

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавлярович  
Должность: ректор ГБОУ ВО «БашГУ»  
Дата подписания: 14.11.2023 14:14:44  
Уникальный идентификатор:  
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901353dd

**Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра экономической теории и социально-экономической политики

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Современные коммуникативные технологии**

Б1.О.05

Уровень высшего образования  
**МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Управление социальной сферой

Форма обучения  
Заочная

Уфа 2023

Рабочая программа дисциплины Б1.О.05 «Современные коммуникативные технологии» /сост.Н.А. Биктимирова - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2023 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очной формы обучения по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры экономической теории и социально-экономической политики

протокол № 8 (244) от «10» апреля 2023 г.

Заведующий  
кафедрой экономической теории и  
социально-экономической политики

З.Э. Сабилова

Руководитель ОПОП

Я.В. Ободец

## Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3 Требования к результатам обучения по дисциплине .....	4
4 Структура и содержание дисциплины .....	5
4.1 Структура дисциплины.....	5
4.2 Содержание разделов дисциплины .....	7
4.3 Курсовой проект (курсовая работа).....	7
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины .....	8
5.1 Основная литература.....	8
5.2 Дополнительная литература.....	8
5.3 Периодические издания .....	8
5.4 Интернет-ресурсы.....	8
5.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам) .....	8
5.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы .....	9
5.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий.....	9
6 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	10
Приложения:	
Фонд оценочных средств	
Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Современные коммуникативные технологии» является формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.

### Задачи:

- приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров;
- овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.

## 2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины для обучающихся государственно-правового профиля направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1 Знает современные коммуникативные технологии и академического профессионального взаимодействия ИУК-4.2 Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ИУК-4.3 Владеет навыками использования современных коммуникативных технологий	<b>Знать:</b> - содержания основных коммуникативных технологий <b>Уметь:</b> - осуществлять социальное взаимодействие на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявления уважения к людям, толерантности к другой культуре <b>Владеть</b> навыками: приемами привлечения внимания и установления контакта с аудиторией, средствами воздействия в устной речи: убеждение и внушение; психологического воздействия в процессе публичного выступления, поддерживания электронных коммуникаций

### 3 Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет)	4	4
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>94</b>	<b>94</b>
- подготовка к практическим занятиям;	30	30
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к докладам	34	34
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций	22	2	-	20
2	Коммуникативные барьеры, или социально-психологические аспекты делового общения	22	2	-	20
3	Конфликт в коммуникациях, его психологические особенности	22	-	2	20
4	Коммуникации в рабочей группе	12	-	2	10
5	Документационное обеспечение делового общения	16	-	2	14
	Итого:	108	4	6	94

#### 3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1 Коммуникативные технологии: виды и типы коммуникаций

Устная деловая коммуникация. Собеседование при приеме на работу. Технология телефонных бесед. Переговоры как форма деловой коммуникации и средство разрешения конфликтов. Речевые коммуникации в деловых переговорах. Презентация, ее смысл и назначение. Письменная деловая коммуникация: правила оформления и язык деловых посланий.

Тема 2 Коммуникативные барьеры, или социально-психологические аспекты делового общения

Взаимопонимание - основа и цель делового общения. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Внешние и внутренние барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Межличностное деловое общение. Самопрезентация в общении. Социальные ожидания, их роль в деловом общении. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Тренинг «Коммуникативные барьеры».

Тема 3 Конфликт в коммуникациях, его психологические особенности

Конфликт как психологически осознанное столкновение противоположно направленных потребностей, интересов, целей, установок, мотивов и типов поведения деловых партнеров. Стадии становления и протекания конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов в деловом общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту.

Тема 4 Коммуникации в рабочей группе

Рабочая группа как особый тип социальной группы. Типология рабочих групп. Психологические характеристики рабочей группы. Морально-психологический климат в рабочей группе: стадии его формирования и развития. Степень сплоченности членов рабочей группы. Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные. Конформизм и неконформизм. Психологические механизмы регулирования коллективной деятельности рабочей группы: адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция.

Тема 5 Документационное обеспечение делового общения

Место и роль документирования в деловом общении. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов: обращение, выражение вежливости, подпись, дата, адрес. Общепринятые правила деловой корреспонденции.

### **3.3 Практические занятия (семинары)**

#### **3.3.1 Заочная форма обучения**

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	3	Конфликт в коммуникациях, его психологические особенности	2
2	4	Коммуникации в рабочей группе	2
3	5	Документационное обеспечение делового общения	2
		Итого:	6

#### **3.4 Курсовой проект (курсовая работа)**

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

#### **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

##### **4.1 Основная литература**

1 Адамьянц, Т. З. Социальные коммуникации: учебник для вузов / Т. З. Адамьянц. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06898-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474259> (дата обращения: 14.10.2021).

2 Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374> (дата обращения: 14.10.2021).

##### **5.2 Дополнительная литература**

1 Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468074> (дата обращения: 14.10.2021).

2 Скибицкий, Э. Г. Научные коммуникации: учебное пособие для вузов / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08934-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474872> (дата обращения: 14.10.2021).

##### **4.3 Периодические издания**

1 Социальная психология и общество. Портал психологических изданий <http://www.psyjournals.ru>

2 «Бизнес - журнал» журнал <http://www.business-magazine.ru/>

##### **4.4 Интернет-ресурсы**

- Словари и энциклопедии <http://psi.webzone.ru/>
- «Научная и популярная психология» Библиотека. Мастерская (Компьютерная психодиагностика, Психологический практикум) <http://www.psychology-online.net/>
- Практическая психология <http://psynet.narod.ru/main.htm>
- Наука и школа. URL: <http://elibrary.ru/issues.asp?id=8903>
- Специальное образование. 2013, № 1(29) [Электронный ресурс] / Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2013.

#### **4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)**

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой.

#### **4.6 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

В образовательном процессе применяются аудитории 314,403ц.

Аудитория 314.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 403ц.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 101-ПО/2010 от 27.05.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 46 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

#### **5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Академия на законном основании располагает материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации дисциплины.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации, предусмотренных по дисциплине, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и



обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Академии.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Аудитория	Наименование объекта	Назначение	Перечень основного оборудования
304	Компьютерный класс. Кабинет информационных технологий в юридической деятельности	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет; - принтер HP Color LJ Pro 200 M25 frw (CF147A) A4 цветной лазерный – 1 шт.; - проектор Beng MW526 DLP 3200Lm WXGA – 1 шт.; - экран на штативе 180x180см Dinon Tripod – 1 шт.; - доска маркерно - магнитная – 1 шт.; - доска классная -1 шт.; - столы, стулья; (29 посадочных мест); - шкаф пенал - 1 шт.; - стол двухтумбовый -1 шт.; - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.
310	Компьютерный класс.	Помещение для самостоятельной работы	- персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет; - проектор EPSON EB - X500 – 1 шт.; - экран на штативе 180x180см Dinon Tripod – 1 шт.; - доска маркерно - магнитная – 1 шт.; - столы, стулья; (29 посадочных мест); - трибуна настольная – 1 шт.
420	Кабинет социально-экономических дисциплин	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	доска классная (1 шт.); - парты (34 шт.); - трибуна настольная – 1 шт.; - экран настенный MW – 1 шт.; - столы, стулья (68 посадочных мест); - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.
412	Кабинет экономической теории	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- доска классная (1 шт.); - доска маркерно-магнитная – 1 шт.; - проектор EPSON EB 530 (1024x768) (1 шт.); - экран для проектора (1 шт.); - парты (12 шт.); - столы, стулья (24 посадочных мест); - трибуна настольная – 1 шт.; - шкаф для документов закрытый 800*420*2100.

***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа.
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Башкирская академия государственной службы и управления  
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра экономической теории и социально-экономической политики

**Фонд  
оценочных средств**  
по дисциплине  
«Современные коммуникативные технологии»

**МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки  
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Форма обучения  
Заочная

Уфа 2023

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 Государственное муниципальное управление по дисциплине «Современные коммуникативные технологии».

Составитель: Н.А. Биктимирова

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры экономической теории и социально-экономической политики протокол № 8 (244) от «10» марта 2023 г.

Заведующий кафедрой  
экономической теории и  
социально-экономической политики

Сабирова З.Э.

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине «Современные коммуникативные технологии».

## 1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет)	4	4
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>94</b>	<b>94</b>
- подготовка к практическим занятиям;	30	30
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	30	30
- подготовка к докладам	34	34
<b>Вид итогового контроля</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1 Знает современные коммуникативные академического и профессионального взаимодействия ИУК-4.2 Умеет применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ИУК-4.3 Владеет навыками использования современных коммуникативных технологий	<b>Знать:</b> - содержания основных коммуникативных технологий <b>Уметь:</b> - осуществлять социальное взаимодействие на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявления уважения к людям, толерантности к другой культуре <b>Владеть</b> навыками: приемами привлечения внимания и установления контакта с аудиторией, средствами воздействия в устной речи: убеждение и внушение; психологического воздействия в процессе публичного выступления, поддерживания

			электронных коммуникаций
--	--	--	--------------------------

**Соответствие разделов (тем) дисциплины и контрольно-измерительных материалов и их количества**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики, программы итоговой аттестации	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		Тестовые задания	Типовые задачи/задания /вопросы	РГР (РГЗ)	Курсовой проект (проект)
1	Виды и типы коммуникаций	2	1/-/5	-	-
2	Преодоление коммуникативных барьеров в деловом общении	2	1/-/5	-	-
3	Преодоление конфликтов в деловом общении	2	1/-/8	-	-
4	Коммуникации в рабочей группе	2	1/-/6	-	-
5	Виды документационного обеспечения делового общения	2	-/-/6	-	-
	Всего	10	4/-/30	-	-

**Оценочные средства**

**Блок А**

**А.0 Фонд тестовых заданий по дисциплине**

**Фонд тестовых заданий по дисциплине:**

1. Общение – сложный, опосредованный множеством факторов процесс установления и развития контактов между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в:

- 1.1 развитии аудиальных способностей;
- 1.2 обмене личностными характеристиками;
- 1.3 восприятию и пониманию партнерами друг друга;

2. Коммуникация в широком смысле это:

- 2.1 обмен полезной информацией;
- 2.2 все виды невербального общения;
- 2.3 это процесс передачи сообщения, информации;

3. Общение между людьми, имеющими одинаковый социальный статус: отношения между коллегами, партнерами, субъектами взаимодействия называется:

- 3.1 вертикальное;
- 3.2 диагональное;
- 3.3 горизонтальное;

4. Укажите два основных вида знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе:

- 4.1 вербальная и невербальная;
- 4.2 устная и письменная;
- 4.3 монолог и диалог;

5. Вид коммуникации, осуществляющийся без использования слов, т.е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме называется:

- 5.1 вербальная;
- 5.2 невербальная;
- 5.3 мысленная;

6. Назовите инструмент, с помощью которого осуществляется невербальное общение:

- 6.1 тело человека;
- 6.2 языковые средства;
- 6.3 речь;

7. Назовите один из приемов делового общения, основанный на произнесении вслух имени собеседника:

- 7.1 «Терпеливый слушатель»;
- 7.2 «Зеркало отношений»;
- 7.3 «Имя собственное»;

8. Назовите форму делового общения:

- 8.1 совещание;
- 8.2 аутотренинг;
- 8.3 гипноз;

9. На каком этапе беседы происходит анализ собранного материала и его редактирование:

- 9.1 систематизация;
- 9.2 планирование;
- 9.3 сбор материала;

10. Как называется собрание заинтересованных лиц с целью обсуждения заранее определенных вопросов, обмена информацией:

- 10.1 совещание;
- 10.2 переговоры;
- 10.3 беседа;

## **Блок В.**

### **Типовые задачи для решения:**

Задание 1. Тема: Барьеры в общении

Вопросы для самоконтроля

- 1. Что такое коммуникативные барьеры?
- 2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
- 3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
- 4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
- 5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
- 6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

## Задание 2

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

## Задание 3

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

## Задание 4

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

## **Блок С.**

Подготовка к практическим занятиям:

Тема 1 Виды и типы коммуникаций в деловом общении

1 Коммуникативная сторона делового общения

2 Вербальная коммуникация.

3 Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нереплексивное и рефлексивное слушание, эмпатическое слушание.

4 Невербальная коммуникация

5 Интерактивная сторона делового общения — взаимодействие партнеров: кооперация, конкуренция, конгруэнция

Тема 2 Преодоление коммуникативных барьеров в деловом общении

1 Кросс-культурное взаимодействие в коллективе

2 Толерантное межличностное деловое общение

3 Самопрезентация в общении

4 Социальные ожидания, их роль в деловом общении

5 Деловое общение как взаимодействие партнеров

Тема 3 Преодоление конфликтов в деловом общении

1 Стадии становления и протекания конфликта

2 Структура конфликта

4 Типология конфликтов в деловом общении

5 Основные проявления индивидуально-психологической предрасположенности к конфликту

6 Социально-психологическая диагностика конфликта, выделение в нем уровней: межличностного, внутриличностного, нервно-психического

7 Пути разрешения конфликтов в деловом общении

8 Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение — избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов

Тема 4 Деловое общение в рабочей группе

- 1 Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях
- 2 Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации»
- 3 Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению
- 4 Социальная дистанция
- 5 Организация пространства общения
- 6 Территории и зоны делового общения

Тема 5 Виды документационного обеспечения делового общения

- 1 Деловое письмо: стандарты, жанры, варианты композиции
- 2 Служебные документы: типология, образцы языкового оформления
- 3 Композиционная специфика служебных документов. Употребление прописной буквы в наименованиях. Сокращения и аббревиатуры
- 4 Правила записи цифровой информации
- 5 Коммерческое письмо Термины и тематическая лексика деловой речи
- 6 Экономические термины. Клише и канцеляризм

#### **Блок D.**

##### **Вопросы к зачету**

- 1 Базовые определения и понятия: общение, коммуникация, информация, деловые коммуникации, информационные связи, управленческая информация.
2. Коммуникация: определения понятия, типы коммуникации и ее барьеры.
3. Функции коммуникации.
4. Роль и значение коммуникаций в процессе управления организацией.
5. Уровни и виды коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Коммуникационные каналы и их пропускная способность.
8. Преграды и помехи в деловом общении.
9. Вербальные средства коммуникации.
10. Невербальные средства коммуникации.
11. Виды деловых посланий.
12. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
13. Способы ведения переговоров.
14. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логические, семантические, групповые, социальные, организационные. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
15. Правила и принципы эффективного слушания.
16. Деловые беседы и их виды.
17. Организация проведения деловой беседы.
18. Назначение и виды деловых совещаний.
19. Подготовка деловых совещаний.
20. Убеждение и слушание в деловой коммуникации. Убеждающий стиль делового общения.
21. Письменная коммуникация в деловой сфере. Принципы эффективной письменной коммуникации.



22. Основные формы и правила оформления деловой письменной коммуникации.
23. Невербальный язык деловых партнеров: язык жестов, тела, глаз, мимика.
24. Невербальный язык деловых партнеров: голос, тон, темп речи и пауза в деловой коммуникации.
25. Особенности организации пространства деловой коммуникации.
26. Деловые качества личности. Типологии деловых партнеров и особенности деловой коммуникации.
27. Особенности взаимодействия различных типов деловых партнеров в отношениях "руководитель - подчиненный" и "сотрудник - сотрудник".
28. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Показатели межкультурных различий и специфика взаимодействия представителей различных деловых культур.
29. Типология конфликта.
30. Техники смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.

#### Ответы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3	2.3	3.3	4.1	5.2	6.1	7.3	8.1	9.1	10.1

#### **Методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО:

- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);
- самостоятельное изучение разделов;
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к итоговому контролю.

В ходе изучения дисциплины предусмотрено выполнение самостоятельной работы в следующих формах:

1. аудиторная самостоятельная работа (на лекциях, на практических занятиях);
2. внеаудиторная самостоятельная работа.

К аудиторной самостоятельной работе на лекциях относится:

- написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые термины;
- проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием дефиниций и толкований в тетрадь;
- обозначение вопросов, терминов, материала, который вызывает трудности; пометить их и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе, если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

К аудиторной самостоятельной работе на практических занятиях (семинарах) относится:

- проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины;

- конспектирование источников;

- работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, решение казусов (задач) по соответствующей теме.

2. Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие формы, как:

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

- изучение программного материала дисциплины (работа с учебниками и конспектом лекции);

- изучение рекомендуемой литературы;

- конспектирование источников;

- работа с правовыми актами;

- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;

- составление плана и тезисов ответа на практическом занятии (семинаре);

- выполнение тестовых заданий;

- решение задач;

- подготовка к аттестации.

Контроль за самостоятельной работой студентов проходит на семинарских занятиях в формах, предусмотренных планом самостоятельной работы.