

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 06.09.2023 12:59:18
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)
Деловые коммуникации

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки
Региональное и муниципальное управление

Для студентов 2 курса очной формы обучения
2 курса очно-заочной формы обучения

Составитель: д.ф.н, доцент О.Н. Морозова

Тверь, 2023

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

изучение теоретических основ межличностного общения, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование представления о навыках межличностного общения, о структуре общения;
- овладение обучающимися техникой и технологией делового общения с целью использования их в процессе социальной деятельности
- приобретение знаний о разновидностях социальных групп и особенностях формирования морально-психологического климата;
- формирование навыков в области визуального контакта, формирования аттракции, управления конфликтными ситуациями.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина относится к части учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление профиль «Региональное и муниципальное управление», формируемой участниками образовательных отношений.

Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен обладать входными знаниями, полученными в процессе изучения дисциплины «Русский язык и культура речи».

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, могут быть использованы при освоении следующих курсов программы: «Стратегии личностно-профессионального развития», «Связи с общественностью в органах власти», а также при прохождении практики, в процессе которой формируются коммуникативные навыки при взаимодействии со специалистами и профессионалами в области государственного и муниципального управления.

3. Объем дисциплины: 3 зачетных единицы, 108 академических часов, в том числе:

Для очной формы обучения:

контактная аудиторная работа: лекции 17 часов, практические занятия 34 часа,

самостоятельная работа: 57 часов.

Для очно-заочной формы обучения:

контактная аудиторная работа: лекции 10 часов, практические занятия 22 часа,
самостоятельная работа: 76 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<i>Указывается код и наименование компетенции</i>	<i>Приводятся индикаторы достижения компетенции в соответствии с учебным планом</i>
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
	УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем
	УК-4.5 Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
УК-5 – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения:

По очной форме обучения: зачет, 3 семестр

По очно-заочной форме обучения: зачет, 3 семестр

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения.	13	2		4		-	7
Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия.	13	2		4		-	7
Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации.	13	2		4		-	7
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции.	13	2		4		-	7
Тема 5. Межличностное общение в деловой среде и психологические аспекты переговорного процесса.	13	2		4		-	7

Тема 6. Деловой этикет и его особенности. Деловая переписка и правила общения по телефону	13	2		4			7
Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Типы поведения в конфликтной ситуации.	13	2		4			7
Тема 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа.	17	3		6			8
ИТОГО	108	17		34		-	57

Для очно-заочной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения.	12	1		2		-	9
Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия.	12	1		2		-	9

Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации.	13	1		3		-	9
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции.	13	1		3		-	9
Тема 5. Межличностное общение в деловой среде и психологические аспекты переговорного процесса.	14	1		3		-	10
Тема 6. Деловой этикет и его особенности. Деловая переписка и правила общения по телефону	14	1		3		-	10
Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Типы поведения в конфликтной ситуации.	15	2		3		-	10
Тема 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа.	15	2		3		-	10
ИТОГО	108	10		22		-	76

Содержание разделов и тем по дисциплине

Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Регулятивная деятельность в социальной организации, группе, коллективе.

Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия, понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия.

Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации. Фактор доверия в коммуникативном взаимодействии. соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности вербальной коммуникации. Риторические приемы в деловом общении. Правила и приемы слушания.

Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции. Понятие роли. Репертуар ролевых проявлений. Социальные роли, гендерные роли, социально-институциональные роли. Барьеры в общении.

Тема 5. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики. Деловая полемика. Техника ведения переговоров.

Тема 6. Деловой этикет и его особенности. Правила и законы делового этикета. Деловая переписка. Этика телефонных переговоров. Визитная карточка.

Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Типы поведения в конфликтной ситуации. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа. Составные элементы восприятия имиджа. Публичные выступления и имидж.

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответ- ствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) тех- нологии

Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Методы группового решения творческих задач
Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Технологии развития критического мышления
Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Игровые технологии
Тема 5. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Формы делового общения.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Игровые технологии Методы группового решения творческих задач
Тема 6. Деловой этикет и его особенности. Деловая переписка и правила общения по телефону	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Игровые технологии Методы группового решения творческих задач
Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Типы поведения в конфликтной ситуации.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Традиционная лекция
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Дискуссионные технологии
Тема 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа.	Лекция	Дистанционные образовательные технологии Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Информационные (цифровые) технологии Дискуссионные технологии

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Индикатор УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

Задание: Дайте характеристику собственной речевой культуре. Оцените себя по следующим параметрам:

- знание правил русского языка;
- умение грамотно писать и говорить;
- умение слушать;
- владение речевым этикетом;
- умение выбирать языковые средства в разных ситуациях общения;
- навыки выступлений перед аудиторией.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
3 балла	В ответе отражены все параметры оценки, приведены примеры, выступление имеет четкую структуру, использованы приемы привлечения внимания.
2 балла	В ответе отражены не все параметры оценки, не приведены примеры.
0 баллов	Нет ответа или выступление не отвечает требованиям, предъявляемым к публичному выступлению

Индикатор УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем

Задание.

Прочитайте ответы студентов и найдите все ошибки, допущенные в деловой переписке. Предложите свой вариант ответа на письмо.

ИСХОДНЫЙ ТЕКСТ:

Уважаемые ребята, добрый вечер.

Высылаю задание на вторник:

1. PR-деятельность в органах власти
2. Политический PR, задачи, цели и функции.

Не забудьте про предыдущее задание, которое мы не проверили.
С наилучшими пожеланиями, Надежда Анатольевна

ОТВЕТЫ:

1. Добрый вечер, задание получил.
2. Задание получила, группа оповещена, большое спасибо!
3. Добрый вечер! Спасибо! С уважением, Мария.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
3 балла	В ответе названы все ошибки, предложен свой вариант ответа, соответствующий всем требованиям, предъявляемым к деловой переписке.
2 балла	В ответе названы практически все ошибки, приведен свой вариант ответа, соответствующий требованиям, предъявляемым к деловой переписке.
0 баллов	Нет ответа, названы не все ошибки.

Индикатор УК-4.5 Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения

Задание: Подготовьте реферат на одну из предложенных тем и выступите с сообщением перед аудиторией.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
3 баллов	Выступление студента отвечает всем требованиям, предъявляемым к публичному выступлению (по структуре и содержанию), приведены примеры, подтверждающие истинность тезиса.
2 балла	Выступление студента в целом отвечает требованиям, предъявляемым к публичным выступлениям, приведены примеры, подтверждающие истинность тезиса.
0 баллов	Нет ответа или выступление не отвечает требованиям, предъявляемым к публичному выступлению

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Индикатор УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

Задание. Заполните таблицу. Совместите описание ситуации приветствия со страной.

	объятие и троекратное лобызание поочередно в обе щеки
	легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам
	простое рукопожатие и взгляд в глаза
	мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев.
	потереться друг о друга носами
	легкий поклон, ладони вытянуты по бокам
	поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнера
	легкий поклон со скрещенными на груди руками.
	рукопожатие и поцелуй в обе щеки

Франция, Россия, Япония, Китай, Малайзия, Испания, Германия, Эскимосская традиция, Индия

Шкала оценивания	Критерии оценивания
0,5 балла	Правильный ответ (предлагаемый вариант приветствия верно соотнесен со страной или национальной традицией)
0 баллов	Неправильный ответ

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Индикатор УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

Задание.

Выберите правильный вариант ответа:

1) Вербальные коммуникации:

- а) реализуются посредством устных и письменных сообщений
- б) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

2) Назовите основные намерения собеседников в деловом общении. Исключите лишние утверждения

- а) дать или получить информацию,
- б) оказать психологическое давление

- в) убедить,
- г) организовать,
- д) обмануть,
- е) договориться.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
1 балл	Правильный ответ
0 баллов	Неправильный ответ

Индикатор УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем

Задание.

1) Отметьте все неверные варианты ответа:

Требования к содержанию делового письма:

- А) приветствие жирным шрифтом
- Б) грамотность
- В) точность и ясность изложения
- Г) текст не должен превышать 200 слов

2) Укажите правильную последовательность:

- а) Приветствие – Основная часть – Заключение
- б) Приветствие – Вступление – Основная часть
- в) Заголовок – Приветствие – Адрес получателя – Основная часть – Заключение

Шкала оценивания	Критерии оценивания
1 балл	Правильный ответ
0 баллов	Неправильный ответ

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Индикатор УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

Задание.

Определите, к какому типу относятся приведенные ниже барьеры:

1. коммуникативный барьер	а) мотивационный (наличие разных мотивов у партнеров по общению) б) фонетический (недостатки речи: быстрый темп, глотание слов, слишком тихая речь) в) физиологический (состояние здоровья человека, физическое или духовное)
2. перцептивный барьер	
3. интерактивный барьер	

Шкала оценивания	Критерии оценивания
0,5 балла	Правильный ответ (за каждую верно соотнесенную пару «тип барьера – конкретный барьер»; максимальное количество баллов – 1,5)
0 баллов	Неправильный ответ

Трансформация баллов в оценку:

Более 51% баллов - оценка «зачтено».

Менее 50% баллов – «не зачтено».

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Лисс Э. М. Деловые коммуникации : Учебник / Лисс Элина Михайловна, Ковальчук Аделаида Сергеевна. - 4. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 343 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-05383-2.

2. Гейман О. Б. Деловые и научные коммуникации. Практикум [Электронный ресурс] / О. Б. Гейман; Гейман О. Б. - Москва : РТУ МИРЭА, 2022. - 64 с. - Книга из коллекции РТУ МИРЭА - Экономика и менеджмент.

3. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина [и др.]. - Москва : Юрайт, 2022. - 171 с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 167-171. - ISBN 978-5-534-13964-8 : 270.00.

б) Дополнительная литература:

4. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html> (дата обращения: 04.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028715> (дата обращения: 04.02.2021). – Режим доступа: по подписке.

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

Студенческий пер., д. 12, корпус «Б», аудитория 338

Список ПО:	Условия предоставления
Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian	Бесплатно
Google Chrome	Бесплатно
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Акт на передачу прав №969 18.10.2018 г.
Microsoft office professional 2016	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
OpenOffice 4.1.1	Бесплатно
Qt 5.6.0	Бесплатно
WinDjView 2.0.2	Бесплатно
ИКТС 1.21	Бесплатно
Microsoft Windows 10 Enterprise	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.

Студенческий пер., д. 12, корпус «Б», аудитория 245

Список ПО:	Условия предоставления
1С:Предприятие 8 (8.3.7.1873)	Акт приема-передачи №Tr034562 от 15.12.2009 г.
Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian	Бесплатно
Dropbox	Бесплатно
Google Chrome	Бесплатно
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Акт на передачу прав №969 18.10.2018 г.
Microsoft Office профессиональный плюс 2013	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.
WinDjView 2.0.2	Бесплатно

СПС ГАРАНТ аэро	Договор №5/2018 от 31.01.2018 г.
ИКТС 1.21	Бесплатно
Microsoft Windows 10 Enterprise	Акт приема передачи №689 от 05.07.2019 г.

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

- Adobe Reader XI
- Debut Video Capture
- 7-Zip
- iTALC
- Google Chrome
- и др.

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

(Доступ с компьютеров сети ТвГУ)

1. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com;
2. ЭБС «ЮРАИТ» www.biblio-online.ru;
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/> ;
4. ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>;
5. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com>;
6. ЭБС BOOK.ru <https://www.book.ru/>
7. ЭБС ТвГУ <http://megapro.tversu.ru/megapro/Web>
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы) https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp? ;
9. Репозиторий ТвГУ <http://eprints.tversu.ru>,
10. Wiley Online Library <https://onlinelibrary.wiley.com/>
11. Журналы American Institute of Physics (AIP) <http://aip.scitation.org/> ;
12. Журналы American Chemical Society (ACS) <https://www.acs.org/content/acs/en.html>;
13. Журналы American Physical Society (APS) <https://journals.aps.org/about>
14. Журналы издательства Taylor&Francis <http://tandfonline.com/> ;
15. Патентная база компании QUESTEL- ORBIT <https://www.orbit.com/> ;
16. БД Scopus <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>
17. БД Web of Science http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F51xbbgjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=
18. Электронная коллекция книг Оксфордского Российского фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/tverstate/home.action>
19. Ресурсы издательства Springer Nature <http://link.springer.com/> ;
20. Архивы журналов издательства Oxford University Press <http://archive.neicon.ru/xmlui/> ,

21. Архивы журналов издательства Sage Publication <http://archive.neicon.ru/xmlui/> ,
22. Архивы журналов издательства The Institute of Physics <http://archive.neicon.ru/xmlui/>,
23. Архивы журналов издательства Nature <http://archive.neicon.ru/xmlui/>,
24. Архивы журналов издательства Annual Reviews <http://archive.neicon.ru/xmlui/> .
25. Polpred.com Обзор СМИ <http://www.polpred.com/>
26. СПС КонсультантПлюс (в сети ТвГУ);
27. ИПС «Законодательство России» <http://pravo.fso.gov.ru/ips.html>
28. Сводные каталоги фондов российских библиотек АРБИКОН, МАРС <http://arbicon.ru/>; КОРБИС <http://corbis.tverlib.ru/catalog/> , АС РСК по НТЛ http://library.gpntb.ru/cgi/irbis64r/62/cgiir-bis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=RSK&P21, DBN=RSK&S21FMT=&S21ALL=&Z21ID=; ЭКБСОН <http://www.vlibrary.ru>

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

1. <http://gramota.ru/> - Портал Грамота.Ру является одним из наиболее авторитетных источников информации. Законодательство о РЯ. Проверка грамотности on-line. Правописание и культура речи. Подборка ссылок на словари и др. ресурсы по русскому языку. Бесплатная справочная служба русского языка.

2. <http://www.slovari.ru> - Сайт Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН и издательства «Азбуковник». Постоянно действует бесплатная справочная служба.

3. <http://www.sokr.ru> - Словарь сокращений.

4. <http://www.gramma.ru> - сайт адресован специалистам технического и гуманитарного профиля, учителям, школьникам, студентам, абитуриентам и всем, кто интересуется русским языком.

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

1. Вопросы к зачету:

1. Определение понятия «общение».
2. Структура и функции общения.
3. Специфика деловой коммуникации и условия ее реализации.
4. Формы делового общения
5. Деловая беседа: функции и этапы
6. Перцептивная сторона делового общения.
7. Интерактивная сторона делового общения.
8. Механизмы социальной перцепции.
9. Письменная и устная коммуникация.
10. Невербальные и вербальные средства общения.

11. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Ошибки слушания.
12. Барьеры в общении.
13. Стили общения: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.
14. Понятие конфликта.
15. Виды и структура конфликта.
16. Функциональные и дисфункциональные конфликты.
17. Причины возникновения конфликтов.
18. Понятие делового имиджа. Составные элементы восприятия имиджа.
19. Этикет и деловой этикет. История возникновения этикета.
20. Функции и значение этикета.
21. Правила общения по телефону.
22. Правила деловой переписки. Особенности формулировок и эффект первых фраз в деловых письмах.
23. Особенности подбора деловой одежды.
24. Ведение деловых переговоров.
25. Визитная карточка в деловой коммуникации.

2. Контрольные вопросы и задания для практических занятий.

Практическое занятие 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие общения
2. Виды общения (дайте краткую характеристику каждого вида, выделите специфические черты)
3. Функции общения.

Практическое занятие 2. Перцептивное общение. Установка межличностного контакта. Предвззудки и как с ними бороться. Фактор привлекательности, превосходства, отношения к нам.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие перцепции.
2. Разница между предвззудком и стереотипом.
3. Приведите примеры предвззудков разного типа.

Практическое занятие 3. Барьеры в общении. Фильтр доверия. Социокультурные и кросскультурные табу.

Вопросы для обсуждения:

1. Барьеры в общении (коммуникативные, интерактивные и перцептивные).
2. «Фильтр доверия» и его функции.
3. Назовите кросскультурные табу, которые вы знаете.

Практическое занятие 4. Различные роли как модели поведения. Механизмы сопротивляемости манипулятивному воздействию. Распределение ролей.

Вопросы для обсуждения:

1. Гендерные роли.
2. Социальные роли.
3. Манипулятивное воздействие и способы противодействия ему.

Практическое занятие 5. Деловые беседы и совещания. Собеседования при приеме и увольнении с работы. Деловые переговоры.

Вопросы для обсуждения:

1. Этикетные особенности деловых приемов и встреч.
2. Типология переговоров (обсуждение специфики «жестких», «мягких» и «гарвардских» переговоров).
3. Основные «нет» на собеседовании при приеме на работу.

Практическое занятие 6. Эффективность телефонной коммуникации. Нормы делового опосредованного общения. Деловая переписка

Вопросы для обсуждения:

1. Телефонная коммуникация и ее особенности
2. Техника телефонных переговоров
3. Основные правила деловой переписки (анализ и исправление ошибок предложенных вариантов деловых писем).

Практическое занятие 7. Конфликт - спор - дискуссия. Способы разрешения конфликта. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Спор и психологические приемы убеждения в споре
2. Понятие конфликта
3. Типология конфликтов
4. Способы выхода из конфликтных ситуаций

Практическое занятие 8. Имидж делового человека. Что можно и нельзя носить на работу. Дресс-код делового человека.

Вопросы для обсуждения:

1. Дресс-код делового человека
2. Знаковые функции имиджа.
3. Составные элементы восприятия имиджа.

3. Образцы контрольных тестов.

- 1) Выберите правильный вариант ответа:

Вербальные коммуникации:

- 1) реализуются посредством устных и письменных сообщений
- 2) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

2) Выберите правильные варианты ответов.

Назовите основные намерения собеседников в деловом общении. Исключите лишние утверждения

- а) дать или получить информацию,
- б) оказать психологическое давление
- в) убедить,
- г) организовать,
- д) обмануть,
- е) договориться.

3) Из предложенных вариантов ответа выберите правильный.

Специфической особенностью делового общения является:

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам
- д) большое количество участников

4) Из предложенных вариантов ответа выберите правильный.

К коммуникативной стороне общения относят:

- а) основные элементы процесса: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, код, обратная связь
- б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
- в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

4. Примерные темы рефератов и методические указания к их выполнению

Примерные темы рефератов:

1. Технология личных и публичных бесед.
2. Деловой гардероб офис-менеджера.
3. В деловом имидже нет мелочей.
4. Речевые сигналы успеха в деловой корреспонденции.
5. Телефонные переговоры. Условия. Правила. Законы.
6. Речевое воздействие и манипулирование.
7. Феномен понимания в общении.
8. Роль рефлексии в понимании.
9. Групповой шовинизм как причина возникновения конфликта.
10. Кросскультурные особенности невербального общения.

11. Мотивирующие факторы кооперативной деятельности коллектива.
12. Общение с женщиной и общение с мужчиной.
13. Национальные стили общения.
14. Персонал технологии.
15. Управленческий этикет.
16. Протольно-этикетное выступление и его основные особенности.
17. Вербальный язык общения.
18. Реальные и иллюзорные референтные группы.
19. Невербальный язык общения.
20. Использование референтных групп в манипулятивных целях.

Методические указания к выполнению реферативных работ:

Цель реферативной работы: Подготовка к освоению материала по теме реферативной работы

Задачи реферативной работы:

- ознакомиться с мнениями и разнообразием представления материала по изучаемой теме;
- отметить единства и разночтения мнений по изучаемым проблемам;
- выявить взаимосвязи между изучаемым и изученным материалом;
- подготовить (выбрать основное содержание и логически упорядочить) материал для изучения темы и последующего самостоятельного повторения.

Требования к выполнению и оформлению письменных работ:

объем – не более 5 страниц;

список литературы и ссылки с указанием страниц – обязательны.

Организуя свою работу по освоению дисциплины, обучающиеся должны:

– использовать рекомендуемый режим и характер учебной работы по изучению дисциплины, по практическому применению изученного материала, по выполнению заданий в ходе текущего и промежуточного контроля, по использованию информационных технологий и др.;

– ознакомиться с методическими указаниями по дисциплине, перечнем учебно-методических изданий, рекомендуемых для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, а также с методическими материалами на бумажных и/или электронных носителях, выпущенных кафедрой.

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

1. *Работа с источниками, указанными в разделе основной и дополнительной литературы.* В ходе изучения дисциплины обучающимся необходимо использовать: материалы, представленные преподавателем в ходе аудиторных занятий; источники, указанные в разделе основной и дополнительной литературы и др.

2. *Самостоятельное изучение тем дисциплины.* В ходе самостоятельного изучения материала обучающиеся могут оформлять конспекты по изучаемой теме, которые повышают качество освоения материала, а также подготовиться к проведению промежуточной аттестации. Для наглядности и удобства запоминания материала рекомендуется активно использовать при конспектировании рисунки, схемы и таблицы.

3. *Подготовка к занятиям.* В ходе подготовки к занятиям обучающиеся должны следовать методическим рекомендациям преподавателя, учитывая что часть вопросов выносятся на обсуждение на занятиях. Одной из основных форм текущего контроля подготовки обучающихся к занятиям является устный ответ, доклад, презентация, контрольное тестирование, выполнение ситуационных заданий и др.

4. *Подготовка к промежуточной аттестации.* При подготовке к промежуточной аттестации обучающиеся должны опираться на учебный материал, полученный в ходе занятий, а также на процесс самостоятельного изучения дисциплины. В ходе промежуточной аттестации оценивается степень сформированности компетенций, указанных в рабочей программе по дисциплине. При этом учитываются результаты самостоятельной работы и результаты текущего контроля.

VII. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническая база необходимая и применяемая для осуществления образовательного процесса и программное обеспечение по дисциплине включает:

- специальные помещения (аудитории), укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации в аудитории;
- мультимедийное оборудование (ноутбук, экран и проектор);
- ПК для работы студентов в компьютерном классе с выходом в Интернет.

Учебная аудитория № 228, 221 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Столы, стулья, доска, стационарный мультимедийный проектор, переносной ноутбук.
Кафедра государственного управления №224 170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12	Столы, стулья, стационарный компьютер, принтер.

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлен, включены новые издания	
2.			