А.Леонтьева «Психология общения»

Прочитать Глава 2. Психологическая обусловленность процесса речевого общения (страницы 135-233)

1. На какие положения Л.С.Выготского опирается автор, определяя последовательность этапов порождения речи?
2. Раскройте понятие «личностного смысла» в его отличии от понятия «значение».
3. Как автор характеризует психологическую специфику разных видов деятельности общения?
4. Раскройте понятие «этап ориентировки в общении».
5. Как автор понимает «образ ситуации» в процессе ориентировки?
6. Назовите три основных типа психологических ситуаций, в которых, по мнению автора, мы сталкиваемся с коммуникативной задачей.
7. Раскройте понятие «ориентировка в тексте».
8. В чем состоит различие между пониманием и интерпретацией текста?
9. Что собой представляет «быстрое чтение»?
10. Существует ли потребность в общении? Раскройте разные подходы к этому вопросу.
11. Назовите важнейшие социальные и социально-психологические функции общения. Какую из них автор называет основной?
12. Раскройте функцию речевого общения, связанную с социализацией личности.
13. Каковы главные результаты исследований, проведенных Р. Бэйлсом в изучении социально-групповой обусловленности коммуникаций?
14. Что собой представляет «коммуникативная сеть»?
15. Дайте характеристику различным подходам к понятию "социальная роль".

16. Раскройте понятие «интернализированная роль».
17. Как автор определяет личность?
18. Что собой представляет направленность личности?
19. Какие потребности по М. Аргайлу определяют направленность личности, и какие коррективы в схему Аргайла вносит автор?
20. Что собой представляют ролевые ожидания?
21. Какие стили взаимодействия экспериментально выделил К. Эдвардс?
22. Какие типы групп выделяются по характеру целей?
23. Раскройте понятие «ориентировка в собеседнике».
24. Какими факторами определяется ориентировка в собеседнике?
25. Для каких специальностей адекватная ориентировка в общении является, по мнению автора, необходимостью?
26. Что собой представляет ориентировка в ситуации общения?
27. Назовите четыре основные психологические функции невербальных компонентов в общении.
28. Что такое «проксемика»? Особенности американской и русской дистанции при общении.
29. Раскройте понятие «контакт глаз».
30. Мимика (выражение лица) как компонент ориентировки в общении.
31. Что собой представляют стереотипы общения? Охарактеризуйте разные уровни стереотипов общения.

Примеры практико-ориентированных заданий

Деловые игры

1. «Спор при свидетеле»

Обучаемые разбиваются на тройки. Один из членов тройки берет на себя роль наблюдателя-контролера. Его задача - следить за тем, чтобы участники спора осуществляли поддержку высказываний партнеров, не пропускали второго такта ("Уяснение") и при парафразе использовали "другие слова", т.е. он выполняет те же функции, что ведущий в предыдущем упражнении. Два других члена тройки,

предварительно решив, какую из альтернативных позиций они занимают, вступают в спор, на выбранную ими тему, придерживаясь трехкратной схемы ведения диалога. По ходу упражнения участники меняются ролями, т.е. роль наблюдателя-контролера поочередно выполняют все члены тройки.

На упражнение отводится 15 минут. По окончании устраивается общее обсуждение.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. «Какие трудности в использовании схемы встретили Вы в разговоре?»
2. «Были ли случаи, когда после парафраза происходило уточнение позиции?»
3. «Кто из партнеров не понял другого - тот, кто говорил, или тот, кто слушал?»

2. «Через стекло»

Цель упражнения: - формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другие называют понятое.

Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

3. «Уверенные интонации»

Цель упражнения: выработка у участников навыков уверенных интонаций.

Вызываются два добровольца. Ведущий с помощью наводящих вопросов выясняет спорную для участников тему, так чтобы они придерживались противоположной точки зрения. После того, как спорная тема выяснена, ведущий объявляет "публичные дебаты", противоположность которых 3 мин. За это время каждый из спорщиков должен попытаться склонить на свою точку зрения оппонента.

По окончании отведенного времени остальные участники должны голосованием выявить, у кого из участников в голосе присутствовали наиболее уверенные интонации.

В случае, если голоса разделились - ведущий говорит свое решающее слово. В случае, если в процессе дебатов один из оппонентов сдался, то другой автоматически побеждает.

Победитель дебатов сразу же встречается со следующим добровольцем. И так до тех пор, пока все участники не пройдут через дебаты.

При обсуждении стоит выписать те критерии, на которые участники опирались при определении, у кого из спорящих наиболее уверенные интонации.

Тесты по темам дисциплины

Тест по теме 1. «Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организации»:

1. Перечислите всех участников коммуникационного процесса:

- а) получатель, информация, сообщение, обратная связь;
- б) реципиент, получатель, отправитель, сообщение
- в) отправитель, реципиент, сообщение, обратная связь
- г) сообщение, обратная связь, информация, отправитель

2. Что не относится к формальным коммуникациям:

- а) межуровневые коммуникации (нисходящие и восходящие);
- б) горизонтальные коммуникации (между подразделениями одного уровня в иерархии организации);
- в) коммуникации «руководитель – подчиненный»;
- г) информационный обмен совершается между сотрудниками организации вне связи с их производственными обязанностями и местом в организационной иерархии

3. Бизнес-коммуникации – это _____:

5. Коммуникативный подход в управлении рекламой заключается в:

- а) организация коммуникаций, связанных с деятельностью отдельных людей и групп, в интересах организации и в их собственных интересах;
- б) исследование коммуникаций, в основе которых лежит противоречие интересов сторон;
- в) коммуникация с целью привлечения внимания, формирования интереса, желания и активности у покупателя товара;
- г) исследование проблемы формирования у общества позитивного представления об организации и ее продукции, услугах

6. Критерием эффективности деловых переговоров является:

- а) достижение согласия;
- б) страх партнера;
- в) договоренность о встрече;
- г) вежливость партнера

7. Инструментальная функция бизнес-коммуникаций выступает как:

- а) средство объединения людей, деловых партнеров;
- б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;
- в) средство передачи информации;
- г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

8. Основными формами бизнес-коммуникаций являются:

- а) устная и письменная;
- б) вербальная и невербальная;
- в) персональная и межличностная;
- г) нет правильного ответа

9. Принцип эффективной бизнес-коммуникации «ситуативность» подразумевает под собой:

- а) целостная система, уникальна, автономна, адаптивна, связана со средой;
- б) необоснованность ожидания именно той реакции на коммуникативное воздействие, которая является желательной;
- в) бесконечность процесса познания;

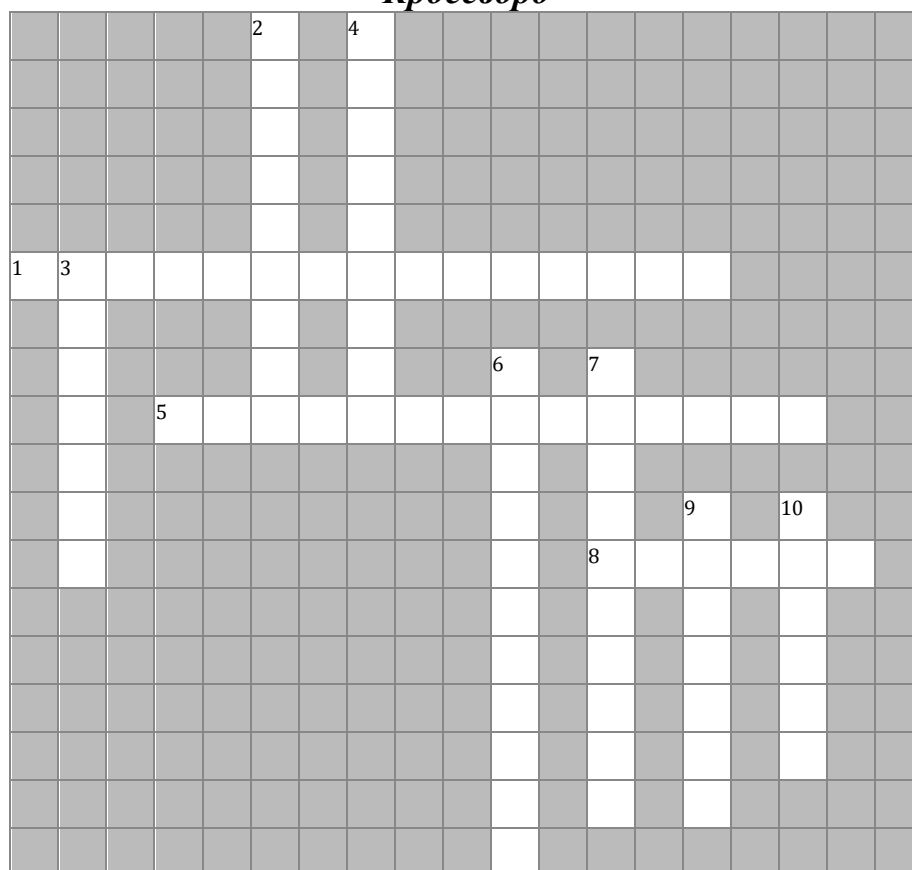
г) вероятность наличия недиагностируемых скрытых фактов поведения типа намерений, умыслов, имитации

10. Функция социального контроля бизнес-коммуникаций выступает как:

- а) средство объединения людей, деловых партнеров;
- б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;
- в) средство передачи информации;
- г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

Кроссворды по темам дисциплины

Кроссворд



По горизонтали: 1. Исследование коммуникаций в основе которых лежит противоречие. 5. Функция бизнес-коммуникаций, которая выступает как средство объединения участников общения. 8. Связи с общественностью - исследование потребителя.

По вертикали: 2. Второе название получателя. 3. Многоплановый процесс развития контактов между людьми. 4. Коммуникация организаций с субъектами

рынка. 6. Специалист, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию.. 7. Формы бизнес-коммуникаций: и устные. 9. Коммуникация с целью привлечения, формирования интереса, желания у покупателя товара. 10. коммуникация - взаимодействие участников общения в деловой сфере.

7.3 Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации» проводится в форме зачета и оценивается по 100-бальной шкале в соответствии с Балльно-рейтинговой системой Финансового университета (приложение 1 к приказу от 2 октября 2013 г. № 1616/0).

Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам работы приведено в таблице 7.

Таблица 7

№п/п	Вид отчетности	Баллы
1	Работа в семестре	40
1.1	Посещение аудиторных занятий	5
1.2	Опросы, тестирование, активное участие на семинарских занятиях, самостоятельная работа студентов	20
1.3	Выполнение и защита презентаций по темам	5
1.4	Контрольная работа	10
2	Зачет	60
3	Итого:	100

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Нормативно–правовые акты

1. Конституция Российской Федерации. (Публикуется с учетом изменений, внесенных указом Президента Российской Федерации от 27 марта 2019 г. № 130 и вступивших в силу с 4 апреля 2019 г.) // <http://konstitucija.ru>

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. М.: Издательство: Омега-Л. Серия: Кодексы Российской Федерации, 2015.

8.2 Основная литература

1. Бордовская, Н.В. Психология делового общения: учебник / Бордовская Н.В. и др. - Москва: КноРус, 2019, ЭБС Book.ru URL: <https://book.ru/book/929674>

2. Основы деловой и публичной коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов I - II курсов всех направлений подготовки бакалавров / Под общ. ред. Л.А. Баландиной. - М.: Финансовый университет, 2017. - 150 с. - Режим доступа: https://portal.fa.ru/Files/Data/9cd9c3de-acf7-47fb-99f8-ad142ea5d2d3/odipk_m_I-II.pdf

3. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. - 304 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст: Режим доступа: <https://new.znaniy.com/catalog/product/987725>

4. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://new.znaniy.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/22224](http://dx.doi.org/10.12737/22224). - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст: Режим доступа: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1039260>

5. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы ВПО по напр. "Педагогическое образование" на уровне бакалавриата, 035700 "Лингвистика", 040400 "Социальная работа", 031620 "Реклама и связи с общественностью", 035000 "Издательское дело" / В.Н. Руднев. - Москва: КноРус, 2014, 2016. - 352 с. - 2018. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926381>

Чернышова, Л.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / Чернышова Л.И., Новиков А.В., Киселева Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 280 с.

— (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07063-5. — Режим доступа:
<https://book.ru/book/931775>

8.3 Дополнительная литература

1. Булгакова, И. В. Русский язык в деловой документации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / И. В. Булгакова, М. М. Булынина. - Воронеж: Воронежский институт ФСИН России, 2019. - 158 с. - Текст: Режим доступа: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/1086251>

2. Вылегжанина, А.О. Деловые и научные презентации [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.О. Вылегжанина. — Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2016. — 116 с.: ил., табл. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4475-8698-0. — DOI 10.23681/446660. — Текст. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446660>

3. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. — Москва: Юнити, 2015. — 129 с. Библиогр. в кн. — ISBN 5-238-00923-2. — Текст. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>

4. Григоренко, О.В. Вопросы этики в управлении бизнесом [Электронный ресурс]: учебное пособие / Григоренко О.В., Садовнича И.О. — Москва : Русайнс, 2020. — 116 с. — ISBN 978-5-4365-4718-3. — Режим доступа: <https://book.ru/book/936046>

5. Деловые коммуникации: учебное пособие / Анопченко Т.Ю., под ред., Григан А.М., Моисеенко А.А., Новицкая А.И., Пайтаева К.Т., Репина Е.А., Чернышев М.А. - Москва: КноРус, 2021, ЭБС Book.ru URL: <https://book.ru/book/936313>

6. Ефремов, В.А. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение: учебник / Ефремов В.А., Левина И.Н., Пиотровская Л.А. - Москва: КноРус, 2020, ЭБС Book.ru URL: <https://book.ru/book/932518>

7. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия[Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В.

Эксакусто; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет», Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>

8. Павлова, Л.Г. Деловые коммуникации: учебник / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. - Москва: КноРус, 2019, ЭБС Book.ru URL: <https://book.ru/book/931096>

9. Руденко, А.М. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Руденко А.М. — Москва : Русайнс, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-4365-3501-2. — Режим доступа: <https://book.ru/book/933804>

Журналы (периодические издания):

1. Вопросы экономики.
2. Инновации.
3. Управление рисками.
4. Менеджмент в России и за рубежом.
5. Маркетинг в России и за рубежом.
6. Эксперт РА.
7. Российский экономический журнал.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

9.1 Интернет-ресурсы

1. Образовательный портал Финансового университета —
[URL:http://portal.ufrf.ru/](http://portal.ufrf.ru/)
2. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». — URL: <http://window.edu.ru>.

3. Электронные каталоги АИБС МАРК-SQL: «Книги», «Статьи», «Диссертации», «Учебно-методическая литература», «Авторефераты», «Депозитарный фонд». — URL: http://www.vzfei.u/rus/library/elect_lib.htm
4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки — URL: <http://www.gumer.info/>
5. Ресурс «Грамота.ру» (информационно-образовательный портал). — URL: <http://www.gramota.ru/>
6. Библиотека www.koob.ru.
7. Психология в Интернете — URL: [http:// PSYCHOLOGY.RU](http://PSYCHOLOGY.RU).

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по освоению дисциплины приведены в «Методических рекомендациях для студентов бакалавриата по освоению дисциплин образовательных программ высшего образования», утвержденных распоряжением Финуниверситета от 14 мая 2014 г. № 256.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:

Windows Microsoft Office,
Антивирус ESET Endpoint Security

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/>
2. Справочная правовая система «ГАРАНТ» <http://www.garant.ru/>
3. Questel - www.questel.com ProQuest Dissertations & Theses - www.search.proquest.com Wiley online library - www.onlinelibrary.wiley.com
4. Университетская библиотека онлайн - www.biblioclub.ru

5. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (официальный сайт) - <http://elibrary.ru>
6. Информационно-аналитическая система ScienceIndex РИНЦ – www.elibrary.ru/defaultx.asp
7. Портал Национальной Электронной Библиотеки (НЭБ) - www.nab.ru
8. Правовая и новостная база «Информо» - www.informio.ru
9. Образовательный ресурс «Единое окно» - <http://window.edu.ru/>
10. Научно-информационный портал ВINITI РАН - <http://viniti.ru>

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации – не предусмотрено.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Практические занятия проводятся в аудиториях, оборудованных мультимедийной системой. Для проведения семинарских занятий, предполагающих свободный доступ студентов к ресурсам сети Интернет, необходимо наличие в аудитории стандартного беспроводного доступа в Интернет.