

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о подписи:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.04.2023  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.07 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Специальность

**38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»**

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 05.02.2018г № 69.

Разработчик РПД:

к.п.н., доцент

\_\_\_\_\_  
(ученая степень, ученое звание)

Тарасова Е.В.

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин

Протокол от «\_20\_» \_\_10\_\_ 2023\_\_ г., № \_2\_\_

Председатель ПЦК \_\_\_\_ Тарасова Е.В. \_\_\_\_\_

(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций: формирование культуры общения, умения строить отношения с людьми, готовность к кооперации с коллегами, способность работать в команде и самостоятельно, а также быть коммуникативными, соблюдать деловой этикет.

В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанной специальности, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

-Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

-Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

-Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

-Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                               |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК1             | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК3             | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.              |
| ОК6             | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.         |
| ОК11            | Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.        |

## 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**иметь практический опыт:** делового общения с соблюдением норм культуры речи и элементов этикетного поведения.

**уметь:**

– осуществлять деловую коммуникацию как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами), подбирать партнеров для деловой коммуникации исходя из соображений результативности взаимодействия, а не личных симпатий;

– при осуществлении групповой работы быть как руководителем, так и членом команды в разных ролях (генератор идей, критик, исполнитель, выступающий, эксперт и т.д.);

– координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;

– развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;

– распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений;

– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.

**знать:**

– общие требования, предъявляемые к процессу делового и профессионального общения;

– формы и типы деловой коммуникации;

– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в

профессиональном и/или социальном контексте.

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **72 часа**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

| Виды учебных занятий и работы обучающихся                                                                    | Трудоемкость, час         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>                                                                         | <b>72</b>                 |
| <b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b> | <b>48</b>                 |
| лекции                                                                                                       | 18                        |
| лабораторные работы                                                                                          | -                         |
| практические занятия                                                                                         | 28                        |
| курсовое проектирование (консультации)                                                                       | -                         |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                | <b>24</b>                 |
| <b>Контроль часы на контрольную работу</b>                                                                   | <b>2</b>                  |
| <b>Консультация перед экзаменом</b>                                                                          | <b>-</b>                  |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                              | <b>контрольная работа</b> |

## 2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

| Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Виды учебной работы                       |                          |                           |                             | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Работа во взаимодействии с преподавателем |                          |                           | Самостоятельная работа, час |                                                            |
|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Лекции, час                               | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час |                             |                                                            |
| ОК 01                                                                 | <b>Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций.</b><br>Содержание темы:<br>1. Знакомство с терминологическим аппаратом.<br>2. Виды общения и коммуникаций                                                                                                                                | 4                                         |                          |                           |                             | Лекция - дискуссия                                         |
|                                                                       | Практическое занятие по теме: Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций.<br>Занятие 1. Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.<br>Занятие 2. Классификация вербальных и невербальных средств общения.<br>Занятие 3. Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации. |                                           |                          | 6                         |                             | Семинар-конференция. Тестирование по теме Доклад/сообщение |
|                                                                       | Самостоятельная работа: самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка к семинарским занятиям                                                                                                                                                                                                      |                                           |                          |                           | 4                           |                                                            |
| ОК 06                                                                 | <b>Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях</b><br>Содержание темы:<br>1. Типы темпераментов.<br>2. Типы личностей.                                                                                                                                                               | 4                                         |                          |                           |                             | Лекция - дискуссия                                         |
|                                                                       | Практическое занятие по теме: Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях.<br>Занятие 4. Темперамент и типы личности.<br>Занятие 5. Механизм познания и понимания человека человеком.<br>Занятие 6. Конформизм и неконформизм                                                                |                                           |                          | 6                         |                             | Семинар-конференция. Тестирование по теме Доклад/сообщение |
|                                                                       | Самостоятельная работа: самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка к семинарским занятиям                                                                                                                                                                                                      |                                           |                          |                           | 6                           |                                                            |

| Коды компетенций, формировани<br>ю которых<br>способствует<br>элемент<br>программы | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                                                                  | Виды учебной работы                             |                             |                              |                                | Формы текущего контроля<br>(наименование оценочного<br>средства)                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Работа во<br>взаимодействии с<br>преподавателем |                             |                              | Самостоятельная<br>рабога, час |                                                                                                     |
|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Лекции, час                                     | Лабораторные<br>работы, час | Практические<br>занятия, час |                                |                                                                                                     |
| ОК 03, ОК 06                                                                       | <b>Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления.</b><br>Содержание темы:<br>1. Конфликты и типы конфликтных личностей.<br>2. Барьеры коммуникации.                                                                                                                 | 2                                               |                             |                              |                                | Лекция – дискуссия                                                                                  |
|                                                                                    | Практическое занятие по теме: Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления.<br>Занятие 7. Конфликты и типы конфликтных личностей.<br>Занятие 8. Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи.                                             |                                                 |                             | 4                            |                                | Семинар-конференция.<br>Устный опрос<br>Деловая игра «Искажение информации в процессе ее передачи». |
|                                                                                    | Самостоятельная работа: самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка к семинарским занятиям                                                                                                                                                                                      |                                                 |                             |                              | 4                              |                                                                                                     |
| ОК 11                                                                              | <b>Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях.</b><br>Содержание темы:<br>1. Имидж делового человека.<br>2. Корпоративная культура организации.                                                                                                                                                 | 4                                               |                             |                              |                                | Лекция - дискуссия                                                                                  |
|                                                                                    | Практическое занятие по теме: Этикет в деловых коммуникациях.<br>Занятие 9. Деловой этикет зарубежных стран<br>Занятие 10. Критика и комплименты в деловом общении<br>Занятие 11. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины<br>Занятие 12. Корпоративная культура известных предприятий |                                                 |                             | 8                            |                                | Семинар-конференция.<br>Устный опрос<br>Деловая игра<br>«Комплименты»                               |
|                                                                                    | Самостоятельная работа: самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка к семинарским занятиям                                                                                                                                                                                      |                                                 |                             |                              | 6                              |                                                                                                     |
| ОК 11                                                                              | <b>Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций.</b><br>Содержание темы:                                                                                                                                                                                                          | 4                                               |                             |                              |                                | Лекция - дискуссия                                                                                  |

| Коды компетенций, формируемые которыми способствует элемент программы | Наименование разделов, тем                                                                                                                   | Виды учебной работы                       |                          |                           |                             | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)              |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       |                                                                                                                                              | Работа во взаимодействии с преподавателем |                          |                           | Самостоятельная работа, час |                                                                         |
|                                                                       |                                                                                                                                              | Лекции, час                               | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час |                             |                                                                         |
|                                                                       | 1.Деловая беседа<br>2. Деловая переписка                                                                                                     |                                           |                          |                           |                             |                                                                         |
|                                                                       | Практическое занятие по теме: Формы и нормы устных и письменных коммуникаций.<br>Занятие 13. Деловая беседа<br>Занятие 14. Деловая переписка |                                           |                          | 4                         |                             | Семинар-конференция.<br>Устный опрос<br>Выполнение практических заданий |
|                                                                       | Самостоятельная работа: самостоятельное изучение учебных материалов, подготовка к семинарским занятиям                                       |                                           |                          |                           | 4                           |                                                                         |
|                                                                       | Итого за семестр                                                                                                                             | 18                                        |                          | 28                        | 24                          |                                                                         |

### 2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

| Формы текущего контроля                                        | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр. точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Доклад/сообщение                                               | 1                            | 5                                   | 5                         |
| Тестирование по темам лекционных занятий                       | 2                            | 10                                  | 20                        |
| Устный опрос                                                   | 2                            | 5                                   | 10                        |
| Деловая игра                                                   | 2                            | 15                                  | 30                        |
| Выполнение практических заданий                                | 2                            | 15                                  | 30                        |
| Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.) | 1                            | 5                                   | 5                         |
| <b>Итого по дисциплине</b>                                     |                              |                                     | <b>100 баллов</b>         |

### 2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

| Форма проведения промежуточной аттестации                                                          | Условия допуска          | Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения |                      | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                                                 |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                                    |                          | Уровневая шкала оценки компетенций                        | 100 бальная шкала, % | 100 бальная шкала, %                    | 5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| Контрольная работа (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования) | допускаются все студенты | допороговый                                               | ниже 61              | ниже 61                                 | «неудовлетворительно» / 2                       | не зачтено                  |
|                                                                                                    |                          | пороговый                                                 | 61-85,9              | 61-69,9                                 | «удовлетворительно» / 3                         | зачтено                     |
|                                                                                                    |                          |                                                           |                      | 70-85,9                                 | «хорошо» / 4                                    | зачтено                     |
|                                                                                                    |                          | повышенный                                                | 86-100               | 86-100                                  | «отлично» / 5                                   | зачтено                     |



### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков делового общения, принятия решений включая проведение лекций, групповых дискуссий, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- *балльно-рейтинговая технология оценивания;*
- *электронное обучение;*
- *разбор конкретных ситуаций;*

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### **3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

## **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература:**

1. Деловое общение : учеб. пособие по направлениям подгот. "Менеджмент", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр.", "Торговое дело" (уровень бакалавриата) / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2020. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=358544> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст : электронный.
2. Этика деловых отношений : учеб. для сред. проф. образования / В. К. Борисов, Е. М. Панина, М. И. Панов [и др.]. - Документ Bookread2. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2019. - 176 с. - (Профессиональное образование). - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987726> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0844-0. - 978-5-16-014496-2. - 978-5-16-107016-1. - Текст : электронный.
3. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" (квалификация (степень) "бакалавр") / Т. Т. Черкашина, В. В. Тартынских, Н. Ю. Паудяль, Л. В. Филиндаш ; под ред. Т. Т. Черкашиной. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 367 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Крат. терминолог. слов. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1039260> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный.

### Дополнительная литература:

4. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова, М. О. Кошлякова, Т. М. Надеина ; под ред. О. Я. Гойхмана, Л. М. Гончаровой. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 229 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Прилож. - URL: <https://znanium.com/read?id=357570> (дата обращения: 21.10.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-012633-3. - 978-5-16-102396-9. - Текст : электронный.
5. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 304 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=380109> (дата обращения: 11.10.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0739-9. - 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный.
6. Кривококор, Е. И. Деловые коммуникации : учеб. пособие для вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент" и 38.03.02 "Экономика" / Е. И. Кривококор. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 190 с. : ил. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=354559> (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-004277-0. - 978-5-16-100957-4. - Текст : электронный.
7. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум для высш. образования по направлениям подгот. "Экономика", "Менеджмент", "Торговое дело", "Товароведение", "Технология продукции и орг. обществ. питания", "Сервис", "Туризм", "Гостин. дело", "Психология", "Соц. работа", "Приклад. информатика" (уровень бакалавриата) / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 2-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2019. - 128 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прл. - URL: <https://znanium.com/read?id=371007> (дата обращения: 19.03.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03635-4. - Текст : электронный.
8. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.00.00 "Экономика и упр." / О. В. Папкова. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2020. - 160 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=359428> (дата обращения: 09.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - 978-5-16-100641-2. - Текст : электронный.
9. Практический менеджмент : учеб. пособие / Э. М. Коротков, М. Б. Жернакова, О. Н. Александрова, С. А. Антонов ; под общ. ред. Короткова Э. М. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 330 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=345517> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-003828-5. - 978-5-16-101769-2. - Текст : электронный.

### 4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 09.02.2021). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 09.02.2021). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 09.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 09.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 09.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

#### 4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

| № п/п | Наименование      | Условия доступа                                                                 |
|-------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 2     | Microsoft Office  | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 3     | КонсультантПлюс   | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 4     | СДО MOODLE        | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор) |

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

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

К предметным результатам освоения дисциплины дополнительно относятся:

1) для слепых, слабовидящих обучающихся:

- сформированность навыков письма на брайлевской печатной машинке;

2) для глухих, слабослышащих, позднооглохших обучающихся:

- сформированность и развитие основных видов речевой деятельности обучающихся - слухозрительного восприятия (с использованием слуховых аппаратов и (или) кохлеарных имплантов), говорения, чтения, письма;

3) для обучающихся с расстройствами аутистического спектра:

- овладение основными стилистическими ресурсами лексики и фразеологии языка, основными нормами литературного языка, нормами речевого этикета; приобретение опыта их использования в речевой и альтернативной коммуникативной практике при создании устных, письменных, альтернативных высказываний; стремление к возможности выразить собственные мысли и чувства, обозначить собственную позицию.

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

**Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям**

### **Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций.**

#### **Занятие 1. Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.**

##### ***План семинара:***

1. Сущность общения как процесса.
2. Цели и задачи общения, его содержание.
3. Функции и стороны общения.
4. Коммуникативная сторона общения – процесс обмена информацией – вербальные и невербальные средства общения.
5. Перцептивная сторона общения – процесс восприятия человека человеком.
6. Интерактивная сторона общения – влияние общения на последующее поведение собеседников – конкуренция, сотрудничество и др.
7. Формы общения.
8. Виды общения и их значение.
9. Организация коммуникативного процесса.
10. Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь».

#### **Занятие 2. Классификация вербальных и невербальных средств общения**

##### ***План семинара:***

1. Процесс обмена информацией между партнёрами по общению, передача и приём знаний, идей, мнений, чувств.
2. Вербальное общение – словесный обмен информацией и процесс обмена противоположной информацией, вызывающей разногласие и столкновение мнений.
3. Спор (дебаты), дискуссии, диспут, полемика.
4. Вопросы и ответы в деловом общении.
5. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
6. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
7. Классификация невербальных средств общения.
8. Сущность понятий «кинесика», «визуальный контакт».
9. Физиогномика как область исследования.
10. Такесика – обмен информацией в форме прикосновений.
11. Проксемические характеристики общения.
12. Сущность понятий «просодика и экстралингвистическая система».

#### **Занятие 3. Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации**

##### ***План семинара:***

1. Понятие «конгруэнтность».
2. Классификация жестов.
3. Универсальные жесты.
4. Жесты приветствия в разных странах.
5. Различное толкование одних и тех же жестов в разных странах.
6. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи, или отсутствие конгруэнтности между высказыванием и жестом.

Для лучшей ориентации учащихся по данным темам желательно провести тест, позволяющий им определиться со своим типом личности

## **Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях**

### **Занятие 4. Темперамент и типы личности**

#### **План семинара:**

1. Понятие «личность». Отличительные характеристики личности.
2. Структура личности.
3. Темперамент и его типы. Холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик.
4. Дать психологическую характеристику каждому типу темперамента.
5. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
6. Характеристика типов личности по методу Майерс-Бриггс.
7. Классификация типов личности, предложенная В.М. Шепелем.
8. Визуальный тип личности.
9. Аудиальный тип личности.
10. Тип личности «кинестетик».
11. Слова, основанные на восприятиях («предикаты»), позволяющие установить тип личности собеседника.

Для лучшей ориентации учащихся по данной теме желательно провести психологический тест, позволяющий им определиться со своим типом личности.

### **Занятие 5. Механизм познания и понимания человека человеком**

#### **План семинара:**

1. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межгруппового общения.
2. Социальные стереотипы.
3. Отрицательные и положительные стороны стереотипизации.
4. Формирование первого впечатления и ошибки восприятия.
5. Ошибки восприятия ранее незнакомого человека, основанные на психологических факторах – факторе превосходства, факторе привлекательности, факторе отношения к нам.
6. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межличностного общения.
7. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения.
8. Идентификация, рефлексия.
9. Модель рефлексии.

### **Занятие 6. Конформизм и неконформизм**

#### **План семинара:**

1. Малая социальная группа
2. Подчинение групповому давлению – конформизм.
3. Положительные и отрицательные стороны конформного поведения.
4. Соппротивление групповому давлению – неконформизм.
5. Положительные и отрицательные стороны неконформистского поведения.

На второй половине семинарского занятия осуществляется демонстрация с последующим обсуждением учебного фильма «*Я и другие*», снятого на Киевской киностудии научных-популярных фильмов в 1971г. Научный консультант академик АПН СССР А. Петровский. Эксперименты подготовлены и проведены к.псих.н. В. Мухиной.

## **Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления**

### **Занятие 7. Конфликты и типы конфликтных личностей**

#### **План семинара:**

1. Конфликты, их типы, конфликтогены.
2. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций.

3. Пять основных типов конфликтных личностей, их наименование и поведенческие характеристики.
4. Демонстративный тип.
5. Ригидный тип.
6. Неуправляемый тип.
7. Сверхточный тип («педант»).
8. Бесконфликтный тип.
9. Стратегии поведения при взаимодействии с тем или иным типом конфликтных личностей.
10. Дополнительные типологии и характеристика конфликтных личностей, не имеющих статус основных.
11. Стратегии поведения и рекомендации в общении с вышеназванными типами

### **Занятие 8. Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи**

#### ***План семинара:***

1. Барьеры коммуникации, причины их возникновения.
2. Барьеры массовой коммуникации.
3. Барьеры межличностной коммуникации.
4. Активное и пассивное слушание.
5. Основные техники активного слушания.

#### ***Деловая игра «Искажение информации в процессе передачи»***

На второй половине занятия проводится деловая игра ***«Искажение информации в процессе ее передачи»***.

Выбирается 5 человек из группы – непосредственных участников упражнения. Им сообщается, что в группе будет зачитан текст, который они должны будут передавать друг другу по памяти, не делая никаких записей и пометок. После этого в кругу остается только один из пятерых, а четверо выходят за дверь. Ему зачитывают текст. Потом приглашается второй участник. Первый сообщает все, что запомнил. Затем приглашается следующий и так далее, пока текст не повторит последний, пятый участник.

Часто в результате такой передачи смысл текста искажается до противоположного. Наблюдатели фиксируют ошибки и искажения смысла, появляющиеся у каждого из передающих. В процессе обсуждения наблюдатели высказывают свои соображения по поводу причин возникновения ошибок. Они отмечают, что мешают услышать партнера слишком большое внимание к деталям, неспособность структурировать информацию, привнесение собственных интерпретаций.

После того как группа приходит к выводу, что умение слушать необходимо тренировать, ведущий переходит к обобщению и инструктированию.

### **Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях.**

### **Занятие 9. Деловой этикет зарубежных стран**

#### ***План семинара:***

1. Деловой этикет.
2. Система обращений в деловом мире
3. Универсальные требования национального этикета
4. Свод правил путешественников, разработанный генеральным европейским управлением по туризму
5. Основные характеристики этики делового общения в странах Запада
6. Особенности делового этикета США
7. Особенности делового поведения в странах Евросоюза
8. Основные характеристики этики делового общения в странах Востока
9. Основные особенности делового поведения в некоторых странах Юго-Восточной Азии



10. Особенности делового этикета в Странах Ближнего Востока
11. Визитные карточки
12. Подарки в деловом мире
13. Деловые приемы в разных странах

### **Занятие 10. Критика и комплименты в деловом общении**

#### **План семинара:**

1. Значения термина «критика»
2. Деструктивная критика
3. Позитивная критика
4. Щадящая критика
5. При каких формах деловой коммуникации критика уместна, при каких – неуместна?
6. Позитивные установки на восприятие критики
7. Определение понятия «комплимент».
8. Зачем нужно делать комплименты при деловом взаимодействии?
9. Как персонифицировать комплимент?
10. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
11. Когда уместно говорить комплименты?

На второй части занятия проводится деловая игра для закрепления навыков и формирования умений делать правильные комплименты.

#### **Деловая игра «Комплименты»**

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

**Литература;** 1-7.

### **Занятие 11. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины**

#### **План семинара:**

1. Имидж делового человека.
2. Составляющие имиджа делового человека - внешний вид, речь, манеры, привычки, окружающие его люди и вещи.
3. Значение первого впечатления
4. Три альтернативы выбора одежды – консервативный стиль, стиль взаимодействия, творческий стиль
5. Культура одежды деловой женщины
6. Одежда для приёмов
7. Культура одежды делового мужчины
8. Правила ношения костюма

### **Занятие 12. Корпоративная культура известных предприятий**

#### **План семинара:**

1. История возникновения понятия «корпоративная культура».
2. Характеристики корпоративной культуры.
3. Компоненты корпоративной культуры.
4. Виды корпоративных культур по Д. Зонненфельду.
5. «Позитивная» и «негативная» корпоративные культуры.
6. Уровни культуры по Э.Шейну: уровни артефактов, провозглашаемых ценностей и базовых представлений.

7. Корпоративная культура в практике бизнеса: символы, легенды, герои компании, девизы, церемонии.

## **Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций**

### **Занятие 13. Деловая беседа**

#### **План семинара:**

1. Основные этапы деловой беседы.
2. Подготовительные мероприятия к деловой беседе.
3. Начало беседы и информирование присутствующих.
4. Аргументирование выдвигаемых положений. Методы и техника.
5. Аргументирование выдвигаемых положений. Тактика и приемы.
6. Завершающий этап деловой беседы.
7. Общение по телефону как форма делового общения.
8. Типичные ошибки при телефонном общении.

Для закрепления знаний по данной теме учащимся рекомендуется **выполнить** следующее задание.

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

### **Занятие 14. Деловая переписка**

#### **План семинара:**

1. Регламентированные и нерегламентированные (поздравительные, рекламные) деловые письма.
2. Стилль деловой переписки, наличие высокой степени терминированной лексики.
3. Этикетная составляющая любого делового письма.
4. Правила деловой переписки. Требования к письму.
5. Схема построения делового письма. Реквизиты письма
6. Обмен деловой информацией по факсу.
7. Обмен деловой информацией по электронной почте.
8. Правила внутриорганизационной переписки.
9. Реквизиты управленческих документов и правила их оформления.

Для закрепления знаний по данной теме учащимся рекомендуется **выполнить** следующее задание.

Учащимся предлагается продемонстрировать свое умение составлять деловые письма, пользуясь заданным образцом:

- письмо-просьба;
- письмо-приглашение;
- письмо-подтверждение;
- письмо-извещение;
- письмо-напоминание;
- письмо-предупреждение;
- письмо-декларация (заявление);
- письмо-распоряжение;
- письмо-отказ;
- сопроводительное письмо;
- гарантийное письмо;
- информационное письмо

По прочтении каждого письма проводится его совместный анализ.

### **Типовые вопросы для устного (письменного) опроса**

1. Категории учебной дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Определение личности.
3. Структура личности.
4. Содержание межличностного восприятия.
5. Социально-психологические механизмы понимания человека человеком.
6. Механизмы межличностной перцепции.
7. Определение малых социальных групп и их признаки.
8. Виды малых групп.
9. Причины вступления человека в малую группу.
10. Характеристика референтной группы.
11. Конформизм и неконформизм.
12. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.
13. Понятие «общение».
14. Общение как коммуникация. Модель коммуникационного процесса.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические и экстралингвистические средства общения.
17. Такесические средства общения.
18. Проксемические средства общения.
19. Вербальное общение.
20. Нереплексивный метод слушания.
21. Реплексивный метод слушания.
22. Виды установок для эффективного слушания.
23. Виды целей общения.
24. Виды вербального общения, их характеристики.
25. Общение как взаимодействие.
26. Состояние «Я» и формы трансакции.
27. Типология конфликтов.
28. Конструктивные и деструктивные конфликты.
29. Стадии протекания конфликта.
30. Характеристика причин конфликтов.
31. Типы конфликтных личностей и стратегия поведения с ними.
32. Стили разрешения конфликтов. Метод К. Томаса Р. Килменна.
33. Модели поведения в конфликтной ситуации.
34. Определение конфликтогенов.
35. Правила бесконфликтного общения.
36. Наиболее часто встречающиеся конфликтогены. Типы конфликтогенов.
37. Этические нормы и принципы делового общения.
38. Этика делового общения «сверху вниз».
39. Этика делового общения «снизу вверх».
40. Этика делового общения «по горизонтали».
41. Психологические нормы и принципы делового общения.
42. Корпоративная культура организации.
43. Манипуляции и способы защиты от них.
44. Барьеры коммуникации.
45. Роли личности по Э. Берну.
46. Объекты изучения политической психологии.
47. Основные понятия об этикете.
48. Этикет делового общения.
49. Принципы делового этикета.
50. Приветствие и представление в деловом общении.
51. Внешний вид и имидж делового мужчины.
52. Костюм и имидж деловой женщины.
53. Культура еды.

54. Поведение и беседа за столом.
55. Этика делового телефонного разговора.
56. Психологические особенности общения по телефону.
57. Подготовка к проведению переговоров.
58. Правила налаживания отношений между партнёрами на предварительных переговорах.
59. Психологические приёмы ведения переговоров.
60. Типы поведения партнёров, затрудняющие ведение переговоров.
61. Методы ведения переговоров.
62. Стили проведения деловых совещаний.
63. Основные правила ведения делового совещания.
64. Менеджер и заседания: практические советы и рекомендации.
65. Правила деловой переписки.
66. Виды деловой корреспонденции.
67. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов.
68. Требования к оформлению документов. Технология работы с документами.

### **Типовые темы групповых и/или индивидуальных докладов/сообщений**

1. Психологические процессы в деловом общении.
2. Психологические свойства в деловом общении.
3. Психологическое состояние и их учет в деловом общении.
4. Оценка свойств личности З. Фрейдом и К.Г. Юнгом.
5. Влияние личностных качеств на общение.
6. Содержание межличностного восприятия.
7. Основные психологические эффекты в процессе межличностного восприятия.
8. Основные признаки малой группы и их характеристики.
9. Причины вступления человека в неформальные группы.
10. Социально-психологические особенности взаимоотношения в группе.
11. Характеристики референтных связей личности с окружающими ее людьми.
12. Основные причины стереотипизации.
13. Общение как коммуникация
14. Общение как взаимодействие.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические средства общения.
17. Экстралингвистические средства общения.
18. Такесические средства общения.
19. Проксемические средства общения.
20. Нереклексивные методы общения.
21. Релексивные методы общения.
22. Эмпатическое и избирательное слушание.
23. Виды вербального общения.
24. Теория трансакции Э.Берна.
25. Формы трансакции.
26. Основные факторы в конструктивном разрешении конфликтов.
27. Конфликтогены и их характеристика.
28. Правила бесконфликтного общения.
29. Универсальные этические нормы и принципы делового общения.
30. Универсальные психологические принципы делового общения.
31. Основные принципы делового этикета.
32. Основные формы делового этикета.
33. Этикет общения за столом.
34. Основные элементы подготовки к деловым переговорам.
35. Основные методы ведения деловых переговоров.
36. Виды деловых совещаний и их характеристика.

## Типовые тестовые задания

### Контрольный тест по теме № 1

1. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:

- 1) вербальная коммуникация
- 2) общение
- 3) коммуникатор

2. Что такое кодирование информации?

- 1) это способ передачи ее от одного живого существа к другому
- 2) хранение
- 3) недоступность

3. Содержанием какого вида общения является то, чем заняты люди, а не проблемы личного характера?

- 1) делового
- 2) межличностного
- 3) материального

4. Этот вид общения предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения

- 1) косвенное
- 2) прямое
- 3) опосредованное

5. Этот вид общения характеризуется своей беспредметностью. Собеседники используют формальные фразы, придерживаются общепринятых норм приличия. При этом истинное мнение собеседника по тому или иному вопросу их не интересует, оно не имеет значения и не влияет на характер общения.

- 1) деловое
- 2) светское
- 3) бытовое

6. Трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан – это...

- 1) кодирование
- 2) коммуникация
- 3) раскодирование

7. Получение передаваемой информации и понимание ее значения – это...

- 1) развербация
- 2) сообщение
- 3) раскодирование

8. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией – ...?

- 1) деловые отношения
- 2) общение
- 3) этика деловых отношений

9. Принцип кооперации состоит из нескольких максим (правил). Укажите, какая из максим приведена здесь: ***Старайтесь сделать ваш вклад в разговор правдивым. Не говорите того, что вы считаете лживым. Не говорите того, чему у вас недостаточно свидетельств.***

- 1) максима количества (твое высказывание должно содержать не меньше и не больше информации, чем требуется)
- 2) максима симпатии (рекомендует благожелательность, она является условием действия других максим, она также предохраняет речевые акты от конфликта)
- 3) максима релевалентности (не отклоняйся от темы)
- 4) максима качества (не говори того, что ты считаешь ложным. Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований).

10. Принцип вежливости состоит из нескольких максим (правил). Укажите, какая это максима: ***В идеале любой коммуникативный акт предусматривает определённую дистанцию. Не следует затрагивать тем, потенциально опасных (частная жизнь, индивидуальные предложения и пр.).***

- 1) максима симпатии (рекомендует благожелательность, она является условием действия других максим, она также предохраняет речевые акты от конфликта)
- 2) максима великодушия (это максима необременения собеседника, фактически она предохраняет собеседников от доминирования в ходе речевого акта)
- 3) максима такта (предполагает соблюдение границ личной сферы собеседника. В составе каждого речевого акта есть область общих речевых действий и область частных интересов)
- 4) максима одобрения (это максима позитивности в оценке других. Несовпадение с собеседником в направлении оценки мира очень сильно влияет на возможность реализации собственной коммуникативной стратегии)

### **Контрольный тест по теме № 2**

1. Как называются зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?

- 1) кинесика
- 2) просодические и экстралингвистические средства
- 3) такесика

2. Как называются динамические прикосновения, выраженные в форме рукопожатий, поцелуя и т.д.?

- 1) кинесика
- 2) просодические и экстралингвистические средства
- 3) такесика

3. Что не относится к кинесическим средствам?

- 1) жест
- 2) походка
- 3) разговор

4. Проксемика занимается изучением...

- 1) пространственной и временной знаковой системы общения; описывает правила соблюдения расстояния между общающимися людьми
- 2) видов прикосновений в ситуации общения (рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивание и пр.)
- 3) интонационно-выразительной окраски речи

5. Положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека – это...?

- 1) походка
- 2) направление движения
- 3) поза

6. Выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершаются с целью общения – это...?

- 1) жесты
- 2) мимика
- 3) телесные контакты

7. Движения мышц лица – это...?

- 1) жесты
- 2) походка
- 3) мимика

8. Защитить свою коммуникативную позицию нельзя, если...

- 1) сокращать дистанцию между собеседниками
- 2) отклоняться назад при разговоре
- 3) задавать встречные вопросы
- 4) принимать закрытые позы

9. Конгруэнтность – это:

- 1) совпадение жестов и речевых высказываний
- 2) включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
- 3) информация, посланная отправителем без использования слов как системы кодирования

10. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом:

- 1) мимики
- 2) позы
- 3) лжи

11. К открытым позам относится:

- 1) стоя: руки раскрыты ладонями вверх
- 2) стоя: руки скрещены на груди
- 3) сидя: обе руки опираются в подбородок

12. Эти жесты не связаны с содержанием речи, мешают её восприятию, отвлекают внимание слушателя; нередко они бывают результатом волнения говорящего, свидетельствуют о его неуверенности в себе...

- 1) символические
- 2) механические
- 3) ритмические

13. Такие жесты могут обозначать волнение, радость, восторг, ненависть, огорчение, досаду, недоумение, растерянность, замешательство и под.

- 1) эмоциональные
- 2) символические
- 3) ритмические

14. Предел допустимого расстояния между собеседниками для деловых отношений:

- 1) 0,5 – 1,2 м
- 2) 1,2 – 3,7 м
- 3) 3,7 м и более

## **7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: контрольная работа (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

В ходе проведения контрольной работы осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения перечисленных компетенций и их частей.

### **Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (контрольной работе)**

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении ОГСЭ.07 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ» обучающимися по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения для промежуточной аттестации.

Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы дисциплины и требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.

Контрольная работа состоит из ответов на вопросы открытого типа по темам дисциплины.

## **Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций (ОК-1)**

1. Дайте определение понятию «общение». Назовите виды общения.



2. Как строится модель коммуникационного процесса? Кодирование и раскодирование информации.
3. Что такое кинесические средства общения?
4. Назовите просодические и экстралингвистические средства общения.
5. Что такое «невербальные» средства общения? Чем занимается такесика?
6. Какие вы знаете проксемические средства общения?
7. Что такое «вербальное» общение?
8. Что такое «нерефлексивное» слушание?
9. Охарактеризуйте рефлексивный метод слушания.
10. Перечислите основные виды вербального общения, назовите их характеристики.
11. Назовите основные цели общения.
12. Какие типы вопросов вы знаете?
13. Что такое «эмпатическое» и «избирательное» слушание в деловом общении.
14. Назовите формы вербальной коммуникации.
15. Назовите социально-психологические механизмы восприятия человека человеком.
16. Приведите классификацию невербальных средств общения по В.Лабунской.
17. Дайте определение темперамента, перечислите типы темперамента.
18. Что такое кодирование информации?
19. Что такое «раскодирование» информации?
20. Что такое «жесты»? Перечислите виды жестов. Какова их роль в восприятии и передаче информации?
21. С помощью каких процессов происходит передача и прием информации в процессе коммуникации?
22. Дайте определение делового общения.
23. Перечислите основные функции речи.
24. Перечислите основные максимы Пола Грайса.

## **Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях (ОК-6)**

1. Дайте определение личности.
2. Что входит в структуру личности?
3. Укажите механизмы межличностной перцепции
4. Дайте определение малых социальных групп и укажите их признаки.
5. Назовите виды малых групп.
6. Что такое «референтная» группа?
7. Дайте определение понятию «социальный стереотип» и какова его роль в деловом общении.
8. Опишите типы личности по методу Майерс-Бриггс.
9. Что такое «социальный стереотип»? Какие отрицательные и положительные стороны стереотипизации следует учитывать в деловом общении?
10. Дайте определение понятиям «конформизм» и «нонконформизм». Назовите положительные и отрицательные стороны этих явлений.
11. Какими чертами обладают личности типа «сенситив» и «интуитив»?
12. Какими чертами обладают личности типа «интроверт» и «экстраверт»?
13. Какими чертами обладают личности типа «рационал» и «иррационал»?

## **Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления (ОК-3, ОК-6)**

1. Приведите типологии конфликтов.
2. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные конфликты.
3. Перечислите типы конфликтных личностей.
4. Что такое «конфликтоген»?
5. Назовите пять основных типов конфликтных личностей. Перечислите их основные поведенческие характеристики.
6. Что такое «конфликт», типы конфликтов.

7. Перечислите стратегии поведения при разрешении конфликтов по системе Томаса-Килменна.
8. Что такое «манипулирование»? Назовите манипулятивные роли по Э.Берну.
9. Что такое «барьеры коммуникации»? Назовите их основные виды.
10. Дайте определение «конструктивного» конфликта.
11. Дайте определение «деструктивного» конфликта.
12. Какие стратегии широко используются в разрешении конфликта?
13. Что входит в категорию «деструктивные явления» в коммуникации?

#### **Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях (ОК-11)**

1. Что такое «этические нормы»?
2. Что такое «этикет» делового общения?
3. Перечислите основные принципы делового этикета.
4. Каковы правила ведения делового телефонного разговора?
5. Дайте определение понятию «этикет». Перечислите виды этикета.
6. Что входит в понятие «деловой этикет»?
7. Дайте определение «общегражданского этикета».
8. Опишите составляющие имиджа современного делового партнера.
9. Каковы основные функции речевого этикета?
10. Какие виды визитных карточек вы знаете? Кратко их охарактеризуйте.
11. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
12. Как называется свод правил поведения в бизнесе?

#### **Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций (ОК-11)**

1. Перечислите существующие стили проведения деловых совещаний.
2. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов
3. Что такое «деловой переговор»?
4. Назовите цели информационного и оперативного совещаний.
5. Перечислите виды деловых совещаний.
6. Перечислите виды документов по их функциональному назначению.
7. Что такое «документ» и подлинник документа?
8. Что является реквизитами документа?
9. Что такое документооборот?
10. Перечислите распорядительные документы организации.
11. Какие документы относятся к организационным в организации и на предприятии?
12. Перечислите информационно-справочные документы организации.
13. Обсуждению каких вопросов посвящаются проблемные совещания?
14. Назовите основные методы ведения деловых переговоров.
15. Виды вопросов к собеседнику.
16. Каковы основные функции деловой беседы?
17. Каковы особенности делового телефонного разговора?

Тестовые вопросы:

#### **Тема 1. «Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций» (ОК-1)**

1. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости?
  - А) вспыльчивость
  - Б) интенсивность
  - В) темперамент
2. Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания?

А) Познание

Б) Стереотип

В) Идентификация

3. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:

А) деловые отношения

Б) общение

В) коммуникатор

4. Что такое кодирование информации?

А) способ передачи ее от одного живого существа к другому

Б) хранение

В) недоступность

5. Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?

А) Кинесика

Б) просодические и экстралингвистические средства

В) такесика

## **Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях (ОК-6)**

1. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?

А) сенситив

Б) рационал

В) интроверт

2. Признак малой группы.

А) наличие структуры

Б) нет общих форм и мнений

В) нет совместной деятельности

3. Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение

А) реальная

Б) референтная

В) закрытая

4. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?

А) нонконформизм

Б) референтность

В) конформизм

5. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению?

А) эмпатия

Б) аттракция

В) рефлексия

## **Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления (ОК-3, ОК-6)**

1. Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов:

А) деструктивный

Б) конструкторский

В) конструктивные

2. Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена

А) компромисса

Б) конкуренции

В) дискуссии

3. Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта:

А) стиль сотрудничества

Б) стиль приспособления

В) стиль компромисса

4. Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?

А) демонстративный

Б) ригидный

В) практик

#### **Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях (ОК-11)**

1. Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?

А) этикет

Б) имидж

В) культура

2. Деловой этикет – это ...?

А) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя

Б) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя

В) моральные требования, предъявляемые к людям

3. По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?

А) тот, кто первый позвонил

Б) тот, кому звонили

В) оба должны попытаться дозвониться

#### **Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций (ОК-11)**

1. Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это...

А) распорядительные документы

Б) информационно-справочные документы

В) организационные документы

2. Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются...

А) распорядительными документами

Б) организационными документами

В) информационно-справочными

3. Идентификатором электронной почты является

А) отметка (колонтитул)

Б) адрес почты

В) сообщение