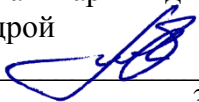


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.11.2025 15:16:08
Уникальный программный ключ:
e4e919f04dc802624637575c97796a744138b172b88dd58f9301d8c2540974f9

**Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Институт непрерывного образования»**

Рассмотрено
на заседании кафедры естественнонаучных
и общегуманитарных дисциплин
Зав. кафедрой



Трубицын А.С.
3 ноября 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор АНО ВО «ИНО»



Цветлюк Л.С.
3 ноября 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Деловые коммуникации
для направления подготовки
42.03.02 Журналистика,
направленность (профиль): «Журналистика»**

Уровень бакалавриата

**Квалификация выпускника
Бакалавр**

Москва, 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «**Деловые коммуникации**» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **42.03.02 «Журналистика**», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 августа 2014 г. N 951, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования **42.03.02 «Журналистика**».

СОДЕРЖАНИЕ

Оглавление

1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.	4
1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.	4
2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося	5
3. Содержание учебной дисциплины.....	5
3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения.....	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	6
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине.....	8
5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.	8
5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.	8
5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	9
5.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.	13
5.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.	22
6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины	23
6.1. Основная литература.	23
6.2. Дополнительная литература	23
7. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины	23
8. Программное обеспечение информационно- коммуникационных технологий.....	24
8.1. Информационные технологии	24
8.2. Программное обеспечение.....	24
8.3. Информационно-справочные системы.	25
10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине	Ошибка! Закладка не определена. 25
11. Образовательные технологии.....	26

1. Общие положения

1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.

Цель учебной дисциплины заключается в формировании у обучающихся представлений о современных концепциях построения и ведения коммуникаций с общественностью.

Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- освоить важнейшие тенденции развития мирового PR;
- изучить основные тенденции развития мирового PR;
- овладеть методами и технологиями связей с общественностью в бизнесе и в политике.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 ОПОП.

1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-4, ОПК-4, ОПК-5, ПКО-1, ПКО-3.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения профессиональных компетенций
ОПК-1	Способен создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) медиапродукты, и (или) коммуникационные продукты в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем	ОПК-1.1. Знает: отличительные особенности медиатекстов, и (или) медиапродуктов, и (или) коммуникационных продуктов разных медиасегментов и платформ
		ОПК-1.2. Умеет: создавать журналистские тексты и (или) продукты различных жанров и форматов в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем
		ОПК-1.3. Владет: методиками создания медиатекстов, и (или) медиапродуктов, востребованных современным обществом и индустрией

ОПК-4	Способен отвечать на запросы и потребности общества и аудитории в профессиональной деятельности	ОПК-4.1. Знает запросы и потребности массовой и целевых аудиторий
		ОПК-4.2. Умеет соотносить социологические данные с запросами и потребностями общества и отдельных аудиторных групп
		ОПК-4.3. Владеет способностью учитывать основные характеристики целевой аудитории при создании журналистских текстов и (или) продуктов

2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет _____ 3 _____ зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Аудиторные занятия (всего)	40	40			
В том числе:	-	-			
Лекции (ЛК)	16	16			
Практические занятия (ПЗ)	16	16			
Лабораторные работы (ЛР)					
Индивидуальные занятия (ИЗ)	8	8			
Курсовой проект (работа)					
Самостоятельная работа (всего)	32	32			
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	Экзамен 36	Экзамен 36			
Общая трудоемкость	час.	108	108		
	зач. ед.	3	3		

3. Содержание учебной дисциплины

3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет – 40 часа.

Объем самостоятельной работы – 32 часов.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	ЛК	ПЗ	ЛБ	ИЗ	КРП	СРС	Всего часов
1.	Тема 1. Введение в курс «Деловые коммуникации»	4	2		2		6	14
2.	Тема 2. Типология деловых коммуникации	2	2		2		6	12
3.	Тема 3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	2	4		2		6	14
4.	Тема 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	2	2				6	10
5.	Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении.	4	4				4	12
6.	Тема 6. Специфика делового общения.	2	2		2		4	10
	Контроль							36
	Итого:	16	16		8		32	108

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Тема 1. Введение в курс «Деловые коммуникации»

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Объект и предмет дисциплины «Деловые коммуникации». Основопологающие принципы, этические нормы. Основы коммуникативной компетентности специалиста. Требования к уровню знаний и умений в области деловых коммуникаций. Коммуникации в организациях

Вопросы для самоподготовки

1. Объект и предмет дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Основы коммуникативной компетентности специалиста.
3. Требования к уровню знаний и умений в области деловых коммуникаций.
4. Коммуникации в организациях

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 2. Типология деловых коммуникации

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций. Различие деловой и личной коммуникации. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Вопросы для самоподготовки

1. Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций.
2. Различие деловой и личной коммуникации.
3. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации.
4. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Изучение принципов и правил деловой коммуникации; методов работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.

Вопросы для самоподготовки

1. Принципы деловой коммуникации.
2. Правила деловой коммуникации.
3. Методы работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций. Личностные особенности. Индивидуальный уровень организационного поведения. Исследование коммуникативной компетентности. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.

Вопросы для самоподготовки

1. Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций.
2. Индивидуальный уровень организационного поведения;
3. Исследование коммуникативной компетентности;
4. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении;

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении.

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Содержание понятий «воздействие» и «влияние». Цели и виды влияния. Конкретные способы и механизмы воздействия: заражение; суггестия как целенаправленное воздействие; феномен контрсуггестии. Убеждение. Внушение. Подражание. Просьбы. Принуждения.

Вопросы для самоподготовки

1. Способы и механизмы воздействия: заражение; суггестия как целенаправленное воздействие.
2. Феномен контрсуггестии.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 6. Специфика делового общения.

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины. Деловые переговоры Особенности делового общения по сравнению с другими видами. Критерии эффективности делового общения. Этапы организации и ведения деловых переговоров. Закономерности выстраивания деловых переговоров как взаимодействия партнёров. Тактические приемы в переговорах. Способы защиты. Компетентность в деловом общении и способы её развития. Проблема точности межличностного восприятия. Параметры конструктивного общения: неоценочность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескриптивность, оценка чувств. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.

Вопросы для самоподготовки

1. Параметры конструктивного общения: неоценочность, неинтерпретативность, специфичность, аргументированность, дескриптивность, оценка чувств.
2. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности.
3. Пути и способы развития коммуникативной компетентности.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Индивидуальные занятия

<i>№ п/п</i>	<i>№ раздела дисциплины</i>	<i>Тематика индивидуальных занятий</i>	<i>Трудо- емкость (час.)</i>
1.	1.	Практические методы аргументации и убеждения собеседника	1
2.	1.	Особенности служебно-делового общения	1
3.	2.	Деловая беседа	2
4.	3.	Деловое совещание	1
5.	3.	Телефонный разговор	1
6.	6.	Речевые коммуникации в деловых переговорах	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен, который проводится в устной форме.

5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Уровень освоения	Показатели	Критерии
ОПК-1 Способен создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) медиапродукты, и (или) коммуникационные продукты в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем	Знать: - сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере общественных отношений; - принципы и методы организации деловых коммуникаций. Уметь: - идентифицировать и анализировать различные факторы, влияющие на формирование и развитие культуры делового общения; - составлять основные деловые документы; - представлять (письменно и устно) результаты учебной, аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, реферата, информационного обзора, аналитического отчета, статьи; - составлять заявления, резюме, письма и другие тексты официально-делового стиля; Владеть - навыками речевого общения (публичных выступлений, аргументации и ведения дискуссий) в профессиональной (учебно-профессиональной) и официально-деловой сферах с соблюдением всех норм речевой коммуникации; - навыками использования языковых единиц различных уровней (фонетического, лексического, грамматического, стилистического и текстового) в соответствии с конкретными коммуникативными целями и задачами; - навыками применения законов логики в речевом общении;	
ОПК-4 Способен отвечать на запросы и потребности общества и аудитории	Знать: - методологические и практические основы культуры делового общения; - логические основы культуры речи. Уметь: - выбирать языковые средства в	

профессиональной деятельности	соответствии с ситуацией делового общения; -распознавать, комментировать и исправлять речевые ошибки в устной и письменной речи; Владеть: -коммуникативной компетентностью в различных сферах общения, особенно в сфере профессионального общения, на основе знаний о русском языке как знаковой системе; - культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;	
	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 3. Самостоятельность ответа; 4. Культура речи.	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса. Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако

		допускается неточность в ответе.
		Студентом дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.
		Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах

		преподавателя.
--	--	----------------

***Характеристики инструментов (средств), оценивающих сформированность компетенций:**

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. В реферате должна быть раскрыта тема, структура должна соответствовать теме и быть отражена в оглавлении, размер работы – 10-15 стр. печатного текста (список литературы и приложения в объем не входят), снабженного сносками и списком использованной литературы. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении обучающийся кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает цель и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части (может состоять из 2-3 параграфов) подробно раскрывается содержание вопросов темы. В заключении должны быть кратко сформулированы полученные результаты исследования, приведены обобщающие выводы. Заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список литературы обучающийся включает только те издания, которые он использовал при написании реферата (не менее 5-7). В тексте обязательны ссылки на использованную литературу, оформленные в соответствии с ГОСТом. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. *Критерии оценки реферата:* 1) Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота проанализированного материала по теме; умение работать с отечественными и зарубежными научными исследованиями, критической литературой, периодикой, систематизировать и структурировать материал; г) обоснованность способов и методов работы с материалом, адекватное и правомерное использование методов классификации, сравнения и др.; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). 2) Оригинальность текста: а) самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт. 3) Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.). 4) Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы. б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Доклад – это научное сообщение на практическом занятии, заседании научного кружка или учебно-теоретической конференции.

Критерии оценки доклада: соответствие содержания заявленной теме; актуальность, новизна и значимость темы; аргументированность, полнота, структурированность и логичность изложения; свободное владение материалом: последовательность, умение вести дискуссию, правильно отвечать на вопросы; самостоятельность, степень оригинальности предложенных решений, иллюстративности, обобщений и выводов; наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументировано выражено отношение автора к теме доклада); представление материала: качество презентации, оформления; культура речи, ораторское мастерство (соблюдение норм литературного языка, правильное произношения слов и фраз, оптимальный темп речи; умение правильно расставлять акценты; умение говорить достаточно громко, четко и убедительно); использование профессиональной терминологии (оценка того, насколько полно отражены в выступлении обучающегося профессиональные термины и общекультурные понятия по теме, а также насколько уверенно выступающий ими владеет); выдержанность регламента.

Практическое задание – это частично регламентированные задания, имеющие алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющие диагностировать умения интегрировать знания различных научных областей, аргументировать собственную точку зрения, доказывать правильность своей позиции. Могут выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Экзамен - контрольное мероприятие, которое проводится по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной или письменной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

5.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Текущая аттестация

Темы докладов /рефератов:

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Деловое общение и развитие личности.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
4. Основные направления прикладной психологии делового общения.
5. Деловое общение и деловые отношения.
6. Эмпатия личности и деловое общение.
7. Особенности доверительного общения.

8. Невербальные средства в деловом общении общения.
9. Манипуляторное общение.
10. Критерии творческого общения.
11. Личностные факторы успешного делового общения.
12. Взаимопонимание в общении
13. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
14. Социально-психологические показатели делового общения.
15. Типы личного влияния в деловом общении.
16. Проблема кодирования невербальной информации.
17. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
18. Сценарии и механизмы взаимодействия.
19. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
20. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
21. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
22. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
23. Основные отличия общения от предметной деятельности.
24. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
25. Подход к общению как к творческой деятельности.
26. Критерия выделения этапов общения.
27. Объективные критерии классификации видов общения.
28. Социально-психологические критерии выделения видов общения
29. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
30. Социальные способности личности и деловое общение.
31. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
32. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
33. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
34. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
35. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).

Тестирование по учебной дисциплине «Деловые коммуникации».

Примерные задания

Инструкция: внимательно прочитайте задания, выберите один или несколько вариантов, отметьте в бланке ответов.

Типовые тестовые задания

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

1. своему коллективу
2. делу
3. политике
4. искусству

Вопрос 6. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы; 12
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 7. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 8. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 9. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Вопрос 10. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приеме на работу, прежде всего по:

1. времени;
2. комфортности;
3. цели;

4. методу

Вопрос 11. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

Вопрос 12. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях. 13

Вопрос 13. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 14. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

Вопрос 15. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

1. ошибочные и безошибочные;
2. деловые и дружеские;
3. официальные и неофициальные;
4. важные и неважные.

Вопрос 16. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 17. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

Вопрос 18. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует; 14
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 19. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 20. Деловая беседа...

1. характеризуется частым переходом от одной темы к другой;
2. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем;
3. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их;
4. отличается разнообразием обсуждаемых тем.

Вопрос 21. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

Вопрос 22. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 23. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

Вопрос 24. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбоверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Вопрос 25. Для достижения оптимального эффекта в процессе делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

1. авантюризм;
2. профессиональный уровень;
3. малоопытность;
4. полномочия и сферу ответственности

Вопрос 26. Какова цель реалистического конфликта?

- a. достичь конкретных результатов;
- b. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
- c. снятие напряжения, своеобразная разрядка.

1. только а);
2. только b);
3. только c);
4. а) и b);
5. а) и c).

Вопрос 27. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 28. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
3. вообще неконфликтные люди;
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

Вопрос 29. Психологи считают, что конфликты -

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере; 16
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Вопрос 30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

1. с заранее планируемым эффектом и результатом;
2. происходящую случайно;
3. с непланируемым заранее эффектом и результатом;
4. носящую информативный характер.

Вопрос 31. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберете наиболее частый и важнейший.

1. секретарь – сослуживцы;
2. секретарь-руководитель;
3. секретарь – посетители;
4. телефонный собеседник.

Вопрос 32.Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 33. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

1. «честно говоря...»;
2. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
3. «этого мне никто не говорил»;
4. не стоит употреблять все эти фразы.

Вопрос 34. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

1. прирожденное лидерство;
2. профессионализм;
3. инициативность;
4. умение быть «в тени» своего шефа;
5. отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 35. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

1. персоналом;
2. высшим руководством;
3. подрядчиками;
4. клиентами.

Вопрос 36. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 37. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленных.

Вопрос 38. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

Вопрос 39. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;

2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

Вопрос 40. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

1. сопровождать речь поговорками;
2. говорить медленно, четко формулируя мысли;
3. говорить большой объем материала;
4. учитывать реакцию партнеров.

Вопрос 41. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России; 18
5. в странах Средней Азии;

Вопрос 42. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в начале XVIII века;
2. в конце XIX века;
3. в начале XX века;
4. в наше время.

Вопрос 43. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. деловой;
2. общегражданский;
3. воинский;
4. дипломатический.

Вопрос 44. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. с младенческих лет;
2. в средней школе;
3. учась среднеспециальном или высшем учебном заведении;
4. когда понадобится.

Вопрос 45. Деловая беседа может...

1. предварять переговоры;
2. вредить переговорам;
3. быть их составной частью;
4. способствовать конфликтной ситуации.

Вопрос 46. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?

1. господин + фамилия;
2. товарищ + фамилия;
3. по имени отчеству;
4. по имени;
5. по фамилии.

Вопрос 47. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;

3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

Вопрос 48. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
2. руководитель в своем кабинете; 19
3. секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

Вопрос 49. При личном знакомстве визитная карточка –

1. не вручается;
2. вручается без речевого представления;
3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. вручающий подписывается и проставляет дату.

Вопрос 50. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

1. компетентности;
2. тактичности и доброжелательности;
3. грубости и резкости;
4. конфликтности, возбудимости.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации на экзамене.

1. Актуальные проблемы делового общения.
2. Функции и виды общения.
3. Структура общения.
4. Характеристика уровней общения.
5. Характеристика диалогического, монологического общения.
6. Общение как деятельность.
7. Общение как коммуникация.
8. Массовая коммуникация, ее специфика.
9. Трудности и барьеры коммуникации.
10. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
11. Невербальная коммуникация, ее виды.
12. Интерактивная сторона общения. Подходы к пониманию процесса взаимодействия. Компоненты процесса взаимодействия.
13. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта
14. Структура и характеристика межличностного взаимодействия.
15. Общение как социальная перцепция.
16. Основные направления исследования социальной перцепции.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения.
20. Общение как взаимопонимание людьми друг друга.
21. Межличностная аттракция, её виды.
22. Деловые коммуникации и его специфика.
23. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.

24. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении.
25. Деловые коммуникации в экономической деятельности.
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.

5.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Ответы обучающегося на экзамене оцениваются педагогическим по 5-балльной шкале.

Зачтено «5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

Зачтено «4» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

Зачтено «3» - обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в

выполнении практических заданий;

Не зачтено «2» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины

6.1. Основная литература.

1. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьмина, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500>

2. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. – 122 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>

6.2. Дополнительная литература

1. Ракутова, И. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / И. В. Ракутова. – Минск : РИПО, 2024. – 196 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=717806>

2. Владимиров, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие : [16+] / Н. В. Владимиров, Н. В. Соломина ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683047>

7. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «**Деловые коммуникации**» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программой учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Институт, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к практическому занятию

При подготовке и работе во время проведения практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения практического занятия включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к экзамену

К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. При подготовке к экзамену обратите внимание на практические задания на основе теоретического материала.

При подготовке к ответу на вопросы экзамена по теоретической части учебной дисциплины выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

8. Программное обеспечение информационно- коммуникационных технологий

8.1. Информационные технологии

1. Персональные компьютеры.
2. Доступ в Интернет.
3. Проектор.
4. Система VOTUM

8.2. Программное обеспечение.

1. LibreOffice Writer
1. Windows 7
2. LibreOffice Writer,

3. LibreOffice Calc,
4. LibreOffice Impress

8.3. Информационно-справочные системы.

1. <https://www.minobrnauki.gov.ru> – сайт Министерства науки и высшего образования РФ
2. <http://edu.ru> – библиотека федерального портала «Российское образование» (содержит каталог ссылок на интернет-ресурсы, электронные библиотеки по различным вопросам образования)
3. <http://biblioclub.ru> – ЭБС Университетская библиотека
4. <http://prlib.ru> – Президентская библиотека
5. <http://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
6. <http://elibrary.rsl.ru> – сайт Российской государственной библиотеки (раздел «Электронная библиотека»)
7. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary»
8. <http://bookap.info> «Библиотека психологической литературы» BOOKAP (Books of the psychology) [Электронный ресурс].
<http://psychology.net.ru> - база профессиональных данных «Мир психологии».

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В АНО ВО «ИНО» предусмотрены учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических/индивидуальных занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Аудитории, в которых проводятся занятия по дисциплине, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (в электронном виде - презентаций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин, рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы)
--	---

	в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Учебная аудитория №5 Оснащение: Стул с пюпитром – 48 шт. Стол преподавателя – 1 шт. Стул преподавателя – 1 шт. Экран большого размера – 1 шт. Меловая доска – 1 шт. Ноутбук - 1 шт. Проектор INFocus -1 шт.	115114, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, наб. Дербеневская, д. 11, 1-ый этаж, учебная аудитория №5, 80.4 м2, помещение №5 Безвозмездное пользование Общество с ограниченной ответственностью "Институт профессионального образования" Договор безвозмездного пользования нежилым помещением №11-4-25 11.04.2025, срок действия с 11.04.2025 по 10.04.2030.
Помещение для самостоятельной работы Оснащение: Стул с пюпитром – 25 шт. Стол преподавателя – 1 шт., Стул преподавателя – 1 шт. Персональный компьютер с периферией, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Организации. – 1 шт. МФУ - 1 шт.	115114, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, наб. Дербеневская, д. 11, 1-ый этаж, учебная аудитория №3, 46.6 м2, помещение №3 Безвозмездное пользование Общество с ограниченной ответственностью "Институт профессионального образования" Договор безвозмездного пользования нежилым помещением №11-4-25 11.04.2025, срок действия с 11.04.2025 по 10.04.2030.

11. Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Деловые коммуникации» применяются различные образовательные технологии.

Освоение учебной дисциплины «Деловые коммуникации» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме дискуссии, разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.