


Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-04-24 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Факультет информатики, математики и экономики

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета информатики,
математики и экономики

Фомина А.В. 
«09» февраля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
К.М.07.ДВ.02.01 Деловые коммуникации

Направление подготовки
39.03.01 Социология

Направленность (профиль) подготовки
Социологические и маркетинговые исследования

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Новокузнецк 2023

Лист внесения изменений
в РПД К.М.07.ДВ.02.01 Деловые коммуникации
(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 09.02.2023 г.)

для ОПОП 2022 года набора на 2023 / 2024 учебный год

по направлению подготовки 39.03.01 Социология

(код и название направления подготовки / специальности)

направленность (профиль) Социологические и маркетинговые исследования

Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 7 от 06.02.2023 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры экономики и управления

протокол № 6 от «19» января 2023 г.



_____ Ю.Н. Соина-Кутищева

Оглавление

1 Цель дисциплины	4
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины	5
3.1 Учебно-тематический план	5
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы	6
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	8
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	9
5.1 Учебная литература	9
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	10
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	10
6. Иные сведения и (или) материалы	10
6.1 Примерные темы письменных учебных работ.....	10
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	12

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): ПК-1.

Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, знания, умения, навыки

Таблица 1 - Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-2. Способен согласовывать с заказчиком организационные вопросы и представлять результаты социологического и маркетингового исследования различным аудиториям	ПК 2.1 Проводит переговоры с заказчиком, согласовывает содержательные, организационные, правовые вопросы	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Основные техники и приемы проведения деловых бесед и переговоров. ✓ Базовые этические ценности делового общения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Определять необходимость применения техник и приемов ведения переговоров при общении с заказчиками исследований. ✓ Определять этичность действий в деловых отношениях. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Навыками ведения переговоров в деловых отношениях. ✓ Навыками делового этикета в ходе делового общения, при проведении деловых бесед, переговоров, презентация, во взаимодействии с коллегами и партнерами.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 2 – Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	144		
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	64		
Аудиторная работа (всего):	64		
в том числе:			
лекции	32		
практические занятия, семинары	32		
практикумы			
лабораторные работы			
в интерактивной форме	24		
в электронной форме			
Внеаудиторная работа (всего):			
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			
подготовка курсовой работы /контактная работа			
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную			

работу обучающихся с преподавателем)			
творческая работа (эссе)			
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	36		
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен/зачет с оценкой и объём часов, выделенный на промежуточную аттестацию:			
5 семестр – экзамен	36		

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 3 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
	<i>Раздел 1 Психология делового общения</i>								
1	Характеристика, содержание и структура общения	6	2	2	2				УО-1 ПР-4
2	Основы устного общения	6	2	2	2				
3	Психологические особенности делового общения: перцептивная и коммуникативная стороны	8	2	2	4				
4	Вербальная коммуникация	6	2	2	2				
5	Невербальная коммуникация	8	2	2	4				
	<i>Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста</i>								УО-1 ПР-1 ИЗ
6	Основы коммуникативной компетентности специалиста	6	2	2	2				
7	Формы устной деловой коммуникации	6	2	2	2				
8 - 9	Ведение переговоров	10	4	4	2				
10	Нормативный аспект деловой речи	8	2	2	4				
11	Письменная деловая коммуникация	8	2	2	4				
	<i>Раздел 3 Профессиональные коммуникации</i>								
12	Коммуникации в организациях	6	2	2	2				УО-1 ПР-1 ИЗ
13	Культура деловых коммуникаций	8	2	2	4				
14	Коммуникации в конфликтных ситуациях	6	2	2	2				
15	Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях	8	2	2	4				
16	Этикет делового общения	8	2	2	4				

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)					С Р С	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО		ЗФО				
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия			
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
	Итоговая аттестация - экзамен	36							
ИТОГО по семестру		180	32	32	44			экзамен	
Всего:		180	32	32	44			36	

Шифры наименований оценочных средств

УО – устный опрос, УО-1 – собеседование по темам практических занятий, УО-2 – коллоквиум, УО-3 – зачет, УО-4 – экзамен; ПР – письменная работа: ПР-1 – тест, ПР-2 – контрольная работа, ПР-3 – эссе, ПР-4 – реферат, ПР-5 – курсовая работа, ПР-6 – научно-учебный отчет по практике, ПР-7 – отчет по НИРС; ИЗ – индивидуальное задание; ТС – контроль с применением технических средств: ТС-1 – компьютерное тестирование, ТС-2 – учебные задачи, ТС-3 – комплексные ситуационные задачи.

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 4 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
<i>Содержание лекционного курса</i>		
<i>Раздел 1 Психология делового общения</i>		
1	Характеристика, содержание и структура общения	Понятие общения. Характеристики общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Деловое общение. Принципы делового общения.
2	Социальные основы делового общения	Психология поведения человека в процессе коммуникации. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям. Типы межличностных коммуникаций. Барьеры коммуникации: окружающая среда, технические барьеры, межличностные барьеры.
3	Психологические особенности делового общения: перцептивная и коммуникативная стороны	Перцептивная сторона общения. Принципы формирования первого впечатления. Коммуникативная сторона общения.
4	Вербальная коммуникация	Виды речи. Речь как источник информации. Формы вербальной коммуникации. Культура речи.
5	Невербальная коммуникация	Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Межличностное пространство. Визуальный контакт. Рукопожатие. Выражение лица. Позы и жесты. Невербальные средства повышения делового статуса.
<i>Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста</i>		
6	Основы коммуникативной компетентности специалиста	Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		способы их использования.
7	Формы устной деловой коммуникации	Деловой разговор. Деловая беседа. Этапы подготовки. Этапы проведения. Деловой разговор по телефону. Публичное выступление. Деловое совещание.
8	Ведение переговоров	Деловые переговоры. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров.
9	Нормативный аспект деловой речи	Орфоэпическая норма. Лексическая норма. Грамматическая норма. Языковые формулы в деловых письмах.
10	Письменная деловая коммуникация	Классификация деловых документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные. Перечень реквизитов и требования к их оформлению. Бланки документов.
<i>Раздел 3 Профессиональные коммуникации</i>		
11	Коммуникации в организациях	Коммуникация как функция управления организацией. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненным. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
12	Культура деловых коммуникаций	Национальные стили ведения деловых переговоров. Гостеприимство. Культура и юмор. Торг как средство достижения успеха.
13	Коммуникации в конфликтных ситуациях	Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.
14	Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях	Выявление и оценка конфликтов в деловых отношениях. Способы противостояния конфликтам в деловых отношениях. Способы разрешения конфликтов.
15	Этикет делового общения	Этикет. Основы деловой этики. Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения. Атрибуты делового общения. Этикет деловой одежды. Письменный деловой этикет.
<i>Содержание практических / семинарских занятий</i>		
<i>Раздел 1 Психология делового общения</i>		
1	Проблема общения в психологической науке	Социальные основы делового общения как науки. Зависимость делового общения между людьми от существующих в стране общественных отношений. Экологические проблемы деятельности людей в деловом общении в современную эпоху.
2	История изучения общения в отечественной психологии.	Обзор работ отечественных психологов по проблемам делового общения. Решение «экономического вопроса с нравственной точки зрения» В.С. Соловьевым. Духовное содержание труда и хозяйственной

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		деятельности в работах С. Н. Булгакова и И.А. Ильина.
<i>Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста</i>		
3	Деловой разговор: подготовка и проведение.	Деловая игра
4	Деловое совещание: подготовка и проведение.	Деловая игра
5	Написание делового письма.	Упражнения.
6	Техника постановки вопросов	Постановка вопрос различного типа. Практические рекомендации.
7	Невербальное общение в ходе деловых бесед и переговоров	Межличностное пространство. Визуальный контакт. Рукопожатие. Выражение лица. Позы и жесты. Невербальные средства повышения делового статуса.
8	Техника проведения деловой беседы.	Алгоритм подстройки. Якорь. Начало беседы. Снятие напряженности. Зацепка. Стимулирование воображения. Прямой подход. Передача информации. Аргументация. Приемы аргументирования. Уловки аргументирования. Завершение беседы.
9	Техника критики.	Принципы неудачной критики. Принципы и приемы критики.
10	Техника комплимента.	Правила применения комплиментов. Формулировка комплиментов.
<i>Раздел 3 Профессиональные коммуникации</i>		
	Этика как наука о морали.	Взаимосвязь между этикой в широком смысле и деловой этикой. Основные противоречия морали в экономической сфере жизнедеятельности общества. Причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современных условиях.
11	Анализ ситуаций делового общения с позиции этики: анализ кейсов.	Кейс «Морально-деловой конфликт в Пикалево». Кейс «Духовно-нравственные основания приватизации в России».
12	Этикетные формы взаимодействия людей.	Этикетные формы приветствия и прощания. Визитная карточка как инструмент делового общения. Основные функции подарков и сувениров в деловой жизни.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 5 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	80	Лекционные занятия (конспект) (16 занятий)	1 балл - посещение 1 лекционного занятия	16
		Работа на семинарах (16 занятий)	1 балл - посещение 1 практического занятия 2 балла – посещение 1 занятия и выполнение работы на 51-65% 3 балла - самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % 4 балла - вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % 5 баллов – существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 86-100%	16-80
		Индивидуальное задание	7 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	7-10
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
тест	20	Решение заданий части А.	2,5 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части В.	2,5 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части С.	3 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	6-10
Итого по промежуточной аттестации (зачету)				11 – 20 б. (51 – 100% по приведенной шкале)
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — URL: <http://www.urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 15.04.2020). — Текст: электронный.

2. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07299-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/452463> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

Дополнительная литература:

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко,

Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/451048> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный

2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/454576> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ.

Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:

- занятий лекционного типа;
- занятий семинарского (практического) типа;
- групповых и индивидуальных консультаций;
- текущего контроля и промежуточной аттестации.
- государственной итоговой аттестации.

Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья.

Оборудование для презентации учебного материала: стационарное - компьютер, экран, проектор, акустическая система.

Используемое программное обеспечение: MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по лицензионному договору № 1212/KMP от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).

Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.

Класс деловых игр. Учебная аудитория для проведения:

- занятий семинарского (практического) типа;
- групповых и индивидуальных консультаций.

Специализированная (учебная) мебель: стол круглый, стулья.

Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине:

Агентство интернет-маркетинга «Про Инет» сайт. — Москва, 2010. — URL: <http://proinet.ru/> (дата обращения: 03.09.2020). — Текст: электронный.

Наука о рекламе сайт. — Москва, 2010. — URL: <http://www.advertology.ru> (дата обращения: 03.09.2020). — Текст: электронный.

Фонд общественное мнение. Исследования сайт. — Москва, 2010. — URL: <http://www.fom.ru/> (дата обращения: 03.09.2020). — Текст: электронный.

Федеральная служба государственной статистики сайт. — Москва, 2010. — URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.09.2020). — Текст: электронный.

Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) : сайт. — URL: <https://icdlib.nspu.ru>

НФИ КемГУ является участником и пользователем МЭБ. Договор о присоединении к МЭБ от 15.10.2013 г, доп. соглашение от 01.04.2014 г. (договор бессрочный). Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

6. Иные сведения и (или) материалы

6.1 Примерные темы письменных учебных работ

Примерные тестовые задания

1. Выберите правильный ответ на следующие вопросы:

Общение с точки зрения психологии – это

- 1) Совместное времяпровождение;

- 2) Разговор «по душам»;
 - 3) Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
 - 4) Коммуникация.
2. Общение как многогранный процесс включает в себя:
- 1) Взаимодействие людей.
 - 2) Взаимное влияние людей друг на друга.
 - 3) Обмен информацией.
 - 4) Формирование отношений между людьми.
 - 5) Конфликты между людьми.
3. Средства общения подразделяются на:
- 1) Технические.
 - 2) Вербальные.
 - 3) Межличностные.
 - 4) Невербальные.
4. Содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий в такой этической концепции как
- 1) Аскетизм.
 - 2) Гедонизм.
 - 3) Прагматизм.
 - 4) Перфекционизм.
5. Моральная ценность поведения или поступка определяется его полезностью и значимостью в такой этической концепции как
- 1) Стоицизм.
 - 2) Прагматизм.
 - 3) Утилитаризм.
 - 4) Перфекционизм.
6. Доверительное, доброжелательное отношение специалиста к коллегам по работе, другим людям составляет содержание такого принципа профессиональной этики как
- 1) Принцип альтруизма.
 - 2) Принцип оптимизма.
 - 3) Принцип гуманизма.
 - 4) Принцип патриотизма.
7. Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.
- 1) При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:
 - 2) У того, кому представляют.
 - 3) У того, кого представляют.
8. Если кто-то подходит к столу, чтобы поздороваться со знакомым, тот
- 1) Должен представить его остальным в любом случае.
 - 2) Может не представлять его остальным, если сам встает и разговаривает с подошедшим чуть поодаль.
9. Во время служебного разговора:
- 1) Нельзя перебивать собеседника ни в коем случае.
 - 2) Можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора.
 - 3) Извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

Примерные темы рефератов:

1. Психологические аспекты деловых отношений.
2. Основы невербального общения.
3. Этические нормы и принципы в деловом общении.
4. Различные стили делового общения.
5. Применение методов невербального общения в ходе деловых переговоров.
6. Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях.

7. Функции конфликта в деловых переговорах.
8. Манипуляции деловым общением.
9. Управление деловым общением.
10. Формулирование вопросов и их использование в переговорах.
11. Этикет деловой одежды.
12. Письменный деловой этикет.
13. Подготовка деловой беседы по телефону.
14. Подготовка делового совещания.
15. Деловой протокол.
16. Различные виды этикетов: международный, светский и т.п.
17. Подготовка программ для прибывающей иностранной делегации согласно правилам международного этикета.
18. Организация и техники проведения различных видов светских мероприятий.

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 6 - Примерные теоретические вопросы для экзамена

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Вопросы
<i>Раздел 1 Психология делового общения</i>		
1	Характеристика, содержание и структура общения	Понятие общения. Характеристики общения. Принципы делового общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Деловое общение.
2	Социальные основы делового общения	Психология поведения человека в процессе коммуникации. Типы межличностных коммуникаций. Барьеры коммуникации: окружающая среда, технические барьеры, межличностные барьеры.
3	Психологические особенности делового общения: перцептивная и коммуникативная стороны	Перцептивная сторона общения. Принципы формирования первого впечатления. Коммуникативная сторона общения.
4	Вербальная коммуникация	Виды речи. Речь как источник информации. Формы вербальной коммуникации. Культура речи.
5	Невербальная коммуникация	Структура невербальной коммуникации. Межличностное пространство. Визуальный контакт. Рукопожатие. Выражение лица. Позы и жесты. Невербальные средства повышения делового статуса.
<i>Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста</i>		
6	Основы коммуникативной компетентности специалиста	Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и способы их использования.
7	Формы устной деловой коммуникации	Деловой разговор. Этапы подготовки. Этапы проведения. Деловая беседа. Этапы подготовки. Этапы проведения. Деловой разговор по телефону. Публичное выступление. Деловое совещание. Этапы подготовки. Этапы проведения.
8	Ведение переговоров	Деловые переговоры. Модели и стили переговоров.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Вопросы
		Эффективные тактики переговорного процесса Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров.
9	Нормативный аспект деловой речи	Орфоэпическая норма. Лексическая норма. Грамматическая норма. Языковые формулы в деловых письмах.
10	Письменная деловая коммуникация	Классификация деловых документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные. Перечень реквизитов и требования к их оформлению. Бланки документов.
<i>Раздел 3 Профессиональные коммуникации</i>		
11	Коммуникации в организациях	Коммуникация как функция управления организацией. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненным. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
12	Культура деловых коммуникаций	Национальные стили ведения деловых переговоров. Гостеприимство. Культура и юмор. Торг как средство достижения успеха.
13	Коммуникации в конфликтных ситуациях	Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.
14	Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях	Выявление и оценка конфликтов в деловых отношениях. Способы противостояния конфликтам в деловых отношениях. Способы разрешения конфликтов.
15	Этикет делового общения	Этикет. Основы деловой этики. Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения. Атрибуты делового общения. Этикет деловой одежды. Письменный деловой этикет.

Примерные задания для экзамена

1. Раскройте содержание каждого принципа нематериальной мотивации.
2. Сформулируйте требования к коммуникативным компетенциям для ведения переговоров.
 1. Разработайте пошаговый алгоритм внедрения системы нематериальной мотивации.
 2. Раскройте содержание видов нематериальной мотивации.
 1. Приведите примеры для разных правил делового этикета.
 2. Оцените эффективность деятельности руководителя по время делового общения.
1. Понаблюдайте за своими друзьями, людьми в транспорте и на улице. Кто из них демонстрирует уверенное поведение? По каким признакам вы это определили?

2. Выделите особенности поведения: при самоподаче превосходства, при самоподаче привлекательности, при самоподаче отношения, при самоподаче актуального состояния и причин поведения.

1. Проанализируйте невербальное поведение ведущих политиков, артистов. Отметьте, где вербальный и невербальный типы информации дополняют друг друга, а где – противоречат.

2. Постарайтесь угадать содержание разговора двух людей только по невербальным признакам, наблюдая их разговор на расстоянии, когда вы не слышите, о чем они говорят.

1. Подготовьте публичное выступление по заданной теме на 5-7 мин.

2. Подготовьте слайды для публичного выступления.

1. Вспомните конфликтную ситуацию. Проведите ее анализ.

2. Составьте карту переговоров. Определите истинные интересы переговорщиков.

1. Продемонстрируйте навыки активного слушания.

2. Продемонстрируйте навыки аргументации в деловой беседе.

1. Разработайте скрипт для делового телефонного разговора.

Составьте вопросы для подготовки к деловой беседе.

1. Предложите повестку дня для переговоров.

2. Проведите анализ переговоров после их завершения.

1. Установите рабочие отношения с предполагаемым партнером: выразите всю заинтересованность участия в переговорах, запросите дополнительную информацию.

2. Согласуйте с партнером организационные моменты.

1. Анализ проблемы:

Определите предмет переговоров.

Установите вашего возможного партнера: получите о нем необходимую информацию: надежность, опыт участия в аналогичных переговорах, финансовое состояние и т.п.

2. Выявите наличие альтернатив данным переговорам.

1. Определите, нужны ли вам эксперты для подготовки, в какой области.

2. Сформулируйте задачи экспертам, укажите сроки.

1. Проведите содержательный анализ проблемы. Определите: ваши интересы, возможные интересы партнеров, заинтересованность партнера, область совпадения и расхождения интересов.

2. Сформулируйте общий подход к переговорам. Ваши цели и задачи на переговоры.

1. Определите возможные варианты решения проблемы.

2. Сформулируйте ваши возможные предложения и их аргументацию.

1. Выберите место проведения переговоров. Оцените все плюсы и минусы места.

2. Определите состав делегации и ее руководителя.

Составитель: Демчук Н.В., канд.социол.наук, доцент