МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК (О)

Одобрено на заседании
Ученого совета ИАТЭ НИЯУ МИФИ,
протокол №25.8 от 25.08.2025

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
для преподавателя
по дисциплине

Деловые коммуникации
название дисциплины

для студентов направления подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика (уровень бакалавриата)
код и название направления подготовки

образовательная программа

«Цифровая трансформация компании»

Форма обучения: очная

г. Обнинск 2025 г.

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации для преподавателей по дисциплине «Деловые коммуникации» представляют собой комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих преподавателю оптимальным образом организовать процесс обучения по данной дисциплине.

Цель дисциплины: формирование у студентов систематизированного представления об истоках, эволюции и перспективах развития деловых коммуникаций.

Задачи дисциплины:

1. Ознакомление с теорией межкультурных коммуникаций, объяснение параметров межкультурного взаимодействия, знакомство с концепциями восприятия культуры, коммуникационными стилями, формирование у обучающихся прогнозно-аналитических способностей, позволяющих эффективно применять и адаптировать свои знания и навыки в условиях глобализации мировой экономики и мировой политики;
2. Изучение основных теорий межкультурных коммуникаций;
3. Систематизация и определение основных параметров межкультурного взаимодействия в деловой международной среде;
4. Освоение концепций восприятия национальной деловой среды;
5. Формирование основных практических навыков и компетенций, включая специфические, знания и навыки, формируемые в результате изучения учебной дисциплины.

Дисциплина реализуется в рамках обязательной части и относится к общепрофессиональному модулю.

Дисциплина изучается на1 курсе во 2 семестре.

Основными видами учебной работы по данной дисциплине являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.

1 Лекции

Лекции являются одним из основных методов обучения по дисциплине «Деловые коммуникации». Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим.

Содержание лекций определяется рабочей программой дисциплины и представлено в таблице.

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
1.	**Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты**	Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера. Деловое общение как управленческая категория.
2.	**Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения**	Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях. Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуни-

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		кация. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.
3.	**Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации**	Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми». Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.
4.	**Тема 4. Психологические основы делового общения**	Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория. Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.
5.	**Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы**	Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров. Организация и порядок проведения делового сове-

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		щания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.
6.	**Тема 6. Язык делового общения**	Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи. Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений.
7.	**Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу**	Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами). Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		этических факторов профессиональной деятельности. Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.
8.	**Тема 8.Защита деловой информации как аспект делового этикета**	Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики). Охрана договоров, заключаемых фирмой. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация. Система превентивной программы дезинформации промышленных шпионов.
9.	**Тема 9.Стратегии и тактики деловых коммуникаций.**	Коммуникативная, интерактивная, персептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения. Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Комплименты в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам. Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивание участников совещания.

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.). Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
10.	**Тема 10. Документационное обеспечение делового общения**	Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов. Типичные ошибки в языке и стиле документов. Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества.

Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1) формулировку темы лекции;

2) указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;

3) изложение вводной части;

4) изложение основной части лекции;

5) краткие выводы по каждому из вопросов;

6) заключение;

7) рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Дадим краткую характеристику каждого из лекционных этапов.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Преподаватель должен сообщить о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, необходимо кратко сформулировать полученные ранее результаты, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

Во вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала и устанавливается контакт с аудиторией.

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Преподаватель должен также умело использовать эффективные методические приемы изложения материала – анализ, обобщение, индукцию, дедукцию, противопоставления, сравнения и т.д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В заключительной части лекции проводят обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы, формулируются задачи для самостоятельной работы слушателей и указывается рекомендуемая литература. Оставшееся время используют для ответов на вопросы, задаваемые слушателями, и для возможной дискуссии о содержании лекции.

Содержание лекционного материала должно строго соответствовать содержательной части утвержденной рабочей учебной программы дисциплины и соответствовать основным дидактическим принципам, которые обеспечивают соответствие излагаемого материала научно-методическим основам экономической деятельности. Основными из них являются целостность, научность, доступность, систематичность и наглядность.

Целостность лекции обеспечивается созданием единой ее структуры, основанной на взаимосвязи задач занятия и содержания материала, предназначенного для усвоения студентами.

Научность лекции предполагает соответствие материала основным положениям современной науки, абсолютное преобладание объективного фактора и доказательность выдвигаемых положений. Для научно обоснованной лекции характерны ясность, логичность, аргументированность, точность и сжатость.

Принцип доступности лекции предполагает, что содержание учебного материала должно быть понятным, а объем этого материала посильным для всех студентов. Это означает, что степень сложности лекционного материала должна соответствовать уровню развития и имеющемуся запасу знаний и представлений студентов.

Систематичность лекционного материала определяется взаимосвязью изучаемого материала с ранее изученным, постепенным повышением сложности рассматриваемых вопросов, взаимосвязью частей изучаемого материала, обобщением изученного материала, стройностью изложения материала по содержанию и внешней форме его подачи, рубрикацией курса, темы, вопроса и единообразием структуры построения материала.

Принцип наглядности содержания лекции требует использования при чтении лекции визуальных носителей информации в виде презентаций, поскольку основной поток

информации в учебном процессе воспринимается обучаемым зрительно. Демонстрационный материал во всех случаях должен играть подчиненную роль и не подменять содержания лекции. В каждый момент лекции необходимо демонстрировать только тот наглядный материал, который иллюстрирует излагаемые положения.

При проведении лекционных занятий по дисциплине используются следующие виды лекций: информационные, проблемные, лекции-визуализа-ции, лекции с опорным конспектированием.

Основным признаком информационной лекции является простой способ передачи готовых знаний учащимся через монологическую форму общения.

В отличие от информационной лекции, в проблемной лекции, лекции-визуализации происходит активное освоение содержание обучения с включением механизмов творческого осмысления. В этом процессе учащиеся проявляют собственную активность в контексте диалогического взаимодействия и общения в ходе лекции.

Лекции проблемного характера отличает то, что процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. При этом обеспечивается достижение трех основных целей: усвоение студентами теоретических знаний, развитие теоретического мышления и формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего специалиста. На такой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

Другая форма лекции – лекция-визуализация – является результатом поиска новых возможностей реализации известного в дидактике принципа наглядности, содержание которого меняется под влиянием данных психолого-педагогической науки, форм и методов активного обучения. Лекция-визуализация представляет собой визуальную форму подачи лекционного материала средствами компьютерной техники или аудио- и видеотехники (видео-лекция). Чтение такой лекции сводится к развернутому или краткому комментированию просматриваемых визуальных материалов.

Лучше использовать разные виды наглядности – натуральной, изобразительной, символической. При переходе от текста к зрительной форме или от одного вида наглядности к другому теряется некоторое количество информации. Однако это может быть преимуществом, поскольку позволяет сконцентрировать внимание на наиболее важных аспектах и особенностях содержания лекции, способствовать его пониманию и усвоению.

2 Практические занятия (семинары)

Практические занятия являются важной частью учебного процесса в вузе. Они проводятся с целью закрепления лекционного материала, овладения понятийным аппаратом предмета, методами и приёмами исследования, изучаемыми в рамках учебной дисциплины. Главной целью такого рода занятий является научиться применению теоретических знаний на практике.

Содержание практических занятий по дисциплине «Деловые коммуникации» представлено в таблице.

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
1.	**Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты**	Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточ-

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		ная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера. Деловое общение как управленческая категория.
2.	**Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения**	Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях. Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.
3.	**Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации**	Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы. Ролевое поведение в деловом общении. Личност-

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		ные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми». Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.
4.	**Тема 4. Психологические основы делового общения**	Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория. Соотношение понятий «общение» и «личность».

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.
5.	**Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы**	Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров. Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.
6.	**Тема 6. Язык делового общения**	Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Общие сведения об эволюции этикетных требова-

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		ний к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи. Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений.
7.	**Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу**	Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами). Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности. Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.
8.	**Тема 8.Защита деловой информации как аспект делового этикета**	Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики). Охрана договоров, заключаемых фирмой. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация. Система превентивной програм-

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		мы дезинформации промышленных шпионов.
9.	**Тема 9.Стратегии и тактики деловых коммуникаций.**	Коммуникативная, интерактивная, персептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения. Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Комплименты в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам. Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивание участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.). Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
10.	**Тема 10. Документационное обеспечение делового общения**	Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Неделя	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
		Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества.

Практические занятия — метод обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Практические занятия представляют собой занятия по решению различных прикладных задач, образцы которых были даны на лекциях. В итоге у каждого обучающегося должен быть выработан определенный профессиональный подход к решению каждой задачи.

Практические занятия по курсу могут проводиться в различных формах. Рекомендуются активные формы занятий, такие как дискуссия, деловая игра, тренинг. Преподавателю важно давать задания в соответствии с возможностями обучающихся на данной стадии обучения, чтобы обеспечить им уверенность в своих силах.

Практическое занятие должно опираться на известный теоретический материал, который изложен или на который дана соответствующая ссылка в лекции.

Практическое занятие должно быть нацеленным на формирование определенных умений и закрепления определенных навыков, поэтому цель занятия должна быть заранее известна и понятна преподавателю и обучающимся. Лучше иметь сформулированные в письменном виде цель, задачи, содержание и последовательность занятия, ожидаемый результат.

Одно или несколько занятий желательно провести в компьютерном классе с доступом в глобальную сеть. Целью такого занятия может быть помощь в организации выполнения заданий самостоятельной работы, которые ориентированы на поиск информации в Интернет.

Обучающиеся должны всегда видеть ведущую идею курса и ее связь с практикой. Это придает учебной работе актуальность, утверждает необходимость овладения опытом

профессиональной деятельности, связывает её с практикой жизни. В таких условиях задача преподавателя состоит в том, чтобы больше показывать обучающимся практическую значимость ведущих научных идей и принципиальных научных концепций и положений.

Примерные цели практических занятий:

1) помочь обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера;

2) научить студентов приемам решения практических задач, способствовать овладению навыками;

3) формировать умение учиться самостоятельно, т.е. овладевать методами, способами и приемами самообучения, саморазвития и самоконтроля.

Содержание практических занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой активности личности. Они развивают научное мышление и речь обучающихся, позволяют проверить их знания, выступают важным средством оперативной обратной связи. Поэтому практические занятия должны выполнять не только познавательную и воспитательную функции, но и способствовать росту их креативности.

Практические занятия проводятся в двух формах: выполняются индивидуально и в групповой форме. При разработке практических занятий должна быть учтена форма их проведения и возможности интерактивного обучения. Групповая форма предполагает обсуждение слушателями конкретной проблемы в группе по каждому этапу изучения дисциплины.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо прокомментировать основные вопросы плана лекции. Такой подход преподавателя помогает студентам быстро находить нужный материал к каждому из вопросов, не задерживаясь на второстепенном.

Важно развивать у студентов умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования у студентов.

Преподаватель может рекомендовать студентам следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Преподаватель может предложить студентам подумать над постановкой таких вопросов по теме лекции, которые вызовут интерес своей неоднозначностью, противоречивостью, разделят участников семинара на оппонирующие группы. А это как раз то, что нужно для дискуссии, для активизации, для поиска студентами истины, которая, как известно, рождается в споре. Само собой разумеется, что и в арсенале преподавателя должны быть заготовлены вопросы для создания проблемных ситуаций, если они не будут созданы выступлениями студентов.

В процессе подготовки, прорабатывая предложенные вопросы, студент определяет для себя один-два из них (можно, конечно и больше), в которых он чувствует себя наиболее уверенно и в качестве консультанта или оппонента намерен задать тон на семинаре.

Практические занятия предполагают не просто обсуждение студентами учебного материала, а выполнение ими определенных практических заданий. Систему таких заданий часто называют практикумом.

Функции практических занятий:

1) закрепление теоретических знаний на практике;

2) усвоение умений исследовательской работы;

3) усвоение умений практической работы;

4) применение теоретических знаний для решения практических задач;

5) самопознание;

6) саморазвитие.

Соответствующие задачи ставятся преподавателем при планировании каждой работы. Те или иные функции могут выдвигаться на первый план в зависимости от того, в рамках каких образовательных программ проводятся занятия.

Практическое занятие (семинар) – один из наиболее сложных и в то же время плодотворных видов (форм) вузовского обучения и воспитания. В условиях высшей школы семинар – один из видов практических занятий, проводимых под руководством преподавателя.

Целью практических занятий (семинаров) является:

1) закрепление методов анализа;

2) проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;

3) обучение навыкам решения поставленных задач и умение подобрать необходимый метод решения;

4) восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

При условии соблюдения требований методики их проведения семинары выполняют многогранную роль:

1) стимулируют регулярное изучение студентами первоисточников и другой литературы, а также внимательное отношение к лекционному курсу;

2) закрепляют знания, полученные студентами при прослушивании лекции и самостоятельной работе над литературой;

3) расширяют круг знаний благодаря выступлениям товарищей и преподавателя на занятии;

4)позволяют студентам проверить правильность ранее полученных знаний, вычленить в них наиболее важное, существенное;

5) способствуют превращению знаний в твердые личные убеждения, рассеивают сомнения, которые могли возникнуть на лекциях и при изучении литературы, что особенно хорошо достигается в результате столкновения мнений, дискуссии;

6) прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления по теоретическим вопросам, оттачивают мысль, приучают студентов свободно оперировать терминологией, экономическими понятиями и категориями;

7) предоставляют возможность преподавателю систематически контролировать уровень самостоятельной работы студентов над первоисточниками, другим учебным материалом, степень их внимательности на лекциях;

8) позволяют изучить мнения, интересы студентов, служат средством контроля преподавателя не только за работой студентов, но и за своей собственной как лектора и руководителя семинара, консультанта и т. д.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

При подготовке к семинару студентами осуществляется весьма объемная работа по углубленному проникновению в суть вынесенной для обсуждения проблемы. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, проводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции.

На семинаре каждый студент имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами.

В ходе семинара каждый студент опирается на свои конспекты, сделанные на лекции, собственные выписки из учебников, первоисточников, статей, другой специальной литературы, на словарь по данной теме. Семинар стимулирует стремление к совершенствованию конспекта, желание сделать его более информативным, качественным.

От семинара к семинару, на всех его этапах и их коррекции студент поднимается на

более высокую ступеньку собственной зрелости, своего мнения более эффективно работать над проблемами, непосредственно относящимися к его будущей профессии.

Семинар – эффективная форма закрепления полученных по обсуждаемой проблеме знаний, видения этой проблемы в целом, осознания ее соотнесенности с другими темами в рамках целостной концепции.

С точки зрения методики проведения семинар представляет собой комбинированную, интегративную форму учебного занятия. Он предполагает возможность использования рефератов, фрагментов первоисточников, устных и письменных понятийных диктантов, тестов, заданий типа «закончите предложение» и др.

Для стимулирования самостоятельного мышления на занятиях используются различные активные методы обучения: проблемные ситуации, игры, педагогические задачи, тесты, интерактивный опрос.

В практике семинарских занятий используется следующий ряд форм: развернутая беседа, семинар-диспут, комментированное чтение, упражнения на самостоятельность мышления, письменная (контрольная) работа, семинар-коллоквиум и другие.

1. Развернутая беседа – наиболее распространенная форма семинарских занятий. Она предполагает подготовку всех студентов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы; выступления студентов (по их желанию или по вызову преподавателя) и их обсуждение; вступление и заключение преподавателя. Развернутая беседа позволяет вовлечь в обсуждение изучаемой проблематики наибольшее число студентов, разумеется, при использовании всех средств их активизации: постановки хорошо продуманных, четко сформулированных дополнительных вопросов к выступающему и всей группе, умелой концентрации внимания студентов на сильных и слабых сторонах выступлений студентов, своевременном акцентировании внимания и интереса студентов на новых моментах, вскрывающихся в процессе работы и т. д.

Развернутая беседа не исключает, а предполагает и заранее запланированные выступления отдельных студентов по некоторым дополнительным вопросам. Но подобные сообщения выступают здесь в качестве не основы для обсуждения, а лишь дополнения к уже состоявшимся выступлениям.

2. Семинар-диспут имеет ряд достоинств. Кроме других задач, обычно реализуемых на семинаре, эта форма наиболее удобна для выработки у студентов навыков полемиста. Диспут может быть и самостоятельной формой семинара, и элементом других форм практических занятий. В первом случае наиболее интересно проходят такие занятия при объединении двух или нескольких семинарских групп, когда с докладами выступают студенты одной группы, а оппонентами – другой, о чем договариваются заранее. Вопросы, выносимые на подобные семинары, должны всегда иметь теоретическую и практическую значимость.

Диспут как элемент обычного семинара может быть вызван преподавателем в ходе занятия или же заранее планируется им. Полемика возникает подчас и стихийно. В ходе полемики студенты формируют у себя находчивость, быстроту мыслительной реакции и, главное, отстаиваемое в споре мировоззрение складывается у них как глубоко личное.

3. Комментированное чтение первоисточников на семинаре преследует цель содействовать более осмысленной и тщательной работе студентов над рекомендуемой специальной литературой. Чаще всего оно составляет лишь элемент обычного семинара в виде развернутой беседы и длится всего 15-20 минут. Комментированное чтение позволяет приучать студентов лучше разбираться в специальных источниках. Комментирование может быть выделено в качестве самостоятельного пункта плана семинара.

4. Упражнения на самостоятельность мышления обычно входят в качестве одного из элементов семинарского занятия. Преподаватель подбирает задания, практические задачи, мини-кейсы, выполнение и решение которых требует от студентов самостоятельной мыслительной активности, проявление способности применять полученные знания в кон-

кретной практико-ориентированной ситуации. Решение задач на самостоятельность мышления содействует формированию у студентов способности более глубоко вникать в профессиональные проблемы.

5. Контрольные (письменные) работы / тесты также практикуются на семинарах. На них может быть отведено от 15 минут до целой пары. Тема работы может быть сообщена студентам заранее, а иногда и без предупреждения по одному из пунктов плана текущего семинара. Такая работа носит характер фронтальной проверки знаний всех студентов по определенному разделу курса. Содержание работ анализируется преподавателем на очередном занятии, что вызывает всегда обостренный интерес студентов и активизирует их последующую подготовку к семинарским занятиям. Если на контрольную работу отводится 15-45 минут, то после ее написания работа семинара продолжается обычным порядком. В течение семинарского курса целесообразно провести несколько контрольных работ различных типов.

6. Коллоквиумы-собеседования преподавателя со студентами проводятся в конце изучаемого курса с целью выяснения знаний по обобщенным темам дисциплины, их углубленного изучения.

В целях эффективности семинарских занятий необходима обстоятельная подготовка к их проведению как со стороны преподавателей, так и обучающихся. Преподаватель в начале семестра (учебного года) должен обеспечить обучающихся методическими материалами для своевременной подготовки их к активным формам занятий, в том числе и к семинарам. Во время лекций, связанных с темой семинарского занятия, следует обратить внимание обучающихся на то, что необходимо дополнительно изучить при подготовке к семинару (новые официальные документы, статьи в периодических журналах, вновь вышедшие монографии и т. д.).

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо, прежде всего, указать студентам страницы в конспекте лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы они получили общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует рекомендовать им поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

Нередко среди начинающих преподавателей можно встретить людей, полагающих, будто записи – дело простое, требующее, в основном, усилий рук, а не головы. Это сугубо ошибочное представление. Полноценные записи отражают не только содержание прочитанного, но и результат мыслительной деятельности студента.

Важно развивать у студентов умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал. Поэтому написание конспектов по рассматриваемым вопросам является обязательным элементом подготовки студентов к аудиторным занятиям.

Желательно, чтобы на занятии студент излагал материал свободно. Прикованность к конспекту объясняется обычно следующими причинами:

а) плохо продумана структура изложения, вопрос не осмыслен во всей его полноте, студент боится потерять нить мыслей, нарушить логическую последовательность выска-

зываемых положений, скомкать выступление;

б) недостаточно развита культура устной речи, опасение говорить «коряво» и неубедительно;

в) материал списан из учебных пособий механически, без достаточного осмысливания его;

г) как исключение, материал списан у товарища или же используется чужой конспект.

Любая из перечисленных причин, за исключением второй, говорит о поверхностной или же просто недобросовестной подготовке студента к занятию.

Важно научить студентов во время выступления поддерживать постоянную – связь с аудиторией, быстро, не теряясь, реагировать на реплики, вопросы, замечания, что дается обычно не сразу, требует постоянной работы над собой. Выступающий обращается к аудитории, а не к преподавателю, как школьник на уроке. Контакт со слушателями – товарищами по группе – помогает студенту лучше выразить свою мысль, реакция аудитории позволит ему почувствовать сильные и слабые стороны своего выступления. Без «обратной связи» со слушателями выступление студента – это разговор с самим собой, обращение в пустоту; ему одиноко и неуютно за кафедрой, Поэтому на семинаре неплохо ввести в традицию анализ не только содержания выступлений, но и их формы – речи, дикции, поведения за кафедрой, характера общения с аудиторией.

Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Деловые коммуникации», представлен в таблице.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид занятий (лекция, семинары, практические занятия)	Количество ак. час.	Наименование активных и интерактивных форм проведения занятий
1	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
2.	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения	лекция / практическое занятие	2	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
3.	Тема3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
4.	Тема 4. Психологические основы делового общения.	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
5	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	лекция / практическое занятие	2	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
6	Тема 6. Язык делового общения.	лекция / практическое занятие	2	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, кейс, доклады с презентациями
7	Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	лекция / практическое занятие	2	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
8	Тема 8. Защита деловой информации как аспект	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуа-

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид занятий (лекция, семинары, практические занятия)	Количество ак. час.	Наименование активных и интерактивных форм проведения занятий
	делового общения.			ций, кейс, доклады с презентациями
9	Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями
10	Тема 10. Документационное обеспечение делового общения	лекция / практическое занятие	4	лекция-беседа, диспут, семинар с разбором конкретных ситуаций, доклады с презентациями

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по собственной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы со студентами в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.

3 Оценочные средства по дисциплине

Оценочные средства по дисциплине обеспечивают проверку освоения планируемых результатов обучения посредством мероприятий текущей и промежуточной аттестации.

3.1 Зачёт с оценкой

а) типовые вопросы:

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.

21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Зачёт проводится устно и включает в себя ответ на два теоретических вопроса из различных разделов курса.

Освоение дисциплины оценивается по стобалльной системе, используемой в ИАТЭ НИЯУ МИФИ.

Максимальная суммарная оценка за зачёт составляет 40 баллов с учетом того, что максимальная оценка работы в семестре по контрольным точкам составляет 60 баллов.

Баллы	**Критерии оценки**
37-40	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу
29-36	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала;

	- продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
25-28	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу
менее 24	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

3.2 Устный опрос

а) примеры вопросов:

1. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
2. Социально-психологическая диагностика конфликта.
3. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
4. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
5. Предпосылки формирования этики делового общения.
6. Универсальные этические принципы делового общения.
7. Этика делового общения в организации.
8. Этические проблемы делового общения.
9. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
10. Социальные функции профессиональной этики.
11. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
12. Общие правила оформления документов в деловом общении.
13. Виды деловой корреспонденции.
14. Культура общения по телефону.
15. Личностные особенности персонала в деловом общении.
16. Соотношение понятий «общение» и «личность».

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Правильный ответ на каждый вопрос оценивается в 1 балл.

3.3 Рефераты

а) рекомендуемые темы:

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.

4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Показатели и критерии оценки реферата

Показатели оценки	**Критерии оценки**	**Баллы (max)**
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность сужде-	2

	ний	
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	3
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	2
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.	2
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	1

3.4 Тестовые задания

а) примеры тестов:

1. Сферами деловых коммуникаций являются: А) служебная; Б) коммуникативная;
В) культурная; Г) личная.
2. Характеристиками деловых коммуникаций являются: А) регламентирование; Б) свобода действий.
3. Основами деловых коммуникаций являются:
А) партнерские отношения
Б) взаимный интерес
В) личная выгода
4. Устными видами общения являются: А) монолог; Б) диалог; В) полилог.
5. Целью переговоров может быть:
А) приятное времяпрепровождение;
Б) консенсус;
В) выяснение отношений;
Г) навязывание условий.

6. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций: А) компетентность; Б) тактичность; В) доброжелательность; Г) конфликтность.

7. Функциями деловых коммуникаций являются:
А) инструментальная;
Б) поэтическая;
В) интегративная;
Г) магическая;
Д) социального контроля.

8. Условиями реализации деловой коммуникации являются: А) информационное содержание; Б) обязательность контактов всех участников;
В) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия; Г) выражение эмоционального состояния участников.

9. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам: А) совместный анализ проблем; Б) приемы военной тактики;
В) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;

10. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:
А) призыв к действию;
Б) постановка вопроса;
В) перечисление исследователей обозначенной проблемы; Г) цитирование.

б) критерии оценивания компетенций (результатов):

Правильный ответ на каждое тестовое задание оценивается в 1 балл.

4 Итоговая аттестация по дисциплине

Итоговая аттестация по дисциплине является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков обучающихся по дисциплине и складывается из оценок, полученных в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Текущая аттестация осуществляется два раза в семестр:

- контрольная точка № 1 (КТ № 1) – выставляется в электронную ведомость не позднее 8 недели учебного семестра. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по разделам/темам учебной дисциплины с 1 по 8 неделю семестра.

- контрольная точка № 2 (КТ № 2) – выставляется в электронную ведомость не позднее 16 недели учебного семестра. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по разделам/темам учебной дисциплины с 9 по 16 неделю семестра.

Результаты текущей и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Этап рейтинговой системы / Оценочное средство	Неделя	Балл	
		Минимум*	Максимум
Текущая аттестация	**1-16**	**36**	**60**
Контрольная точка № 1	**7-8**	**18**	**30**
Контрольная точка № 2	**15-16**	**18**	**30**
Промежуточная аттестация	**-**	**24**	**40**
Зачет с оценкой			
Зачётный билет		24	40
ИТОГО по дисциплине		**60**	**100**

* - Минимальное количество баллов за оценочное средство – это количество баллов, набранное обучающимся, при котором оценочное средство засчитывается, в противном случае обучающийся должен ликвидировать появившуюся академическую задолженность по текущей или промежуточной аттестации. Минимальное количество баллов за текущую аттестацию, в т. ч. отдельное оценочное средство в ее составе, и промежуточную аттестацию составляет 60% от соответствующих максимальных баллов.

Процедура оценивания знаний, умений, владений по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии и затрагивает как тематику прошедшего занятия, так и лекционный материал. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

Темы рефератов распределяются на первом занятии, готовые рефераты докладываются на занятиях в сопровождении презентаций в соответствии с установленным преподавателем графиком.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде зачета, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций. При выставлении итоговой оценки применяется балльно-рейтинговая система оценки результатов обучения.

Зачёт предназначен для оценки работы обучающегося в течение всего срока изучения дисциплины и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных обучающимся теоретических знаний и умений, способности приводить примеры практического использования знаний (например, применять их в решении практических задач), приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления.

Оценка сформированности компетенций на зачёте для тех обучающихся, которые пропускали занятия и не участвовали в проверке компетенций во время изучения дисциплины, проводится после индивидуального собеседования с преподавателем по пропущенным или не усвоенным обучающимся темам с последующей оценкой самостоятельно усвоенных знаний на зачёте.

Итоговая аттестация по дисциплине оценивается по 100-балльной шкале и представляет сумму баллов, заработанных обучающимся при выполнении заданий в рамках текущей и промежуточной аттестации.

Сумма баллов	Оценка по 4-х балльной шкале	Оценка ECTS	Требования к уровню освоения учебной дисциплины
90-100	5- «отлично»/ «зачтено»	A	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы
85-89	4 - «хорошо»/	B	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, ес-

75-84	«зачтено»	C	ли он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос
70-74		D	
65-69	3 - «удовлетворительно» / «зачтено»		Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала
60-64		E	
0-59	2 - «неудовлетворительно»/ «не зачтено»	F	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине