

**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) «Социальная психология»

Форма обучения: очная

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 4 з.е.

в академических часах: 144 ак.ч.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) «Социальная психология» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 839.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков от 21 марта 2025 г., протокол № 7

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 2 апреля 2025 г., протокол № 3

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цель и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	6
5.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий	7
	5.1. Содержание дисциплины	7
	5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	11
6.	Лабораторные занятия	11
7.	Практические занятия	12
8.	Примерная тематика курсовых работ (проектов)	13
9.	Самостоятельная работа студента	13
10.	Оценивание результатов обучения и уровня сформированности компетенций	20
11.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	20
12.	Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины	21
13.	Материально–техническое обеспечение дисциплины	22
	Обновление рабочей программы дисциплины (модуля)	24

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - формирование у студентов целостного представления о сущности и специфике деловой коммуникации; развитие культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации различных видов коммуникативного поведения.

Задачи освоения дисциплины:

- целенаправленная подготовка специалистов, владеющих современным инструментарием в области деловых коммуникаций;
- усвоение теоретических знаний, приобретение практических навыков студентов в области деловых коммуникаций;
- приобретение знаний современных проблем межкультурного взаимодействия в условиях глобализации культурного обмена;
- формирование навыков культурного взаимодействия в личном общении и профессиональной деятельности;
- формирование умений свободно общаться, используя разные способы коммуникаций (устные и письменные);
- формирование умений изменять свой стиль общения в зависимости от ситуации и аудитории.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) «Социальная психология».

Код компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики	Изучаемые в текущем семестре дисциплины (модули), практики	Последующие дисциплины (модули), практики
УК-3		Деловые коммуникации	Основы менеджмента Антропология Духовная безопасность личности и традиционные российские духовно-нравственные ценности в работе психолога Психология отклоняющегося поведения Учебная практика, учебно-ознакомительная практика Производственная практика, практика в профильных организациях Производственная практика, преддипломная практика
УК-4		Деловые коммуникации Иностранный язык	Иностранный язык Учебная практика, учебно-ознакомительная практика

			Производственная практика, преддипломная практика
--	--	--	--

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных компетенций: УК-3, УК-4.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Способен на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде	Знать: методы и нормы социального взаимодействия для определения своей роли в команде Уметь: на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде Владеть: способностью на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде
	УК-3.2. Способен применять навыки командной работы для достижения заданного результата	Знать: способы применения навыков командной работы для достижения заданного результата Уметь: применять навыки командной работы для достижения заданного результата Владеть: способностью применять навыки командной работы для достижения заданного результата
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Способен выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства	Знать: как выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства Уметь: выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства Владеть: способностью выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства
	УК-4.2. Способен вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке	Знать: как вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции

	с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции	Уметь: вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции Владеть: способностью вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции
--	---	---

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности		Ак. часов	
		Всего	По семестрам 1 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:		89,5	89,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:		88	88
• занятия лекционного типа		60	60
• занятия семинарского типа:		28	28
практические занятия		28	28
лабораторные занятия		-	-
в том числе занятия в форме практической подготовки		-	-
Консультации		1	1
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий		0,5	0,5
2. Самостоятельная работа студентов, всего		18,5	18,5
- курсовая работа (проект)		не предусмотрено	
- работа с книгой, источниками информации, интернет		8,5	8,5
- выполнение заданий, подготовка презентации		10	10
3. Промежуточная аттестация: экзамен		36	36
ИТОГО:	ак. часов	144	144
Общая трудоемкость	зач. ед.	4	4

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Тема 1. Культурный обмен и его роль в современном мире

Понятие и сущность международного культурного обмена. История международного культурного обмена.

Принципы международного культурного обмена. Пути международного культурного сотрудничества.

Влияние процесса глобализации на культурный обмен: ценности, распространение западных индивидуалистических ценностей; заимствование западных «правил игры» во всем мире; культурный консенсус в мире.

Технические средства культурного обмена.

Тема 2. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Общее понятие коммуникации, значение в управлении организацией. Виды коммуникаций в организации. Процесс коммуникации, характеристика его основных элементов.

Эффективность различных видов коммуникаций.

Приемы повышения эффективности коммуникаций.

Тема 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Гендерные особенности коммуникативного поведения в деловом общении. Особенности женского коммуникативного поведения. Особенности мужского коммуникативного поведения. Способы добиться расположения женщин. Способы добиться расположения мужчин.

Тема 4. Русский речевой этикет

Правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы-обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

Тема 5. Вербальные средства коммуникации

Роль вербального средства общения. Говорение, слушание. Речевые тексты. Сущность и понятия языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая.

Типы приема и передачи информации. Формы мышления. Естественный язык. Образное мышление. Сенсорное мышление.

Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Формы языка. Функциональные стили. Система стилей современного русского литературного языка. Научный стиль. Официально-деловой стиль. Публицистический стиль. Разговорная речь. Язык художественной литературы.

Тема 6. Невербальная коммуникация

Знаковые системы в коммуникации. Типы невербальных средств. Поведенческие знаки. Ненамеренные адапторы (самоадапторы). Коммуникативные знаки.

Жесты и позы в деловом общении. Открытые жесты. Жесты уверенности. Жесты неуверенности, раздражения. Жесты, выражающие агрессивность. Жесты несогласия. Жесты готовности завершить деловую встречу.

Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации. Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Знаки невербальной коммуникации. Виды взгляда: деловой, социальный, интимный.

Тема 7. Имидж делового человека

Формирование вербального имиджа. Техники формирования вербального имиджа.

Самопрезентация. Вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения. Альтернативы выбора одежды для делового общения. Консервативный стиль. Стиль взаимодействия. Творческий стиль. Приемы установления контакта. Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации.

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

Тема 8. Формы деловой коммуникации

Каналы передачи информации.

Деловая беседа (рабочие встречи): структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.

Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского

спора.

Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Коммуникативные умения переговорщика.

Подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров.

Конкретные тактические приемы аргументации при деловых переговорах.

Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений.

Тема 9. Письменные формы делового общения

Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, электронное сообщение).

Классификация деловых писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.).

Характеристика основных разновидностей деловых писем: письма-просьбы, запросы, ответы, сопроводительные письма, гарантийные, письма-напоминания, письма-требования, информационные письма, извещения, уведомления и др.

Этические нормы деловой переписки. Правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.

Языковые средства психологического воздействия на адресата: эффект первого впечатления как фактор привлекательности делового письма, способы самопрезентации в деловом письме, демонстрация открытости в деловом письме. Способы убеждения партнеров. Ориентация на взаимную выгоду.

Тема 10. Барьеры в деловом общении

Барьеры взаимодействия. Мотивационный барьер. Барьер некомпетентности. Этический барьер. Барьер стилей общения. Барьеры восприятия и понимания. Эстетический барьер. Разное социальное положение партнеров. Барьер отрицательных эмоций. Психологическая защита. Барьер установки. Барьер двойника.

Приемы «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников,

настраивания их на конструктивное взаимодействие.

Коммуникативные барьеры. Основные характеристики семантического барьера. Основные характеристики логического барьера. Основные характеристики фонетического барьера. Основные характеристики барьера модальностей. Основные характеристики барьера характера. Невежливость.

Тема 11. Публичная речь

Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление.

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Тема 12. Манипуляции в общении

Манипуляции в деловом общении. Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации. Виды манипуляторов в деловом общении. Активные манипуляторы. Пассивные манипуляторы. Соревнующиеся манипуляторы. Безразличные манипуляторы.

Способы манипуляции в деловом общении: «навязывание роли», «вас делают другом», «доброжелатель», «дружим против общего врага», «вас делают соратником по общему делу», «туманные намеки», «берет измором».

Приемы сопротивления манипуляции: психологическое самбо, информационный диалог и др.

Критика и комплименты в деловой коммуникации.

Тема 13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Значение вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов: информационные, контрольные, для ориентации, подтверждающие, ознакомительные, однополюсные, встречные, альтернативные, направляющие, провокационные, вступительные, заключающие. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Правила для ответов на вопросы. Некорректный вопрос. Прием бумеранга.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)			Индикаторы достижения компетенций
		занятия лекцион ного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самост оатель ная работа	
	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций				
1.	Культурный обмен и его роль в современном мире	4		1	УК-4.1 УК-4.2
2.	Понятие и сущность деловых коммуникаций	4		1	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.1
3.	Гендерный аспект коммуникативного поведения	4		1	УК-3.1
4.	Русский речевой этикет	4	4	1	УК-4.1 УК-4.2
	Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров				
5	Вербальные средства коммуникации	4	4	2	УК-4.1
6	Невербальная коммуникация	6	4	2	УК-3.2 УК-4.1
7	Имидж делового человека	4	2	2	УК-3.1 УК-4.1
	Раздел 3. Устные стратегии деловой коммуникации				
8	Формы деловой коммуникации	6	4	1	УК-4.1 УК-4.2
9.	Письменные формы делового общения	4	2	1	УК-4.2
10	Барьеры в деловом общении	6	2	2	УК-3.1 УК-4.1
11	Публичная речь	4	2	1	УК-3.2 УК-4.1
	Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций				
12	Манипуляции в общении	4	2	2	УК-3.2 УК-4.1
13	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	6	2	1,5	УК-3.1 УК-3.2 УК-4.1 УК-4.2
	Итого	60	28	18,5	

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (ак. час.)
			Очная форма обучения
Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций			
1	Культурный обмен и его роль в современном мире	Дебаты «Распространение западных индивидуалистических ценностей»	
2	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Анализ коммуникационных процессов в организации. Ролевая игра «Процесс коммуникации»	
3	Гендерный аспект коммуникативного поведения	Различия в восприятии мира мужчинами и женщинами Метафорическая деловая игра «Синяя борода»	
4	Русский речевой этикет	Работа с текстами из литературных произведений	4
Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров			
5.	Вербальные средства коммуникации	Анализ приемов активного слушания. Командная работа «Отработка техники перефразирования»	4
6.	Невербальная коммуникация	Организация пространственной среды Ролевая игра «Рассадка на совещании»	4
7.	Имидж делового человека	Тренинг «Самопрезентация»	2
Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации			
8.	Формы деловой коммуникации	Разработка модели коммуникативных компетенций менеджера Кейс-задачи Ролевая игра «Деловые переговоры «Золотая рыбка» Деловая игра «Сломанный телефон»	4
9	Письменные формы делового общения	Кейс-задачи «Составление деловых писем»	2
10.	Барьеры в деловом общении	Анализ коммуникационных барьеров. Командная игра «Игра Роджера»	2
11.	Публичная речь	Тренинг «Публичное выступление»	2
Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций			
12.	Манипуляции в общении	Тренинг «Противостояние манипуляциям в межличностном и деловом общении»	2
13.	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Значение вопросов в деловой коммуникации Упражнение «Данетки»	2
	ИТОГО		28

8. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

9. Самостоятельная работа студента

Методические материалы

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Деловые коммуникации» направлена на закрепление теоретических знаний, полученных в ходе лекционных занятий, формирование навыков в соответствии с требованиями, определенными в ходе занятий семинарского типа.

Виды самостоятельной работы при изучении дисциплины:

- работа с конспектами лекций и(или) иными учебными материалами, в том числе электронными,
- изучение основной и дополнительной литературы, источников Интернет,
- подготовка к практическим занятиям,
- выполнение заданий,
- подготовка презентации;
- подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации.

Выполнение заданий заключается в выполнении прикрепленных в Гугл Классруме практических заданий. Для выполнения этих заданий каждый студент получает доступ в папку «Деловые коммуникации» в Гугл Классруме. В каждом прикрепленном задании размещена инструкция для студента, в случае необходимости сделана копия задания для каждого студента или разрешен доступ к редактированию самого задания. По мере выполнения студент прикрепляет свой вариант ответа на полученное задание, преподаватель проверяет и выставляет оценку в баллах по 10-ти или 100 балльной системе. Студент сразу видит свою оценку.

Критерии оценки:

9-10-баллов – если ответ студента показывает его самостоятельность при выполнении задания, умение анализировать поставленную задачу.

6-8 баллов – если студент при решении задания просто скопировал информацию из Интернета без добавления собственной точки зрения,

2-5 – если ответ не соответствует прикрепленному заданию.

0 баллов – если ответ не прикреплен.

Подготовка презентаций. По дисциплине «Деловые коммуникации» в разделе задания в Гугл Классруме прикрепляются темы презентаций, из которых студенты выбирают одну тему для исследования. Чтобы не было дублирования выбранных тем презентаций преподаватель дает каждому студенту право редактировать задание, т.е. указать свою фамилию против выбранной темы. Это обеспечивает отсутствие дублирования подготовленных по темам презентаций.

В задании «Темы презентации» преподаватель размещает краткие рекомендации по подготовке презентации.

По мере выполнения студент прикрепляет подготовленную презентацию, преподаватель проверяет и выставляет оценку в баллах по 10-ти балльной

системе. Студент сразу видит свою оценку. Если требуется доработка презентации, преподаватель перечисляет рекомендации в разделе Комментарии, которые отправляются конкретному студенту.

Доклад по презентации – это продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Это работа, требующая навыков работы с литературой. Обучающийся должен не только выбрать тему доклада, исходя из своих интересов, но и суметь подобрать литературу, выбрать из нее наиболее существенное, переложить своими словами и изложить в определенной последовательности. Доклад должен быть с научным обоснованием. При оценке доклада учитываются его содержание, форма, качество презентации, а также и культура речи докладчика. Презентация к докладу состоит из 7-10 слайдов, содержащих основные аспекты темы и выводы докладчика.

За период изучения дисциплины «Деловые коммуникации» студент готовит одну презентацию по выбранной теме из списка.

Темы презентаций

1. Информационные аспекты межкультурной коммуникации.
2. Глобализация и проблема сохранения культурного разнообразия.
3. Национально-культурная идентичность в условиях глобализации.
4. Кросскультурные возможности России во взаимодействии со странами и международными организациями.
5. Понятие и сущность международного культурного обмена.
6. История международного культурного обмена.
7. Влияние процесса глобализации на культурный обмен.
8. Технические средства культурного обмена.
9. Использование мировых информационных ресурсов в менеджменте.
10. Приемы повышения эффективности коммуникаций.
11. Значение обратной связи для взаимопонимания участников коммуникационного процесса.
12. «Обратная связь», ее виды и способы осуществления.
13. Особенности женского коммуникативного поведения.
14. Особенности мужского коммуникативного поведения.
15. Особенности восприятия и передачи информации у женщин.
16. Особенности восприятия и передачи информации у мужчин.
17. Способы добиться расположения женщин.
18. Способы добиться расположения мужчин.
19. Понятие и сущность этикета.
20. Общий принцип использования этикетных средств.
21. Этикет и социальный статус адресата.
22. Специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений.
23. Система обращений в русском речевом этикете.
24. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

25. Функции языка в деловом общении.
26. Отличия официально-делового и научного стиля речи.
27. Типы приема и передачи информации.
28. Формы мышления.
29. Трудности эффективного слушания.
30. «Вредные привычки» слушания.
31. Внутренние и внешние помехи слушания.
32. Роль жестов в деловом общении.
33. Понятие «программировать пространство».
34. Цели делового взаимодействия в организации пространственной среды.
35. Техники формирования вербального имиджа.
36. Приемы установления контакта.
37. Требования к выбору одежды для делового общения.
38. Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации.
39. Требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры.
40. Этапы подготовки и проведения переговоров.
41. Понятие «тактика ведения переговоров».
42. Понятие и цели презентации.
43. Виды презентаций.
44. Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений.
45. Коммуникативные походы к клиентам во время презентации.
46. Особенности делового телефонного разговора.
47. Основные характеристики барьера в общении и пути их преодоления.
48. Основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути их преодоления.
49. Основные характеристики барьера взаимодействия и пути их преодоления.
50. Приемы «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.
51. Требования к публичной речи.
52. Как произвести положительное впечатление, выступая публично.
53. Структура публичной речи.
54. Манипуляции в деловом общении.
55. Варварское влияние, скрытая манипуляция: корни, критерии.
56. Шесть правил влияния на людей.
57. Принципы противостояния манипуляциям.
58. Психологическое самбо – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
59. Информационный диалог – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
60. Роль комплимента в снятии эмоционального напряжения.
61. Виды деструктивной критики.
62. Характеристики позитивной критики.

63. Приемы, используемые для снижения негативного воздействия замечаний.
64. Значение вопросов в деловом общении.
65. Прием бумеранга.
66. Виды вопросов, правила их использования.
67. Физиологические симптомы лжи собеседника в деловой коммуникации.
68. Мимика и жестикуляция при неискренности в деловой коммуникации.
69. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
70. Культурные различия в международном бизнесе.
71. Особенности коммуникационного поведения в различных странах (страна согласовывается с преподавателем).
72. Особенности этики коммуникаций иностранных партнеров.
73. Межкультурная компетенция и межкультурный бизнес-диалог.
74. Национальная культура как защита от экспансии массовой культуры.
75. Особенности национальной культуры народностей России (народность согласовывается с преподавателем).
76. Особенности этики межличностных коммуникаций в России.
77. Особенности этики деловых коммуникаций в России.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если материал грамотно структурирован, аргументирована актуальность темы, приведена научная полемика по изучаемым вопросам, поставлена научная или практическая проблема, грамотно использована специальная терминология, студент свободно излагает материал, может аргументировано ответить на заданные вопросы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если тема раскрыта полно, студент достаточно свободно излагает материал, но не совсем уверенно отвечает на заданные вопросы, допускает неточности в ответах;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, когда тема раскрыта поверхностно, проявляется недостаточное знание научных взглядов на проблему исследования, отсутствуют аргументированные суждения, студент недостаточно владеет терминологией, не может ответить на все заданные вопросы.
- оценка «неудовлетворительно» выставится в случае, если показано плохое знание темы, неумение пользоваться специальной терминологией, студент не может аргументировать.

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Тема 1. Культурный обмен и его роль в современном мире

Выполните следующие домашние задания:

1. Охарактеризуйте принципы международного культурного обмена.
2. Опишите пути международного культурного сотрудничества.

3. Проанализируйте распространение западных индивидуалистических ценностей.
4. Дайте подробный и обоснованный ответ на вопрос: Как Вы считаете заимствование западных «правил игры» во всем мире дает положительный или отрицательный результат.

Тема 2. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Выполните следующие домашние задания:

1. Составьте конспект по теме лекции, акцентируя внимание на анализ процесса коммуникации, характеристику его основных элементов.

Тема 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения

В процессе освоения темы необходимо изучить особенности женского и мужского коммуникативного поведения.

Изучить способы добиться расположения женщин и мужчин.

Выполните следующие домашние задания:

1. В чем заключаются гендерные особенности коммуникативного поведения в деловом общении.
2. Охарактеризуйте особенности поведения работника, если у мужчины начальник женщина.
3. Проанализируйте особенности поведения работника, если у женщины начальник женщина.
4. Дайте характеристику особенностей поведения работника, если у мужчины начальник мужчина.

Тема 4. Русский речевой этикет

Выполните следующие домашние задания:

1. Рассмотрите правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.
2. Опишите предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер.
3. Сравните использование этикетных формул в зависимости от обстановки общения.
4. Опишите ситуации, когда можно использовать Ты-обращение, а когда необходимо – Вы-обращение.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

Тема 5. Вербальные средства коммуникации

При изучении темы необходимо обратить внимание на типы приема и передачи информации, на систему стилей современного русского литературного языка.

Выполните следующие домашние задания:

1. Проанализируйте роль вербального средства общения.

2. Опишите значение процессов говорения и слушания.
3. Проанализируйте виды речевой деятельности.
4. Дайте характеристику сущности и понятия языка.
5. Сравните систему стилей современного русского языка.

Тема 6. Невербальная коммуникация

В процессе освоения темы необходимо изучить жесты и позы в деловом общении и уметь дать им характеристику.

Изучая тему, важно приобрести умения проводить анализ знаков невербальной коммуникации.

Выполните следующие домашние задания:

1. Перечислите и охарактеризуйте типы невербальных средств общения.
2. Дайте характеристику основных жестов и поз в деловом общении: открытые, уверенности, выражающие агрессивность и т.п.
3. Какие жесты говорят о готовности завершить деловую встречу.
4. Проанализируйте виды взглядов: деловой, социальный, интимный.

Тема 7. Имидж делового человека

При изучении темы необходимо обратить внимание на вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения.

Изучая тему, важно приобрести умения использования приемов повышения уверенности в себе как важная составляющая самопрезентации.

Выполните следующие домашние задания:

1. Охарактеризуйте понятие вербального имиджа.
2. Дайте характеристику понятия самопрезентация.
3. Что входит в понятия вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения?
4. Сравните консервативный стиль, стиль взаимодействия и творческий стиль в поведении делового человека.

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

Тема 8. Формы деловой коммуникации

При изучении темы необходимо обратить внимание на структуру деловой беседы; принятие решений и завершение беседы; факторах успеха деловой беседы.

При изучении темы необходимо обратить внимание на требования, предъявляемые к деловым переговорам как разновидность коммуникации.

Изучить типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

Изучить цели презентации; виды презентации.

Выполните следующие домашние задания:

1. Изучив учебники и материалы периодической печати, дайте определение

- переговоров и приведите примеры переговоров между различными фирмами.
2. Дайте характеристику приемов, которые используют переговорщики в процессе переговоров.
 3. Опишите причины возникновения слухов и особенности их использования в управлении.
 4. Проанализируйте факторы успеха деловой беседы: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы.
 5. Охарактеризуйте особенности этикета телефонного общения.
 6. Охарактеризуйте приемы ведения споров, полемики, дебатов.
 7. Проанализируйте особенности подготовки и проведения эффективного совещания.
 8. Дайте описание основных особенностей пресс-конференций.

Тема 9. Письменные формы делового общения

Выполните следующие домашние задания:

1. Охарактеризуйте понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, электронное сообщение).
2. По каким признакам производится классификация деловых писем.
3. Дайте характеристику основных разновидностей деловых писем.
4. Опишите правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.

Тема 10. Барьеры в деловом общении

Изучая тему, важно приобрести умения использования приемов «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.

Выполните следующие домашние задания:

1. Опишите сущность коммуникационных барьеров. Приведите примеры. Предложите способы преодоления барьеров коммуникационного процесса.
2. Сравните основные барьеры взаимодействия: мотивационный, некомпетентности, этический и т.д.
3. Составьте аналитическую таблицу включающую описание коммуникационных барьеров, зависящих от отправителя и от получателя информации.

Тема 11. Публичная речь

При изучении темы необходимо обратить внимание на требования, предъявляемые к публичной речи.

Выполните следующие домашние задания:

1. Охарактеризуйте понятие «публичная речь».
2. Дайте характеристику целевых установок речи, приведите их

- классификацию.
3. Опишите правила и подходы к созданию текста речи.
 4. Сравните виды публичных речей.
 5. Что делать в ситуациях «трудный слушатель»?

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Тема 12. Манипуляции в общении

При изучении темы необходимо обратить внимание на способы манипуляции в деловом общении: «навязывание роли», «вас делают другом», «доброжелатель», «дружим против общего врага», «вас делают соратником по общему делу», «туманные намеки», «берет измором».

Выполните следующие домашние задания:

1. Опишите особенности взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации.
2. Сравните основные теории и концепции манипулятивного воздействия в деловом общении.
3. Раскройте понятие «манипуляции в общении».
4. Дайте характеристику приема «золотые слова».
5. Опишите виды манипуляторов в деловом общении.

Тема 13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Выполните следующие домашние:

1. Раскройте значение вопросов в деловой коммуникации.
2. Опишите особенности основных видов вопросов.
3. Сравните закрытые и открытые вопросы. Приведите примеры использования.
4. Опишите правила ответов на вопросы.
5. Что такое некорректный вопрос приведите примеры.

10. Оценивание результатов обучения и уровня сформированности компетенций

Оценивание результатов обучения по дисциплине и уровня сформированности компетенций (части компетенции) осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в соответствии с комплектом оценочных материалов.

11. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с изм. и доп.) // СПС КонсультантПлюс. [Электрон, ресурс].

основная литература

1. Кривоко́ра, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривоко́ра. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2107380>
2. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 160 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1899859>
3. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-019207-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2096806>

дополнительная литература

1. Маслова, Е. Л. Менеджмент : учебник для бакалавров / Е. Л. Маслова. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 332 с. - ISBN 978-5-394-05156-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083030>
2. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 127 с. - ISBN 978-5-394-04737-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083024>
3. Маслова Е. Л. Деловая коммуникация: учебное пособие/ Е. Л. Маслова. — Москва.: ИНФРА-М, 2020. — 109 с. — Текст непосредственный.

электронные библиотечные системы (ЭБС) и электронные образовательные ресурсы

Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM – <https://znanium.com/>
Электронный каталог Университета – Автоматизированная информационная библиотечная система (АИБС «МегаПро»).

12. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины

1) Лицензионное программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

– Windows 10 Edu, Microsoft Office 2019 (годовая подписка «Desktop School ALNG LicSARk MVL» (MS Windows и MS Office)

– Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ» версия 3.3 (отечественное ПО)

2) Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- 7-Zip (свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных) (отечественное ПО)
- AIMP Бесплатный аудио проигрыватель (лицензия бесплатного программного обеспечения) (отечественное ПО)
- FastStone Image Viewer (программа для просмотра изображений в Microsoft Windows (лицензия бесплатного программного обеспечения))
- Foxit Reader (Бесплатное прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (лицензия бесплатного программного обеспечения))
- Гугл диск, Гугл таблицы, Гугл Класс рум, Excel

3) Профессиональные базы данных:

- Библиотека менеджмента [www..manager-rus.ru](http://www.manager-rus.ru)
- The Association for Operation Management APICS [Электронный ресурс]. Режим доступа – [http:// www. apics.org](http://www.apics.org)
- Информационные технологии в управлении [Электронный ресурс]. Режим доступа – [http:// www.it-management.ru](http://www.it-management.ru)
- Электронно-библиотечная система образовательных и просветительских изданий // <http://www.iqlib.ru>

4) Информационные справочные системы:

- «Консультант плюс» - www.consultant.ru
- «ГАРАНТ» - информационно-правовой портал - www.garant.ru

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

13. Материально–техническое обеспечение дисциплины

Образовательный процесс обеспечен учебными аудиториями для проведения учебных занятий, а именно для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещениями для самостоятельной работы студентов.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.

Рабочее место преподавателя (стол, стул), рабочие места обучающихся, доска для написания мелом, кафедра.

Технические средства обучения:

персональный компьютер-1, мультимедийное оборудование (проектор, проекционный экран) – 1.

Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Рабочее место преподавателя (стол, стул), рабочие места обучающихся, доска для написания мелом, кафедра.

Технические средства обучения:

персональный компьютер-1, мультимедийное оборудование (проектор, проекционный экран) – 1.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института

Рабочие места обучающихся.

Технические средства обучения:

персональный компьютер - 13.

Учебные аудитории соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Обновление рабочей программы дисциплины (модуля)

Наименование раздела рабочей программы, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

обсуждено и рекомендовано к утверждению решением кафедры
(наименование кафедры) _____
от ____ ____ 20__ г., протокол № ____

одобрено Научно-методическим советом _____ от ____ ____ 20__ г.,
протокол № ____