

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 31.01.2023 16:38:07

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

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

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС

\_\_\_\_\_ А.Д.Хлутков

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА  
«Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.06 «Деловые коммуникации»**

**39.03.02.- Социальная работа**

заочная

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2022

**Автор–составитель:**

Тулупьева Татьяна Валентиновна, к.пс.н., доцент  
(использована типовая программа РАНХиГС,  
Составитель Рудина Лариса Максимовна, к.псх.н., доцент.)

**Заведующий кафедрой** социальных технологий д.полит.н., проф. Ветренко И.А.

**РПД Б1.О.06 «Деловые коммуникации»** одобрена на заседании кафедры социальных технологий. Протокол от «30» августа 2021г. №1.

В новой редакции Протокол №9 от «27» июня 2022г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4-5
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины.....	7-8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	8-15
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	15-17
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	17-20
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1.Основная литература.....	20
7.2.Дополнительная литература.....	20
7.3.Нормативно-правовые документы и иная правовая информация.....	21
7.4.Интернет-ресурсы.....	21
7.5.Иные источники.....	21
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	21-22

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

1.1. Дисциплина Б1.О.06 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

**Таблица 1**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК ОС-3	способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1.	Способен формировать личную деловую позицию в командно-коммуникационном процессе
УК ОС-4	способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.1.	Способен осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы

**Таблица 2**

ОТФ/ТФ/ профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-3.1.	на уровне знаний: - правил осуществления делового общения и публичных выступлений, - феномена социальных групп и командной работы, принципов проведения и организации различных форм командной работы (круглого стола, дискуссии, мозгового штурма и т.д.).
		на уровне умений: - использовать в своей деятельности различные формы организации командной работы; - применять техники и приемы эффективного общения; - объяснять феномены общения; - устанавливать доверительные взаимоотношения.
		на уровне навыков: - самостоятельной организации работы группы; - способность к публичным выступлениям, ведению переговоров и проведению совещаний.
	УК ОС-4.1.	на уровне знаний: - основные нормы современного русского литературного языка и принципы их применения; - правила построения и оформления текстов документов и устных публичных выступлений; - сущность, структура и функции массовой коммуникации, основные методы измерения структурных элементов коммуникации, на уровне умений: - осуществлять отбор вариантов в соответствии с жанром

	речи и ситуацией коммуникации; - грамотно строить устную и письменную речь; работать в коллективе, управлять внутренними коммуникациями;
	на уровне навыков: - навыки ведения межличностной и деловой коммуникации, убеждения и мотивации персонала, сбора информации, выделения главного и второстепенного в полученных данных; - навыки ведения переговоров, письменной и устной деловой коммуникации; - навыки эффективных коммуникаций и самопрезентации в условиях межличностной и массовой коммуникации;

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б.1.О.06 «Деловые коммуникации» (1 семестр) относится к обязательным дисциплинам вариативной части направлению подготовки бакалавров 39.03.02 «Социальная работа»

«Входными» для ее освоения являются знания, умения и навыки, полученные обучающимися в процессе изучения такой дисциплины, как Б.1. О.05 «Социология». что обеспечивает успешное освоение компетенции владения основами гуманитарных знаний.

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при выполнении выпускных квалификационных работ, а также в дальнейшей практической коммуникационной деятельности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часов.

Дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах/ астроном. часах)
	заочная
<b>Общая трудоемкость</b>	108/81
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	12/9
Лекции	4/3
Практические занятия	8/6
Лабораторные занятия	-
<b>Самостоятельная работа</b>	92/69
Контроль	4/3
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестирование
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет – 1 семестр

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.					СРО	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
<i>Заочная форма обучения</i>								
Тема 1.	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	26	1		2		23	О,Т, КР
Тема 2.	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	26	1		2		23	О, Т, КР
Тема 3.	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	26	1		2		23	О, К, Д
Тема 4.	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	26	1		2		23	О, Т, КР
	<b>Контроль с/р</b>	<b>4/3</b>						
<b>Промежуточный контроль</b>								<b>зачет</b>
<b>Всего: (ак. час./ астр.час)</b>		<b>108/81</b>	<b>4/3</b>		<b>8/6</b>		<b>92/69</b>	

Используемые сокращения:

Л- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ- занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

СРО- самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*Формы текущего контроля успеваемости:*

: Опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), диспут (Д).

Форма промежуточной аттестации- зачет (З)).

**\*При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1, п.4.2).**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

### 3.2. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	Природа и цель коммуникаций в обществе. Сущность понятия «деловые коммуникации». Виды коммуникаций и их специфика.
Тема 2	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией.
Тема 3	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации
Тема 4	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстоять свою точку зрения.	Общий алгоритм преодоления возражений. Методы работы с возражениями во время деловых коммуникаций.

### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

**4.1. В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

	Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема.1.	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	О,Т, КР
Тема.2.	Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	О, Т, КР

Тема.3.	Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Выработка навыков ведения эффективных деловых коммуникаций.	О, К, Д
Тема.4.	Управление конфликтами, работа с возражениями, умение отстаивать свою точку зрения.	О, Т, КР
Тема.5.	Введение в основы теории коммуникации. Виды деловой коммуникации	О,Т, КР

Условные обозначения: формы текущего контроля успеваемости: Опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), диспут (Д).

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

#### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся Вопросы к устному опросу по дисциплине «Деловые коммуникации»

№ раздела	Вопросы к устному опросу
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Место теории коммуникации в системе научного знания.</li> <li>2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.<sup>23</sup></li> <li>3. Коммуникация в информационном обществе.</li> <li>4. Коммуникативный процесс и его структура.</li> <li>5. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации</li> </ol>
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Модели общения и их предназначение.</li> <li>2. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.</li> <li>3. . Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.</li> <li>4. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.</li> <li>5. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам</li> </ol>
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишите стандартную структуру эффективной деловой коммуникации?</li> <li>2. Какие преимущества дает использование навыков эффективного делового общения?</li> <li>3. Назовите основные требования к эффективным деловым коммуникациям?</li> <li>4. Приведите примеры успешных деловых коммуникаций.</li> <li>5. Что такое управленческие решения в бизнес-процессах?</li> </ol>
4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключаются основные методы работы с вопросами во время презентации?</li> <li>2. Назовите основные методы борьбы с возражениями из собственного опыта.</li> <li>3. Что такое метод бумеранга и как он используется?</li> <li>4. Как применяется ролевой подход во время работы с вопросами?</li> <li>5. Какие виды возражений существуют?</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое «манипуляции в общении»?</li> <li>2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?</li> <li>3. Как противостоять манипуляциям в общении?</li> <li>4. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?</li> <li>5. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?</li> </ol>



	<p>Раскройте понятие «имидж».</p> <p>2. Назовите разновидности имиджа.</p> <p>3. Дайте определения имиджологии, имиджирования, имиджмейкера.</p> <p>4. Охарактеризуйте значение имиджа.</p> <p>5. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении.</p>
--	---

### Темы к докладам по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Модели общения и их предназначение.
2. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к переговорам.
3. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к презентации.
4. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к пресс-конференции.
5. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к торгам.
6. Достоинства и недостатки разных моделей применительно к деловому совещанию.
7. Принцип классификации традиционных стилей общения Специфика спроса на обучае
8. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний).
9. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».
10. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.
11. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке
12. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.
13. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.
14. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.
15. Мифы и демифологизация современных технологий публичных выступлений.
16. Специфика адаптации западных технологий делового общения в России.
17. Коммуникации деловой элиты в медийном пространстве в России и за рубежом.
18. Современные типологии личности. Сравнительный анализ.
19. Гендерная коммуникация: мифы и реальность.
20. Трансактный анализ и его применение в бизнесе.
21. Построение аргументации в деловых переговорах (примеры из российских и зарубежных деловых изданий).
22. Виды коммуникативной дискриминации и их преодоление руководителем.
23. Тренды развития коммуникативных компетенций в компании (российский и зарубежный опыт по материалам деловой литературы и периодики).
24. Личность и коммуникации лидера.
25. Роль эмоционального интеллекта в лидерстве.
26. Управление талантливыми людьми – как непрерывный процесс управления конфликтами.
27. Старый и новый подход в выращивании лидеров: коммуникации в обучении.
28. Манипуляция и убеждение в деловой практике на примере кейсов из Harvard Business Review.
29. Психологическое айкидо и его применение в бизнесе.
30. Какая форма общения как взаимодействия наиболее продуктивна – ориентация на контроль или ориентация на понимание?
31. Какой этап в общении принципиально важен и почему?
32. Каковы могут быть последствия несоблюдения делового этикета?
33. Можно ли что-либо добавить в кодекс делового человека, сформулированный в начале 20 в.? Обоснуйте ответ.

### Критерии оценки к докладам:

Оценка «удовлетворительно» предполагает: полученные результаты в значитель-

**ной степени** соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы. В процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы. Выбраны адекватные цели научный

подход, методы, процедуры. Они в значительной степени реализованы в работе. Выводы имеют наглядный и проверяемый характер. Требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка **«хорошо»** ставится: полученные результаты **преимущественно** соответствуют поставленной цели и задачам. Обоснована практическая и теоретическая актуальность работы. В процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг теоретических и эмпирических источников. Выбраны и обоснованы применяемые научные подходы, методы и процедуры. Полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы. Оформление работы в целом соответствует существующим требованиям.

Оценка **«отлично»** предполагает: полученные результаты **полностью** соответствуют поставленной цели. Обоснована практическая и теоретическая значимость работы. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников, выводы автора самостоятельны и аргументированы. Выбраны и подробно описаны применяемые в работе научные подходы, методы и процедуры. Содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы, исследовательская часть (в курсовой работе) выполнена самостоятельно, методологически корректно и содержит достоверные и интересные выводы и положения. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Баллы снижаются за: не соответствие заявленных целей и задач теме изучения; ошибках в определении объекта и предмета изучения, не достижение поставленных целей, погрешности в оформлении.

#### **Примеры тестов для контроля знаний.**

**Тесты №1:** /ответ может быть письменным - с формулировкой «согласен»/ «не согласен» с утверждением/

1. Коммуникативный процесс - это передача информации
2. Из всех видов общения в организации наиболее приемлемым является манипулятивное.
3. Информация, идущая «по вертикали», искажается чаще той, которая идет «по горизонтали».
4. «Слухи» в организациях - это зло. С ними надо решительно бороться.
5. Обратная связь /например, уточняющий вопрос отправителю/ - это свидетельство некачественной информации.

**Тесты по теме №2:** /ответ может быть письменным - с формулировкой «согласен»/ «не согласен» с утверждением/

1. Молчание - одна из форм коммуникации.
2. Начальству /«на верх»/ следует сообщать только позитивную информацию. Недостатки руководитель знает сам.
3. Чем больше разной информации - тем лучше: менеджер должен знать все
4. Ежедневные «летучки» только отнимают время.
5. Если руководитель лично посещает какое-то подразделение, значит, он не доверяет своим подчиненным, имеет претензии к их работе.
6. У каждого руководителя должно быть свое «доверенное лицо» в низовых структурах организации, чтобы лучше представлять обстановку на местах и психологический климат в коллективе

#### **Тесты по теме №4:**

1. Физиогномика – это: а) наука о строении лица человека; б) наука о связи черт лица с психикой человека; в) наука о связи между телосложением и психикой. (Выберите

один ответ.)

2. Ф.М.Достоевский сказал: «Красота спасет мир». Какие есть основания для такого утверждения? а) на красивое приятно смотреть, а чувство приятного – это положительные

эмоции, которые продляют жизнь; б) потому что красиво в человеке то, что способствует его лучшему приспособлению к окружающему миру; в) это высказывание – лишь метафора, фактически существование мира не связано с тем, красив человек или некрасив; г) лучше бы сказать не «красота спасет мир», а «красота в человеке спасет человечество от вымирания».26 (Выберите два ответа.)

3. Классически красивыми у женщины считаются: а) густые волосы; б) тонкие пальцы; в) длинные ноги; г) крепкие руки. (Исключите неверный ответ.)

4. Классически красивыми у мужчины считаются: а) длинные ресницы; б) мускулистые руки; в) слегка прогнутая спинка носа; г) мускулистая шея; д) мощный подбородок. (Исключите неверный ответ.)

5. Классически красиво в любом человеке то, что: а) приятно взгляду; б) целесообразно (было или есть); в) привлекает к человеку; г) считается красивым; д) у каждого свое понимание «красивого». (Выберите один ответ.)

6. Зачем женщины красят губы красной (или близкой к красному цвету) помадой? а) чтобы быть красивой; б) чтобы привлекать мужчин; в) губы – наиболее чувствительная часть лица; г) чтобы показать свое здоровье; д) чтобы нравиться другим; е) потому что так принято. (Выберите наиболее точный ответ.)

7. Почему то, что считалось когда-то целесообразным (например, густые ресницы), а сейчас эту целесообразность утратило, все же относится к понятию «классически красивое»? а) в этом проявляется инертность мышления людей; б) обычный результат длительного закрепления в подсознании рефлекторной связи; в) так устроена психика человека; г) из-за консерватизма людей. (Выберите наиболее точный ответ.)

8. Что не входит в подготовку к переговорам? 1) выявление области взаимных интересов; 2) установление рабочих отношений с партнером; 3) установление нерабочих отношений с партнером; 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи); 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

9. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно? 1) синяя; 2) зеленая; 3) желтая; 4) серая; 5) бежевая.

10. Какое правило не относится к правилам убеждения? 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным; 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека; 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений; 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения; 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

11. Что нам мешает слушать собеседника? 1) внимание; 2) дружелюбие; 3) критичность; 4) активность; 5) заинтересованность.

12. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо: 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера; 2) соблюдать правила и традиции своей страны; 3) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся; 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам; 5) придерживаться единых международных норм и правил.

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров: 1) необходимо контролировать свои движения и мимику; 2) стараться интерпретировать реакции партнера; 3) понимать язык невербальных компонентов общения; 4) владеть невербальными методами; 5) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

14. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем

информации от другого человека передается нам с помощью: 1) слов; 2) мимики, жестов, позы;

3) тона голоса и его интонаций; 4) звуковых средств; 5) всего выше перечисленного в равной степени

15. Какая поза не свидетельствует о стремлении к доминированию? 1) обе руки на бедрах; 2) одна рука на бедре, другая опирается о стенку; 3) голова чуть приподнята; 4) своеобразное копирование жестов партнера; 5) сидеть, небрежно перекинув ногу на ногу.

16. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа: 1) за "Т" - образным столом; 2) за круглым столом; 3) за журнальным столиком; 4) за "П" - образным столом; 5) этот психологический аспект не учитывается.

17. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече? 1) очки с затемненными стеклами; 2) располагающий взгляд 3) доброжелательная улыбка 4) строгий деловой костюм 5) рукопожатие

18. Разновидность национального языка, употребляемая в качестве средства общения между людьми, связанными тесной территориальной общностью, называют 1. функциональным стилем речи 2. речевым жанром 3. диалектом 4. жаргоном

19. Нельзя достичь взаимопонимания в деловом общении без установления взаимной симпатии участников диалога 1. да, это верно 2. это отчасти верно 3. отчасти это неверно 4. нет, это неверно.

20. Что можно считать характерным отличием американцев? 1. Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера; 2. они не умеют внимательно слушать; 3. Умение улыбаться; 4. говорят только о себе; 5. среди них много неудачников.

21. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны? 1) жесты-иллюстраторы; 2) жесты-регуляторы; 3) жесты-адаптеры; 4) жесты-символы; 5) жесты-информаторы. 5. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев? 1) 90 см; 2) 25 см; 3) 1 м 20 см; 4) 15 см. 5) не имеет значения.

### **Вопросы к диспуту по дисциплине «Деловые коммуника-**

#### **ции» Теоретические:**

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации
2. Виды и формы коммуникации
3. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия
4. Невербальные аспекты деловой коммуникации
5. Понятие психологических игр: участники, виды выгод, виды «расплат».
6. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

#### **Прикладные:**

1. Примеры непонимания из деловой практики
2. Структура личности в трансактном анализе.
3. Психологическая игра «Попался мерзавец». Пути выхода из игры.
4. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах
5. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудитории.

6. Эмоциональный интеллект (EQ) и его роль в деловой коммуникации.

### **Примерная тематика письменных (контрольных) работ**

7. Знаковые системы
8. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
9. Коммуникативные свойства культуры и роль языка.
10. Коммуникации в организациях.

11. Концепции массового общества, массовой аудитории и массовой культуры.
12. Невербальная коммуникация как выразительное средство кино и телевидения.
13. Основные гипотезы происхождения языка.
14. Социальная сущность, роль и функции социальных коммуникаций в современном обществе.
15. Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.
16. Объект и предмет теории коммуникации.
17. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
18. Основные подходы к определению коммуникации, общее и особенное в определениях коммуникации, простейшая схема коммуникации.
19. Обобщенная технология коммуникационного поведения, жесткий и мягкий подход к пониманию сущности коммуникации.
20. Коммуникация, социальная коммуникация, социально-коммуникационное поведение. Сущность понятий. Сходство и различие.
21. Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.
22. Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, по дополнительным критериям.
23. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.
24. Основные методологические подходы в теории коммуникации.
25. Основные составляющие коммуникативного процесса.
26. Условия и особенности развития деловой культуры в России
27. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
28. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
31. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
32. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
33. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
34. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
35. Особенности деловой переписки (на примере рекламы).
36. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
37. Деловое общение, презентации и реклама.
38. Деловая коммуникация (на примере...).
39. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
40. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия.
41. Эффективная презентация и деловой протокол.
42. Особенности составления официально-деловых текстов (на примере...).
43. Социально-психологические проблемы деловых отношений (на примере...).
44. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
45. Логические и психологические приемы полемики.
46. Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
47. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
48. Управление деловыми конфликтами
49. Факторы успеха в проведении делового совещания.
50. Речевые коммуникации в деловых переговорах.

51. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии. Культура речи и деловое общение.

### **Вопросы к коллоквиуму по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. «Предпринимательское поведение для современного руководителя как новый стиль управления». Дайте характеристику руководителям как классу с точки зрения:
  - 1.1 Экономического положения
  - 1.2. Социального статуса
  - 1.3. Отношения к власти
  - 1.4. Предпринимательского проактивного поведения
2. «Психологические игры (по Э.Берну) как способ деструктивного общения»
  - 2.1 Перечислите основные признаки психологических игр
  - 2.2. Перечислите основные виды психологических игр в бизнесе
  - 2.3. Какие результаты получают игроки
  - 2.4. Как нейтрализовать психологические игры и игроков в общении
3. «Конструктивный и деструктивный конфликты»
  - 3.1 Основные отличия видов конфликтов
  - 3.2 Цикличность конфликтов
  - 3.3 Техника ведения конструктивного конфликта
  - 3.4 Примеры конструктивных конфликтов
4. «Роль эмоционального интеллекта в деловой коммуникации»
  - 4.1 Что такое «эмоциональный интеллект»
  - 4.2 Сферы применения
  - 4.3 Примеры проявления эмоционального интеллекта в деятельности
  - 4.4. Способы развития эмоционального интеллекта

#### **Критерии правильности ответов на вопросы для коллоквиума:**

При оценке ответов на вопросы для обсуждения и коллоквиума учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Ответ на вопрос оценивается 0 -10

- Каждый отвечает на 4 вопроса на тему коллоквиума
- Обязательные вопросы к коллегам и участие в дискуссии оцениваются в дополнительный 1 балл
- Максимальный балл 10

### **5.Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**

**5.1.** Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» предусмотрены в форме зачета, который проводится в виде устного собеседования по контрольным билетам.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

Контрольный билет содержит два теоретических вопроса. Важнейшими критериями оценки знаний обучающихся являются:

- степень усвоения учебной программы;
- содержание ответа на контрольные вопросы: логичность и доказательность изложения;
- степень творчества и самостоятельности в раскрытии поставленных вопросов;
- умение применить теоретические знания в анализе конкретных деловых ситуаций

## 5.2.Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 6

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-3.1	Формирует личную деловую позицию в командно-коммуникационном процессе	Студентом продемонстрировано несколько схем позиционирования результатов. Студент адекватно оценивает социальную общность и ее социально-психологические характеристики, адекватно и полно реализует свою позицию и роль в группе, слышит и слушает других членов команды. Студент адекватно применяет групповые методы взаимодействия.
УК ОС-4.1.	Осуществляет коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках	Студент грамотно оформляет устное выступление, может грамотно составить документ, способен отредактировать текст. Студент ориентируется в терминах социальной работы, грамотно строит коммуникацию на русском и иностранном языке.

### Типовые материалы промежуточной аттестации

#### *Перечень вопросов к зачету:*

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.

14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.
18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Комплимент. Функции. Правила применения

### **Шкала оценивания**

По заочной форме обучения БРС не применяется.

#### ***Описание системы оценивания для зачета***

При выполнении тестовых заданий для допуска к зачету разрешается присутствие всей группы, так как задания выполняются индивидуально в письменной форме (или на компьютере) за отведенное время.

Проведение зачета осуществляется в устной форме. Одновременно присутствовать на зачете могут не более пяти студентов.

После получения вопроса дается до 15 минут на подготовку к ответу. На ответы на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем. После этого студенту объявляется оценка, на которую сдан зачет.

<b>Оценка</b>	<b>Требования к знаниям</b>
<i>«зачтено»</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка <i>«зачтено»</i> выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</li> <li>– Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</li> </ul>



«не зачтено»	<p>– Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>
--------------	--

**При проведении промежуточной аттестации с применением ДОТ типовые оценочные средства соответствуют п. 5.1. (см. выше).**

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
  - проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
  - включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
  - пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
  - при необходимости показать рабочий стол и комнату.
- После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа.

На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное

бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа**

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования**

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут.

## **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

Занятия по дисциплине «Деловые коммуникации» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с освоением основных методов деловых коммуникаций, с обсуждением проблемных вопросов и

вырабатывают свое мнение по поводу решения основных вопросов в сфере исследовательской деятельности.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы; результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на диспутах, коллоквиумах и в ходе написания контрольной работы.

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением проректора по учебной работе. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» проводится в соответствии с Уставом Академии, Положением о промежуточной аттестации студентов по программам ВО. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Учебным планом в форме зачета.

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих кон-

сультаций преподавателя;

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить

дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение

учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

### **Методические рекомендации по написанию письменных (контрольных) работ**

В рамках изучения данного курса студентам предлагается самостоятельное изучение указанной основной литературы. Систематическое изложение основной проблематики дисциплины осуществляется в ходе лекционных занятий.

На семинарских занятиях происходит отработка наиболее важных вопросов курса. Контрольная работа предполагает изучение нескольких источников по списку литературы и написание самостоятельной работы: - по одной из тем программы курса (по выбору студента); - предложенной примерной тематике письменных (контрольных) работ.

Порядок выполнения контрольной работы целесообразно принять следующий. Определив номер или название темы, необходимо внимательно ознакомиться с кругом входящих в нее вопросов, а также с приведенными методическими советами, которые помогут сориентироваться в теме, обратят внимание на наиболее важные проблемы. Затем следует: • прочитать и изучить соответствующие разделы рекомендованной литературы и дополнительный учебный материал по выбранной теме в Интернете. • изучить конспекты учебных лекций. Далее, на основе переработанного материала необходимо дать самостоятельное изложение основных вопросов темы.

В случае затруднений следует обратиться к словарю важнейших терминов и понятий, дополнительной справочной литературе. Работы, просто переписанные из учебников и методических пособий, «позаимствованные» из Интернета, не зачитываются. Тема должна быть изложена в соответствии с планом, который выписывается на первую страницу контрольной работы, изменять его не рекомендуется.

Раскрывая тему, важно излагать материал четко и логически последовательно, не пропуская определений ключевых для данной темы понятий. Рассматривая теоретические вопросы, привлекайте доступные материалы других общественных и специальных дисциплин. Желательно использовать свой личный опыт делового общения по месту работы, в Вашей организации, фирме или банке. Следите за правильным оформлением работы. Текст следует писать четко, разборчиво, через строчку. Какие-либо малопонятные сокращения не допускаются. Обязательно оставляйте поля для замечаний и вопросов преподавателя. Текст

должен быть разбит на вопросы, а в конце, если контрольная работа выполняется как домашнее задание, обязательно приводится список используемой литературы, указываются соответствующие сайты Интернета.

### **Оценка письменных (контрольных) работ**

Контрольная работа является важнейшим видом самостоятельного изучения студентами курса, индивидуальна для каждого студента и может состоять из одного (двух) вопроса по приведенной ниже тематике. Контрольная работа может проводиться на практическом занятии в течение одного академического часа либо, с учётом сложности выбранной темы, задание выдаётся на дом, с последующим разбором результата на следующем занятии и с выставлением оценки в журнале «зачтено» или «не зачтено».

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети Интернет**

### **7.1.Основная литература**

1. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации : курс лекций / М. Я. Курганская. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — ISBN 978-5-98079-935-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www-iprbookshop-ru.idp.nwipa.ru/22455.html>
2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. — 8-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 524 с. — ISBN 978-5-394-03597-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www-iprbookshop-ru.idp.nwipa.ru/110933.html>
3. Шабанов, С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов, А. Алешин. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 429 с. — ISBN 978-5-91657-900-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/62197>

### **7.2.Дополнительная литература**

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24892>
2. М.Е.Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.
3. Райзберг Б. Деловые коммуникации – основа оздоровления предприятий / Б. Райзберг, Костецкий Н., Янковский. Е. – 2013.
4. Anita Bischof, Klaus Bischof Besprechungen: TaschenGuide. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2012 г.
5. Wolfgang Mentzel Rhetorik: Frei und uberzeugend sprechen. - Federal Republic of Germany, Freiburg: Haufe Lexware, 2010.
6. Gavin Kennedy Everything Is Negotiable: How to Get the Best Deal Every Time. – UK: Random House, 2008.
7. Patti Wood Snap: Making the Most of First Impressions, Body Language, and Charisma. - USA, California: New World Library, 2012.
8. Allan Pease, Alan Garner Talk Language: How To Use Conversation for Profit and Pleasure – UK: Orion Pub Co, 2002.
9. Noah J. Goldstein, Steve J. Martin and Robert B. Cialdini Yes!: 50 Scientifically Proven ways to be Persuasive. – USA, New York: Free press, 2008.
10. Jim Camp Start with No: The Negotiating Tools That the Pros Don't Want You to Know. – USA, New York: Crown Business, 2002.

### 7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Конституция РФ

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федера-

Гражданский кодекс

### 7.4. Интернет-ресурсы.

<http://www.e-c-m.ru/> - Эффективное Деловые коммуникации

<http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления

<http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание

<http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru/) / - Российская национальная библиотека

[www.nns.ru](http://www.nns.ru/) / -Национальная электронная библио-

тека [www.rsi.ru](http://www.rsi.ru/) / - Российская государственная

библиотека [www.google.ru](http://www.google.ru/) / - Поисковая система

[www.rambler.ru](http://www.rambler.ru/) / - Поисковая си-

стема [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru/) / - поиско-

вая система [www.businesslearning.ru](http://www.businesslearning.ru/) / - Система дистанционного бизнес образо-

вания <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс

<http://www.garant.ru/> - Гарант

### 7.5. Иные источники

Не предусмотрено

## 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.

