

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 05.10.2023 15:56:57  
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 бизнес-информатики  
*(наименование кафедры)*

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
А.Д.Хлутков

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА  
«Бизнес-аналитика»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.О.24 Делопроизводство и деловые коммуникации**  
*(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

**ДПиДК**

*(краткое наименование дисциплины)*

**38.03.05 Бизнес-информатика**  
*(код, наименование направления подготовки)*

**Очная**  
*(форма обучения)*

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2023 г.

**Автор–составитель:**

Кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры социальных технологий  
Сапожников Алексей Сергеевич

**Заведующий кафедрой бизнес-информатики**, доктор военных наук, профессор Наумов  
Владимир Николаевич.

РПД по дисциплине Б1.О.24 Делопроизводство и деловые коммуникации одобрена на  
заседании кафедры бизнес-информатики. Протокол от 04.07.2022г. №9

В новой редакции РПД одобрена на заседании кафедры бизнес-информатики. Протокол от  
30.05.2023 г. № 8

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации
6. Методические материалы по освоению дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
  - 7.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 7.4. Нормативные правовые документы
  - 7.5. Интернет-ресурсы
  - 7.6. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина «Делопроизводство и деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1.1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код Компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-5	Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	ОПК-5.1	Способен организовать взаимодействие с клиентами и партнерами при решении задач профессиональной деятельности
		ОПК-5.2	Способен решать задачи управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий и организует взаимодействие с клиентами и партнерами
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Способен вести деловые коммуникации и переговоры, оформлять презентации
УК ОС-5	Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС-5.1	Способен владеть темами и этикетом общения деловых неформальных интернациональных встреч (банкетов, корпоративных мероприятий и пр.)
ПКо-ОС-1	Организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	ПКо-ОС-1.1	Способен организовывать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе деловых коммуникаций

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 1.2

ОТФ/ГФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Управление отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ А/05.6. Менеджер ИТ Управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ А/06.6	ОПК-5.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру и основные положения нормативной базы РФ и национальных стандартов в области информационной безопасности и защиты информации;</li> <li>- современное состояние компьютерной преступности и ответственность за нарушения и преступления в сфере информационной безопасности;</li> </ul> <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- классифицировать компьютерные преступления.</li> </ul>

	ОПК-5.2	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные каналы несанкционированного доступа к информации;</li> <li>- базовые методы и средства защиты информации от несанкционированного доступа;</li> </ul> <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- идентифицировать основные угрозы безопасности ИТ-инфраструктуры современного предприятия;</li> </ul>
	УК ОС-3.2	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии сбора, накопления, обработки, передачи и распространения информации, основные положения теории баз данных, языков работы с базами данных.</li> </ul> <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться в нормативно-правовой базе и стандартах в области информационной безопасности и защиты информации;</li> </ul>
	УК ОС-5.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Сущность и структура конфликта при решении задач взаимодействия и деловых коммуникаций. Понятие толерантности при организации беседы и спора, ведении деловых коммуникаций</li> </ul> <p>На уровне умений:</p> <p>использовать социально-психологические аспекты деловой коммуникации, методы и средства деловых коммуникаций, средств межличностного взаимодействия, эффективной организации межличностного взаимодействия</p>
	ПКо-ОС-1.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Сущность и структура конфликта при решении задач взаимодействия и деловых коммуникаций. Понятие конфликтной ситуации, конфликта, конфликтогена, инцидента. Реалистичные и нереалистичные типы конфликтов. Динамика развития конфликта и характеристика его этапов. Причины конфликтов в деловой среде. Позитивные функции конфликтов в организации. Типы конфликтных личностей и тактики взаимодействия с ними.</li> </ul> <p>На уровне умений:</p> <p>использовать социально-психологические аспекты деловой коммуникации, методы и средства деловых коммуникаций, средств межличностного взаимодействия, эффективной организации межличностного взаимодействия</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость курса –3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

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

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость в акад. часах ауд./ЭО, ДОТ	Трудоемкость в астрон. часах ауд./ЭО, ДОТ
Общая трудоемкость	108	81
Аудиторная работа	54	40,5
Лекции	20	18
Практические занятия	28	21
Консультация	2	1,5
Практическая подготовка	--	-
Самостоятельная работа	22	16,5
Контроль	36	27
Виды текущего контроля	УО, КР;	
Вид итогового контроля	экзамен	

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.24 «Делопроизводство и деловые коммуникации» относится к обязательной части дисциплин образовательной программы 38.03.05 «Бизнес-информатика» и занимает важное место в структуре образовательной программы, поскольку, формирует навыки делопроизводства и эффективного общения и взаимодействия в группе, что повышает эффективность усвоения других дисциплин. Изучению этой дисциплины должно предшествовать изучение предметов Б1.О.10 «Социология и социология менеджмента» и Б1.О.21 «Психология».

Дисциплина изучается в 5 семестре 3 курса.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 3

№ п/п	ТЕМЫ	Всего часов	В том числе			Формы контроля
			Аудиторная работа		Самостоятельная работа (час.)	
			Лекции (час.)	Практич. занятия (час.)		
1.	Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации и делопроизводства	10	2	4	4	УО
2.	Тема 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации	8		4	4	КР
3.	Тема 3. Технология проведения деловой презентации и совещания	10	2	6	2	УО
4.	Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации	10	2	6	2	КР
5.	Тема 5. Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации	6	4		2	УО
6.	Тема 6. Роль групповых эффектов в деловой коммуникации	4	2		2	УО
7.	Тема 7. Управление конфликтами в деловой	10	4	4	2	КР

	коммуникации					
8.	Тема 8. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера	6	4		2	УО
9.	Тема 9. Ведение деловой беседы и спора	6		4	2	КР
	Контроль	36				
	Промежуточная аттестация	2		2		экзамен
	Всего (акад./астр. часы):	108/81	20/18	28//21	22/16,5	

УО – устный опрос

КР – контрольная работа

Э – экзамен

### Содержание дисциплины

Тема 1 Теоретические основы деловой коммуникации и делопроизводства.

Деловая коммуникация как научная дисциплина. Предмет и объект науки «деловая коммуникация». Методы науки «деловая коммуникация». Понятие общения. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, перцептивная, эмотивная, статусная, преобразовательная. Потребности в общении: потребность в безопасности, аффиляции, потребность в познании, быть индивидуальностью, быть в престиже, быть в доминировании, быть в подчинении, потребность в покровительстве, потребность в помощи. Структура общения. Классификация общения, виды общения. Понятие и сущность деловой коммуникации. Специфика и условия деловой коммуникации. Функции деловой коммуникации. Структурные компоненты деловой коммуникации. Формы деловой коммуникации. Структура модели процесса деловой коммуникации и его элементы: коммуникатор, сообщение, канал коммуникации, коммуникатор-получатель, обратная связь, коммуникационные барьеры, среда коммуникации.

Тема 2 Социально-психологические аспекты деловой коммуникации.

Личность партнера в деловой коммуникации. Понятие человек, индивидуальность, личность. Характеристики личности. Структура психики делового партнера. Психологические характеристики делового партнера: темперамент, способности, характер, воля, интеллект, эмоции, мотивация, социальные установки и так далее. Роль психологической защиты личности в деловой коммуникации. Психологические типы акцентуализации личности К. Леонард. Эмоции партнеров в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект. Особенности восприятия людьми друг друга. Процесс восприятия деловых партнеров и его компоненты. Восприятие и формирование образа человека, роль первого впечатления. Ошибки восприятия первого впечатления: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения. Техники восприятия и понимания делового партнера. Диагностика личных свойств партнера: сенсорно-перцептивные и когнитивные процессы познания. Ошибки в прогнозировании поведения делового партнера.

Тема 3 Технология проведения деловой презентации и совещания.

Понятие публичного выступления и презентации. Виды публичных выступлений. Специфика деловой презентации. Требования к публичной речи и особенности восприятия устной информации. Подготовка презентации. Анализ ситуации при подготовке презентации. Определение цели и задачи речи. Изучение аудитории для выбора формы презентации. Структура презентации и характеристика ее элементов. Подготовка текста речи презентации, структура текста. Правила и принципы подготовки основных элементов текста: вступления, основной части, заключения. Приемы, используемые для эффективного вступления. Приемы для эффективного завершения презентации. Методы и средства визуального сопровождения презентации. Методы установления контакта с аудиторией. Методы управления вниманием слушателей. Поведение выступающего во время презентации. Ответы на вопросы. Общая

характеристика собраний и совещаний. Основное назначение совещаний. Виды совещаний, в зависимости от цели: информативное, совещание с целью принятия решения, творческое. Анализ ситуации при подготовке совещания. Определение цели и задач совещания. Подготовка плана и регламента совещания. Составление протокола собрания или совещания. Принципы эффективного совещания.

Тема 4 Вербальные и невербальные средства коммуникации.

Невербальные средства коммуникации: понятие и значение в деловой коммуникации. Формы невербальных знаковых систем. Кинесические особенности коммуникации. Классификация и особенности основных жестов. Позы: закрытые и открытые. Основные закономерности проксемики. Пространственное расположение партнеров в деловой коммуникации, дистанция между ними. Особенности визуального контакта во время деловой коммуникации. Виды взглядов и их трактовка. Паралингвистические особенности деловой коммуникации: тембр голоса, интонация, темп речи, громкость. Эмоциональная выразительность речи. Понятие и роль конгруэнтности в деловой коммуникации. Имидж делового человека.

Тема 5 Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации.

Социальное воздействие. Способы социального влияния. Силы социального влияния. Виды социального влияния. Факторы социального влияния. Противодействие социальному влиянию. Социальная установка. Механизмы формирования социальной установки. Изучение социальной установки. Модель последовательных стадий. Модель параллельного процесса. Технология изменения социальной установки. Факторы, влияющие на формирование социальной установки.

Тема 6 Роль групповых эффектов в деловой коммуникации.

Понятие групповых эффектов. Стадии развития группы. Базовые групповые эффекты: психофизиологическая реакция на присутствие других людей, потребность в принадлежности к группе. Групповые эффекты: социальной лени, группомыслия, конформизма, маятника, ореола, «мы и они», группового фаворитизма, группового эгоизма, пульсара, размера, бездельника.

Тема 7 Управление конфликтами в деловой коммуникации.

Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтной ситуации, конфликта, конфликтогена, инцидента. Реалистичные и нереалистичные типы конфликтов. Динамика развития конфликта и характеристика его этапов. Причины конфликтов в деловой среде. Позитивные функции конфликтов в организации. Типы конфликтных личностей и тактики взаимодействия с ними. Стратегии разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество. Структурные методы управления конфликтами. Коммуникационные методы и приемы управления конфликтами. Принципы коммуникации и поведения в конфликте.

Тема 8 Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера.

Межличностные коммуникации менеджера. Факторы повышения коммуникационной эффективности. Делегирование полномочий. Обязанности руководителей, обязанности подчиненных. Схема информационной системы. Информационный инжиниринг управленческих коммуникаций. Структурная схема организационной коммуникации. Оптимизация межличностной коммуникации. Особенности телефонного взаимодействия.

Тема 9 Ведение деловой беседы и спора.

Понятие и характеристика деловой беседы. Функции деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы: подготовка к деловой беседе; начало беседы; постановка проблемы и передача информации; аргументирование; парирование замечаний партнера; принятие решения и фиксация договоренностей; завершение деловой беседы; анализ результатов деловой беседы. Цели, задачи и результаты каждого этапа деловой беседы. Методы и приемы, используемые на различных этапах деловой беседы. Основные методы аргументирования, основанные на логических доказательствах.



Техники и приемы, используемые на этапе парирование замечаний собеседника. Резюмирование беседы. Принципы ведения эффективной беседы. Сущность спора. Семь подходов к ведению спора (В.И. Андреев). Определение цели спора. Принципы ведения спора.

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

##### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Делопроизводство и деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 4.1

Тема (раздел)	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации и делопроизводства	Устный опрос
Тема 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации	Контрольная работа
Тема 3. Технология проведения деловой презентации и совещания	Устный опрос
Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации	Контрольная работа
Тема 5. Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации	Устный опрос
Тема 6. Роль групповых эффектов в деловой коммуникации	Устный опрос
Тема 7. Управление конфликтами в деловой коммуникации	Контрольная работа
Тема 8. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера	Устный опрос
Тема 9. Ведение деловой беседы и спора	Контрольная работа

В дисциплине используются следующие активные и интерактивные методы обучения:  
 - дискуссии в период обсуждения предложенных оценочных материалов в период устного опроса, защиты выполненной контрольной работы;

- круглый стол в ходе устного собеседования;

- методы коллективных обсуждений на занятиях семинарского типа;

- тренинги в решении практических задач, направленных на формирование универсальных и общепрофессиональных компетенций;

Признаками данных методов являются:

- активизация мышления студентов, причем учащийся вынужден быть активным;
- длительное время активности — учащийся работает не эпизодически, а в течение всего учебного процесса. Поэтому данные методы в основном реализуются на занятиях семинарского типа;
- самостоятельность в выработке и поиске решений поставленных задач;
- мотивированность к обучению путем использовать балльно-рейтинговой системы оценивания.

##### 4. 2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

###### Типовые оценочные материалы

Наука «деловая коммуникация» изучает:

- а) различные характеристики партнеров в деловой коммуникации;
- б) механизмы функционирования мышления, речи;

- в) барьеры коммуникации;
- г) специфику, условия и технологии общения.

Предметная область деловой коммуникации – это:

- а) психические познавательные процессы индивидуумов;
- б) ценностные ориентации партнеров в деловой коммуникации;
- в) социально-психологические механизмы общения и взаимодействия индивидуумов;
- г) формы деловой коммуникации.

Определите основные цели деловой коммуникации (несколько):

- а) достижение целей бизнеса;
- б) получение радости и одухотворенности;
- в) обеспечение психологического комфорта человека;
- г) формирование эффективно работающей команды;
- д) развитие речевой техники;
- е) познание друг друга;
- ж) способствование созданию оптимального морально-психологического климата в организации;
- з) получение личной выгоды;
- и) обеспечение благоприятных внешних условий для деятельности.

По содержанию общение может быть разделено на:

- а) прямое, косвенное, деятельностное, мотивационное, материальное;
- б) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное;
- в) межличностное, деловое, инструментальное, светское, духовное, ритуальное, формальное;
- г) деловое, социальное, духовное, мотивационное, когнитивное.

Составные элементы структуры общения:

- а) мотивы, действия, задачи;
- б) коммуникационный, интерактивный, перцептивный;
- в) обмен информацией, влияние, принятие решений;
- г) инструментальный, трансляционный, социализация, самовыражение.

По характеру и содержанию деловой коммуникации бывает общение:

- а) горизонтальное и вертикальное;
- б) конструктивное и деструктивное;
- в) непосредственное и опосредованное;
- г) желательное и вынужденное.

Такой обязательный элемент общения как восприятие одним человеком другого, понимание его внутреннего мира, оценка эмоционального состояния другого человека называется:

- а) вежливость;
- б) интеракция;
- в) перцепция;
- г) симпатия.

Деловой этикет понимается как:

- а) коммуникативная компетентность делового человека проявляющаяся в деловой коммуникации;
- б) свод нравственных норм, предписываемых к исполнению во время различных видов деловой коммуникации;
- в) манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, регулирующие внешние проявления человеческих взаимоотношений;
- г) определенный порядок поведения людей, обеспечивающий согласованность действий внутри коллектива.

Интерактивная сторона общения заключается в следующем:

а) организация взаимодействия между индивидуумами, планирование и координация действий, влияние на физическое пространство общения;

б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания;

в) обмен информацией, идеями, мнениями между людьми;

г) навыки взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

Коммуникативная компетентность понимается как:

а) способность человека управлять собственными психологическими и физиологическими состояниями;

б) определенный уровень навыков и умений непосредственного человеческого взаимодействия, развивающийся и осознаваемый опыт общения;

в) система понятий и логика рассуждений, привычно применяемых при встрече с незнакомым объектом, человеком или задачей;

г) навыки и способности к сопереживанию и сочувствию другим.

Коммуникативный процесс состоит из следующих элементов:

а) установление контакта, удерживание внимания, обмен информацией, принятие решения;

б) коммуникатор, сообщение, канал, получатель, обратная связь;

в) оратор, речь, аудитория

г) до коммуникативный, коммуникативный, посткоммуникативный.

Важнейшая проблема коммуникации:

а) различие в статусе партнеров по коммуникации;

б) точности передачи и адекватности восприятия получаемой информации;

в) предвзятые представления;

г) авторитарный стиль коммуникации.

Способность осознания человеком того, как он воспринимается партнером по коммуникации:

а) подражание;

б) рефлексия;

в) ригидность;

г) сопереживание.

Установление сходства с одного человека с другим человеком называется:

а) рефлексия;

б) сопереживание;

в) эмпатия;

г) идентификация.

Способность глубоко и безошибочно воспринимать внутренний мир другого человека называется:

а) стереотипизация;

б) проецирование;

в) эмпатия;

г) подражание.

Привычные, упрощенные представления о других людях или группах людей, о которых, в действительности, располагаешь небольшой информацией:

а) совокупность приемов и навыков в общении;

б) стереотипы;

в) убежденность;

г) прагматизм.

Феномен, проявляющийся в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переноситься на весь образ человека, а затем на общее впечатление:

- а) эффект ореола;
- б) эффект конформизма;
- в) эффект проецирования;
- г) эффект первичности.

Сознательная уступчивость человека мнению другого человека или группы, во избежание конфликтов с ним:

- а) сотрудничество;
- б) конформизм;
- в) подражание;
- г) суггестия.

Техника подачи лучших личностно-деловых качеств с целью сформировать положительные эмоции и создать желаемое впечатление у других людей:

- а) самопрезентация;
- б) техника обмена информацией;
- в) техника убеждения и внушения;
- г) техника саморегуляции.

Несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля общения и психологического состояния партнера по коммуникации:

- а) стилистический барьер;
- б) логический барьер;
- в) барьер инерции включенности;
- г) семантический барьер.

Соответствие смыслов вербальных и сопровождающих их невербальных сигналов, вызывающее ощущение гармонии и согласованности:

- а) манипуляция;
- б) конгруэнтностью;
- в) самоосознание;
- г) гибкость.

Что изучает наука проксемика:

- а) нормы пространственной и временной организации коммуникации;
- б) дистанцию и субординацию партнеров деловой коммуникации;
- в) культуру речи и взаимную ориентацию партнеров в процессе коммуникации;
- г) эмоциональные реакции человека.

Какая наука изучает особенности произношения слов, тембр голоса, его высоту и громкость, темп речи, интонацию:

- а) паралингвистика;
- б) проксемика;
- в) кинесика.

Результаты многих исследований зрительного поведения (контакта глазами) и его значения для установления межличностных отношений показывают, что человек, который не устанавливает зрительный контакт, тем самым сообщает:

- а) о сильном влечении и симпатии;
- б) несогласие с получаемой информацией;
- в) о своем безразличии, отвлечённости или, наоборот, о подчинённости;
- г) о желании доминировать.

Вы согласны со следующим утверждением: «С помощью одного жеста человек может передать такое количество информации, которое он не смог бы передать с помощью одного слова, а лишь с помощью достаточно большого количества слов»:

- а) да;
- б) нет.

Дистанция в общении от 15 до 50 сантиметров называется:

- а) социальная дистанция;
- б) интимная дистанция;
- в) личная дистанция;
- г) публичная дистанция.

Угловое расположение партнеров за столом переговоров характерно:

- а) для позиции соперничества;
- б) для создания ситуации доминирования одного партнера над другим;
- в) для конфликтной ситуации;
- г) для людей, занятых непринужденной беседой.

Жесты, свидетельствующие о неискренности партнера по коммуникации:

- а) скрещенные на груди руки;
- б) некоторое прикрытие рта рукой;
- в) переплетенные пальцы рук;
- г) прикладывание руки к груди.

Жесты, демонстрирующие неуверенность:

- а) раскрытие рук;
- б) сжатие пальцев в кулак;
- в) теребление ладони и пощипывание;
- г) вытягивание указательного пальца вдоль щеки.

Прямая осанка, руки на бедрах и голова, откинутаая немного назад – это признаки человека:

- а) желающего доминировать;
- б) показывающего открытость и принятие партнера по общению;
- в) выражающего потребность быть защищенным;
- г) занимающего подчиненную позицию.

Совокупность уникальных, индивидуальных социально-психологических, нравственных особенностей человека:

- а) персона;
- б) личность;
- в) индивид;
- г) человек.

Концепция личности, согласно которой психика, личность человека состоит из трех структур – «Оно», «Я-эго», «Сверх-Я»:

- а) Концепция личности К. Юнга;
- б) Концепция личности З. Фрейда.

Механизм действия бессознательных психических процессов характеризуется:

- а) различными психологическими процессами, находящимися в латентном состоянии;
- б) тем, что процессы формируются вдали от сознания, носят активный динамический характер, и составляют «закономерную и неизбежную фазу» психической деятельности;

В межличностном общении деловых партнеров различные типы темпераментов (холерик, сангвиник, меланхолик, флегматик) характеризуют:

- а) проявление терпеливости, упорства, самообладания, решимости, инициативности, дисциплинированности;
- б) особенности эмоционального интеллекта и его проявления в межличностном взаимодействии;
- в) динамику и особенности протекания психических процессов: активность, возбудимость, тормозимость и переключаемость.

К какому типу темперамента можно отнести такие проявления личности, как выдержка, хладнокровие:

- а) сангвиник;

- б) холерик;
- в) меланхолик;
- г) флегматик.

Защитный механизм психики, при котором собственные отрицательные черты человек неосознанно предписывает партнеру по общению:

- а) замещение;
- б) компенсация;
- в) проекция;
- г) идентификация.

Преувеличенное развитие отдельных свойств характера личности в ущерб другим, в результате чего, усложняются взаимодействия с

другими людьми, называется:

- а) моделью характера;
- б) акцентуализацией характера;
- в) патологией характера;
- г) автономией характера.

Бессознательное личности в деловой коммуникации может проявляться (несколько ответов):

- а) в оговорках;
- б) в затянувшихся паузах;
- в) эмоциональных репликах;
- г) в агрессии
- д) в обмолвках.

К основным когнитивным процессам познания делового партнера относится (выбрать несколько):

- а) мышление
- б) память;
- в) ощущения;
- г) рефлексия;
- д) влечение;
- г) воображение.

Как называется социально-психологический механизм, реализующийся как мысленный процесс взаимного уподобления деловых партнеров друг другу:

- а) проекция;
- б) идентификация;
- в) рационализация;
- г) межличностная аттракция.

Процесс коммуникации и взаимодействия, в котором происходит обмен мнениями, опытом, предполагающий достижение определенного результата:

- а) деловая презентация;
- б) конференция;
- в) деловое совещание;
- г) спор.

При подготовке к деловой презентации важнейшим моментом является:

- а) уверенность в себе;
- б) анализ ситуации и изучение аудитории;
- в) наличие большого количества материала для презентации.

Вид публичной речи, предметом которой являются вопросы факта, свидетельствующие о том, что представляет правду, а что нет:

- а) информационная речь;
- б) призывающая к действию речь;
- в) протокольно-этикетная речь;

г) убеждающая речь.

Задачи эффективного вступления в презентации (отметьте несколько):

- а) привлечь внимание аудитории;
- б) дать время, чтобы слушатели могли расположиться в аудитории;
- в) обозначить проблему, вопрос которую вы будите раскрывать;
- г) рассказать о себе.

Краткий словесный подход к теме презентации, который может и не быть напрямую связан с темой презентации, направленный на захват внимания аудитории, называется:

- а) завязка;
- б) зачин;
- в) заключение.

Эффект выступления, говорящий о том, что наиболее всего запоминается начало и конец выступления:

- а) эффект края;
- б) эффект лаконичности;
- в) эффект упадка.

Отметьте правильные утверждения (несколько):

- а) информационное выступление должно обязательно содержать новую для слушателей информацию;
- б) информационное выступление нужно сделать как можно более эмоциональным;
- в) информационное выступление должно дать исчерпывающую информацию по вопросу;
- г) информационное выступление должно содержать как можно больше данных, статистики, фактов, примеров;
- д) в информационном выступление особенно важны жестикуляция и мимика выступающего.

Отметьте правильные утверждения (несколько):

- а) устная речь эффективнее письменной;
- б) повторение мысли в устной речи ухудшает ее восприятие;
- в) жесты должны быть немногочисленными и выразительными;
- г) обычно большая часть слушателей настроена равнодушно к выступающему;
- д) выступающий должен быть логичен и мало эмоционален;
- е) выступающий должен быть умеренно эмоционален;
- ж) главная мысль презентации не должна быть выражена прямо, надо к ней подвести слушателей;
- з) главная мысль презентации нужно сформулировать и повторить в течении презентации 2-3 раза;
- и) слушатели не должны ощущать структуру выступления, так как это будет отвлекать их внимание.
- к) слушателей раздражает, когда выступающий говорит: во-первых, во-вторых, ... ;
- л) в завязке обозначается проблема и увязывается с интересами слушателей;
- м) вывод в презентации должен быть основательным и развернутым;
- н) заключение в деловой презентации нужно только для длительных и больших выступлений.

Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата называется:

- а) публичная деловая презентация;
- б) деловое совещание;
- в) деловая беседа;

г) спор.

Один из процессов этапа деловой беседы «передача информации» содержит:

- а) «перехватывание инициативы»;
- б) обсуждение проблем;
- в) формирование предварительного мнения;
- г) создание позитивной атмосферы беседы.

Четвертый этап деловой беседы – это:

- а) принятие решений;
- б) парирование на замечания партнера;
- в) аргументирование;
- г) постановка проблемы и передача информации.

Методы «снятия напряжения» и «зацепки» используются на этапе деловой беседы:

- а) этапа обмена информацией;
- б) аргументирования;
- в) начала деловой беседы;
- г) завершения деловой беседы.

Метод аргументации, основанный на точной аргументации, которая постепенно, шаг за шагом, посредством частичных выводов

приводит к желаемому результату:

- а) метод фундаментальный;
- б) метод видимой поддержки;
- в) метод извлечения выводов;
- г) метод противоречия.

Одна из техник спекулятивных методов аргументации, заключающаяся в том, что собеседник не атакует ваши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет прямого отношения к дискуссии:

- а) техника изоляции;
- б) техника изменения направления;
- в) техника искажения;
- г) техника дискредитации партнера.

Как реагировать на замечания собеседника, чтобы проявить себя:

- а) поставить себя на его место и принять во внимание его проблемы;
- б) дать партнеру подтверждение значимости его идей и мнений;
- в) четко определить цель беседы и пересмотреть тактику;
- г) остроумно ответить либо никак не реагировать.

На объективные замечания партнера стоит:

- а) их нейтрализовать;
- б) для начала, выяснить мотивы и точку зрения партнера;
- в) сказать, что вы поняли его точку зрения, и показать преимущества своего предложения;
- г) можно противоречить открыто, и дать свое видение вопроса.

Выделите конструктивные цели ведения спора (несколько):

- а) привлечь внимание к проблеме;
- б) привлечь на свою сторону как можно больше сторонников;
- в) использовать ложную информацию, чтобы повести спор в нужное русло;
- г) оценить возможных единомышленников и противников;
- д) превратить дискуссию в спор;
- е) разгромить инакомыслящих серьезными доводами;
- ж) расколоть участников спора на две группы с противоположными позициями;



- з) определить коллективное мнение спорящих групп по спорному вопросу;
- и) если не согласны с идеей, то опорочить ее, чтобы добиться победы.

Установите соответствие между методами аргументации и их характеристиками:

1) метод видимой поддержки	А) основан на сопоставлении и анализе различных положений аргументов
2) метод противоречия	Б) факт, изложенный партнером, не может быть опровергнут, но зато его ценность и значение можно либо принизить, либо не заметить
3) метод сравнения	В) после аргумента партнера мы не противоречим, а наоборот поддерживаем и приводим доказательства в его пользу, а затем следует контрудар. Например: «вы правы, но вот забыли...»
4) метод игнорирования	Г) основан на выявлении противоречий в аргументах партнера

Вид совместной с партнером деятельности, направленный на решение проблемы и предусматривающий заключение договора или соглашения:

- а) деловая презентация;
- б) деловое совещание;
- в) деловые переговоры;
- г) разрешение конфликта.

На каком этапе деловых переговоров происходит взаимное уточнение интересов, точек зрения, позиций участников переговоров:

- а) подготовительный этап, содержательная сторона;
- б) этап проведения переговоров;
- в) этап завершения и установления договоренностей.

Стиль ведения переговоров, основные характеристики которого:

участники – это противники, цель – победа, методы – контролировать участников, твердо придерживаться своей позиции, требовать уступок в качестве условий продолжения переговоров:

- а) открытый стиль;
- б) жесткий стиль;
- в) гибкий подход.

Выделите некорректные уловки, применяемые в переговорах:

- а) выдвижение требований в последнюю минуту;
- б) прием выжидания;
- в) расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
- г) выражение согласия;
- д) пакетирование;
- е) уход;
- ж) вымогательство;
- з) отказ от собственных предложений.

Манипулятивная стратегия в деловых переговорах реализуется как:

а) система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора;

- б) совокупность поведенческих действий манипулятора;
- в) система совместных поведенческих действий партнеров в деловом общении, имеющая целью компромиссного решения проблемы.

Субъектом конфликта может выступать:

- а) конфликтное действие;
- б) источник конфликта;
- в) предмет противоборства;
- г) индивид, группа или класс.

Толчок для создания и реализации конфликта является:

- а) инцидент;

- б) ссора;
- в) напряженность;
- г) конфликтоген.

Метод регулирования конфликта, заключающийся в четком определении и разъяснении требуемых результатов работы:

- а) координационные и интеграционные механизмы;
- б) разъяснение требований к работе;
- в) компромисс;
- г) сотрудничество.

Причина конфликта в ситуации, когда один сотрудник при выполнении своих рабочих обязанностей зависит от другого сотрудника или групп людей, и эта зависимость создает конфликтную ситуацию:

- а) различные цели сотрудников;
- б) неудовлетворительные коммуникации между сотрудниками;
- в) неравномерное распределение ресурсов;
- г) взаимосвязь задач.

Стратегия разрешения конфликта, заключающаяся в улаживании ситуации путем частичного принятия токи зрения другой стороны:

- а) компромисс;
- б) сглаживание;
- в) сотрудничество;
- г) уступка.

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации.

### Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен проводится в компьютерном классе. Во время экзамена производится проверка сформированности этапов компетенций.

Во время проверки сформированности этапов компетенций оцениваются:

- Презентация программы и полученных результатов в виде отчета.

Промежуточная аттестация может проводиться устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

Таблица 4.2

Код компетенции	Наименование компетенции	Код Компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-5	Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	ОПК-5.1	Способен организовать взаимодействие с клиентами и партнерами при решении задач профессиональной деятельности
		ОПК-5.2	Способен решать задачи управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий и организует взаимодействие с клиентами и партнерами
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Способен вести деловые коммуникации и переговоры, оформлять презентации
УК ОС-5	Способен проявлять толерантность в условиях	УК ОС-5.1	Способен владеть темами и этикетом общения деловых

	межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах		неформальных международных встреч (банкетов, корпоративных мероприятий и пр.)
ПКо-ОС-1	Организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	ПКо-ОС-1.1	Способен организовывать взаимодействия с клиентами и партнёрами в процессе деловых коммуникаций

### Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Таблица 4.3

Код компонента компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-5.1	Студент демонстрирует знание условий эффективного взаимодействия и способов преодоления барьеров на пути эффективной коммуникации.	Студент владеет способами преодоления барьеров на пути эффективной коммуникации.
ОПК-5.2	Студент решает задачи информационно-коммуникационных технологий и организует взаимодействие с клиентами и партнерами	Студент демонстрирует знания информационно-коммуникационных технологий и навыки взаимодействия внутри коллектива ;
УК ОС-3.2	Студент ориентируется в теоретических основах группового взаимодействия	Студент адекватно и полно представляет идеи/ точку зрения/ проект перед коллективом
УК ОС-5.1	Студент демонстрирует владение темами и этикетом общения деловых неформальных международных встреч	Студент использует социально-психологические аспекты деловой коммуникации, методы и средства деловых коммуникаций, средств межличностного взаимодействия, эффективной организации межличностного взаимодействия
ПКо-ОС-1.1	Студент организует взаимодействия с партнёрами в процессе деловых коммуникаций	Студент демонстрирует навыки и средства деловых коммуникаций, средств межличностного взаимодействия.

Для оценки сформированности компетенций, знаний и умений, соответствующих данным компетенциям, используются контрольные вопросы, а также задачи, при решении которых необходимо составить программу для обработки данных.

**Типовые вопросы, выносимые на Экзамен:**

1. Дать определение понятиям «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация».
2. Выделить структуру общения и характеристика элементов.
3. Назвать функции и принципы деловой коммуникации.
4. Описать сущность и виды деловой коммуникации.
5. Описать процесс деловой коммуникации, его этапы и элементы.
6. Назвать коммуникативные и психологические барьеры в деловой коммуникации.
7. Назвать причины неэффективной коммуникации.
8. Перечислить виды деловой коммуникации и их цели.
9. Перечислить основные формы деловой коммуникации и их характеристика.
10. Описать вербальные и невербальные средства коммуникации.
11. Характеризовать невербальные средства общения: кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальный контакт.
12. Классифицировать особенности основных жестов в процессе деловой коммуникации.
13. Дать определение проксемики особенностям деловой коммуникации. Стол переговоров.
14. Перечислить специфику визуального контакта партнеров. Характеристика взглядов и их трактовка.
15. Выделить паралингвистические особенности речи.
16. Перечислить особенности восприятия людьми друг друга. Механизмы восприятия.
17. Характеризовать первое впечатление, значение, сущность формирования образа партнера.
18. Перечислить факторы, затрудняющие адекватное восприятие партнера, ошибки восприятия при формировании первого впечатления.
19. Назвать стереотипы и установки при восприятии партнера по коммуникации.
20. Человек, личность, индивидуальность, Я-образ. Описать концепции личности и их учет в деловой коммуникации (Фрейд, К. Юнг, А. Маслоу).
21. Характеризовать защитные механизмы личности (психологическая защита) и их характеристика.
22. Характеризовать структуру психики личности. Назвать основные характеристики личности.
23. Характеризовать учет типа темперамента в деловой коммуникации.
24. Воспроизвести теорию акцентуализации характера К. Леонгард, ее сущность и возможность учета в деловой коммуникации.
25. Описать роль бессознательных психических процессов и, как следствие, ошибочных действий в деловой коммуникации
26. Дать определение коммуникативной компетентности: важнейшие навыки и умения для деловой коммуникации.
27. Описать роль и влияние эмоций в деловой коммуникации. Эмоциональный интеллект.
28. Назвать приемы управления и регулирования собственного эмоционального состояния в процессе деловой коммуникации.
29. Описать деловой этикет, принципы и правила деловой коммуникации.
30. Дать определение понятию техник, технологий, методов деловой коммуникации.
31. Дать определение следующим понятиям – публичное выступление, деловая презентация: назвать специфику, цели, задачи, участники.
32. Перечислить этапы подготовки деловой презентации, их содержание, методы, результаты.

33. Выделить структуру презентации, правила и принципы подготовки текста презентации.

34. Назвать технологии проведения деловой презентации.

35. Описать понятие «деловая беседа», функции, этапы деловой беседы.

36. Характеризовать каждый этап деловой беседы.

37. Описать этап «подготовка к деловой беседе»: содержание, методы, результаты.

38. Описать этап начало деловой беседы, цель, задачи и используемые методы для установление контакта.

39. Описать этап постановки проблемы и передачи информации: цель, методы, результат.

40. Описать этап аргументации. Характеристика основных методов аргументации.

41. Описать спекулятивные методы аргументации и противостояние им.

42. Характеризовать ответ на замечания партнера: характеристика, цель, виды замечаний и реакция на них.

43. Описать этап принятия решений в деловой беседе: цель, результат, методы и подходы.

44. Дать определение понятию «спор» и назвать его сущность.

45. Семь подходов к ведению спора (В.И. Андреев).

46. Выделить техники убеждения партнера в споре. Конструктивные цели спора.

47. Перечислить особенности критики в споре.

48. Характеризовать деловые переговоры, характеристика, функции, условия.

49. Перечислить этапы деловых переговоров и их содержание.

50. Назвать основные стратегии ведения деловых переговоров, их характеристика.

51. Описать стили ведения деловых переговоров.

52. Описать сущность процесса подготовки к деловым переговорам: содержательная и организационная сторона.

53. Описать этапы проведения переговоров: их характеристика, методы и подходы.

54. Перечислить тактические приемы, используемые в деловых переговорах.

55. Перечислить манипулятивные приемы, используемые в деловых переговорах.

56. Назвать общую характеристику совещаний и собраний.

57. Назвать виды и типы собраний.

58. Описать подготовку и проведение совещания.

59. Дать определение понятиям конфликта, конфликтной ситуации, инцидента, конфликтогена.

60. Выделить структуру и типологию конфликтов. Назвать причины конфликтов.

61. Описать процесс конфликта и его этапы: характеристика, цели, задачи, результат.

62. Описать методы управления конфликтами.

63. Назвать стратегии управления конфликтами.

64. Назвать принципы поведения в конфликте.

### **Шкала оценивания.**

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

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

### **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Рабочей программой дисциплины предусмотрены следующие виды аудиторных занятий: лекции, практические занятия. На лекциях рассматриваются наиболее сложный материал дисциплины. Лекция сопровождается презентациями, компьютерными текстами лекции, что позволяет студенту самостоятельно работать над повторением и закреплением лекционного материала. Для этого студенту должно быть предоставлено право самостоятельно работать в компьютерных классах в сети Интернет.

Практические занятия предназначены для самостоятельной работы студентов по решению конкретных задач. Все практические занятия проводятся в компьютерных классах с использованием Haskell. Каждое практическое занятие сопровождается домашними заданиями, выдаваемыми студентам для решения внеаудиторное время. Для оказания помощи в решении задач имеются такты практических заданий с условиями задач и вариантами их решения.

С целью контроля сформированности компетенций разработан фонд контрольных заданий. Его использование позволяет реализовать балльно-рейтинговую оценку, определенную приказом от 28 августа 2014 г. №168 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов».

Для активизации работы студентов во время контактной работы с преподавателем отдельные занятия проводятся в интерактивной форме. В основном, интерактивная форма занятий обеспечивается при проведении занятий в компьютерном классе. Интерактивная форма обеспечивается наличием разработанных файлов с заданиями, наличием контрольных вопросов, возможностью доступа к системе дистанционного обучения, а также к тестеру.

Для работы с печатными и электронными ресурсами СЗИУ имеется возможность доступа к электронным ресурсам. Организация работы студентов с электронной библиотекой указана на сайте института (странице сайта – «Научная библиотека»).

#### **Контрольные вопросы для подготовки к занятиям**

Таблица 5

Наименование темы	Вопросы для самопроверки
Тема 1. Теоретические основы деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные причины неэффективной деловой коммуникации.</li> <li>2. Этапы деловой коммуникации, их содержание.</li> <li>3. Коммуникационные барьеры, способы их преодоления.</li> <li>4. Техники деловой коммуникации и способы их применения.</li> <li>5. Техника самопрезентации, влияние первого впечатления на эффективность деловой коммуникации.</li> <li>6. Ключевые навыки эффективной коммуникации: умение владеть собой, навык ораторского мастерства, навык активного слушания, умение устанавливать и поддерживать контакт с партнером, навык ориентации на партнера в деловой коммуникации.</li> </ol>
Тема 2. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структура психики партнера в деловой коммуникации, значимые компоненты.</li> <li>2. Процесс межличностного восприятия деловыми партнерами друг друга: сенсорно-перцептивные процессы, когнитивные процессы.</li> <li>3. Методы восприятия и диагностики образа делового партнера.</li> <li>4. Механизмы психологической защиты личности, их характеристика и пути распознавания в процессе деловой коммуникации.</li> <li>5. Учет типа темперамента партнера в деловой коммуникации.</li> <li>6. Понятие, содержание и роль эмоционального интеллекта в создании эффективной деловой коммуникации.</li> </ol>
Тема 3. Технология проведения деловой презентации и совещания	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие деловой презентации и требования к деловой презентации.</li> <li>2. Процесс подготовки деловой презентации.</li> <li>3. Структура деловой презентации, формирование содержания речи выступления.</li> <li>4. Проведение деловой презентации.</li> <li>5. Виды совещаний и их специфика.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Порядок подготовки к совещанию.</li> <li>7. Правила проведения делового совещания.</li> </ol>
Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация и особенности основных жестов и поз.</li> <li>2. Специфика пространственного расположения партнеров в деловой коммуникации.</li> <li>3. Взаимоотношение партнеров во времени.</li> <li>4. Управление визуальным контактом с партнером, виды взглядов и их трактовка.</li> <li>5. Выразительность речи, основные характеристики голоса.</li> <li>6. Способы управления голосом.</li> </ol>
Тема 5. Социальное влияние и социальная установка в деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Способы социального влияния.</li> <li>2. Силы социального влияния.</li> <li>3. Виды социального влияния.</li> <li>4. Социальная установка.</li> <li>5. Механизмы формирования социальной установки.</li> <li>6. Модель последовательных стадий.</li> <li>7. Модель параллельного процесса.</li> <li>8. Технология изменения социальной установки.</li> </ol>
Тема 6. Роль групповых эффектов в деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие групповых эффектов.</li> <li>2. Базовые групповые эффекты: психофизиологическая реакция на присутствие других людей, потребность в принадлежности к группе.</li> <li>3. Групповые эффекты: социальной лени, группомыслия, конформизма, маятника, ореола, «мы и они», группового фаворитизма, группового эгоизма, пульсара, размера, бездельника.</li> </ol>
Тема 7. Управление конфликтами в деловой коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловые переговоры, характеристика и условия деловых переговоров.</li> <li>2. Этапы деловых переговоров. Содержание каждого этапа, цели, задачи, результаты.</li> <li>3. Стратегии и тактики ведения деловых переговоров, используемые на каждом этапе деловых переговоров.</li> <li>4. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Реалистичные и нереалистичные конфликты. Динамика конфликта.</li> <li>5. Стратегии разрешения конфликтов: цель, задачи, условия, линия поведения, результат.</li> </ol>
Тема 8. Эффективная организация межличностных коммуникаций менеджера	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Межличностные коммуникации менеджера.</li> <li>2. Факторы повышения коммуникационной эффективности.</li> <li>3. Схема информационной системы.</li> <li>4. Информационный инжиниринг управленческих коммуникаций.</li> <li>5. Структурная схема организационной коммуникации.</li> <li>6. Оптимизация межличностной коммуникации.</li> <li>7. Особенности телефонного взаимодействия.</li> </ol>
Тема 9. Ведение деловой беседы и спора	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие деловой беседы, ее функции, цели и задачи.</li> <li>2. Этапы процесса деловой беседы и их содержание.</li> <li>3. Методы и приемы, используемые на этапе «начало деловой беседы» и этапе обмена информацией.</li> <li>4. Понятие, методы и подходы аргументирования.</li> <li>5. Понятие спор, функции и задачи спора.</li> <li>6. Виды спора и принципы ведения спора.</li> </ol>

**7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**7.1. Основная литература.**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: учеб. пособие / И.И. Аминов. – 7-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2011. – 304 с..
2. Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – 4-е изд. – М.: Дашков и К, 2011. – 250 с.
3. Кузнецов, И.Н., авт.-сост. Деловое общение: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2012. – 528 с.



4. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций: учеб. пособие / А.Н. Мунин. – М.: Флинта К, 2010. – 375 с.

5. Сосновская, А.М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. пособие / А.М. Сосновская. – СПб.: Изд-во СЗАГС, 2011. – 179 с.

Все источники основной литературы взаимозаменяемы.

## **7.2. Дополнительная литература.**

1. Алипова-Светозарова, С.Ф. Неориторика. Мастерство бизнес-презентации: учеб. пособие / С.Ф. Алипова-Светозарова, В.В. Кулешов. – Ростов н/д.: Феникс; М.: Глосса-Пресс, 2009. – 208 с.

2. Асмолова, М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: учебник / М.Л. Асмолова. – М.: РИОР; ИНФРА-М, 2010. – 247 с.

3. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.

4. Гандапас, Р.И. К выступлению готов! Презентационный конструктор / Р.И. Гандапас. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 192 с.

5. Козлов, В.В. Конфликт: участвовать или создавать ... / В.В. Козлов, А.А. Козлова. – М.: Эксмо, 2009. – 304 с.

6. Комарова, Л.В. Технологии делового общения в управленческой деятельности: учеб. пособие / Л.В. Комарова. – 2-е изд., стер. – М.: Изд-во РАГС, 2010. – 148 с.

## **7.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211);

2. Положение о курсовой работе (проекте) выполняемой студентами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211)

## **7.4. Нормативные правовые документы.**

Не используются

## **7.5. Интернет-ресурсы.**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapr.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

### **Русскоязычные ресурсы**

Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»

Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»

Рекомендуется использовать следующий интернет-ресурсы

<http://serg.fedosin.ru/ts.htm>

<http://window.edu.ru/resource/188/64188/files/chernyshov.pdf>

## **7.6. Иные источники.**

Не используются.

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

Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

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).

Система дистанционного обучения Moodle.