

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 12.07.2024 15:28:49  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

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

Утверждаю:  
Руководитель ООП  
*Кривичкина О.И.*  
Исторический факультет  
20 *дт.*  
Тверской государственный университет

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)  
**Деловая коммуникация в сервисе**

Направление подготовки  
43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)  
Социально-культурный сервис

Для студентов 4 курса,  
очная форма обучения

Составитель: Макарова Е.А.

Тверь, 2024

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Деловая коммуникация» является формирование у студентов системных знаний и практических навыков в сфере современной деловой коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста.

Основные задачи дисциплины:

- овладение студентами понятийным аппаратом деловой коммуникации;
- формирование у студентов представления о формах, видах и уровнях деловой коммуникации;
- формирование у студентов понимания значения приемов правильного общения для эффективного делового взаимодействия;
- формирование у студентов готовности к организации контактной зоны предприятия сервиса;
- формирование у студентов навыков практического применения методов деловой коммуникации, осуществления их взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением;
- обучение студентов приемам анализа процессов коммуникации в различных деловых ситуациях;
- овладение студентами приемами ведения деловой беседы, совещания, презентации и иных форм устного делового взаимодействия;
- формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков осуществления письменной деловой коммуникации.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Деловая коммуникация» входит в часть программы ООП, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Гастрономические бренды

Тверской области», «Профессиональная этика и этикет», «Работа с жалобами клиентов», «Кейтеринг», «Банкетное обслуживание».

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

**контактная аудиторная работа:** лекции 13 часов, практические занятия 26 часов.

**самостоятельная работа:** 69 часов.

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК – 1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей ПК – 5 Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами	1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений  5.1. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения зачет,** 7 семестр

**6. Язык преподавания русский.**

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические (лабораторные) занятия	
Тема 1. Введение в курс «Деловая коммуникация»	3	1		2
Тема 2. Понятие коммуникации. Виды и типы коммуникации	6	2		4
Тема 3. Деловое общение и его основные принципы	6	2		4
Тема 4. Устная деловая коммуникация.	8	2	2	4
Тема 5. Публичное выступление.	8	2	2	4
Тема 6. Деловые переговоры, совещания, дискуссии, конференции и иные формы устного делового общения	20		8	12

Тема 7. Формы воздействия на партнеров общения	10		2	8
Тема 8. Письменное деловое общение и его формы	20	2	4	14
Тема 9. Барьеры в деловом общении	14		4	10
Тема 10. Критика и комплименты в деловом общении	13	2	4	7
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>69</b>

### III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
1. Введение в курс «Деловая коммуникация»	Лекция	Традиционная лекция
2. Понятие коммуникации. Виды и типы коммуникации	Лекция	Проблемная лекция
3. Деловое общение и его основные принципы	Лекция	Лекция-визуализация
4. Устная деловая коммуникация. Речевая самопрезентация в деловом общении.	Лекция Семинарское занятие	Традиционная лекция Метод «круглого стола»
Тема 5. Публичное выступление.	Семинарское занятие	Метод «малых групп»

6. Деловые переговоры, совещания, дискуссии, конференции и иные формы устного делового общения	Семинарское занятие	Метод «круглого стола»
7. Формы воздействия на партнеров общения	Лекция	Традиционная лекция
8. Письменное деловое общение и его формы	Семинарское занятие	коллоквиум
9. Барьеры в деловом общении	Лекция	Проблемная лекция
10. Критика и комплименты в деловом общении	Семинарское занятие	Метод «малых групп»

В соответствии с Приказом Минобрнауки России №816 от 23 августа 2017 г. «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» и «Положением об электронном обучении и дистанционных образовательных технологиях в Тверском государственном университете» от 31 августа 2016 г. с целью повышения качества и доступности образовательных услуг освоение дисциплины может проводиться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ).

#### **IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

##### **Код, наименование компетенции - ПК-1. 3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений**

Задания закрытого типа

1	2	<b>Одним из ведущих видов коммуникативной деятельности человека является</b> 1) язык 2) речь 3) мышление 4) познание	1 балл
---	---	--	--------

2	4	<b>Выделяют несколько видов общения. Укажите лишнее</b> 1) познавательное 2) убеждающее 3) экспрессивное 4) каузальное	1 балл
3	3, 4	<b>К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма кодирования информации относятся:</b> 1) слушание 2) чтение 3) говорение 4) письмо <b>Выберите не менее 2 вариантов</b>	2 балла
4	3	<b>Что не входит в подготовку к переговорам?</b> 1) выявление области взаимных интересов; 2) установление рабочих отношений с партнером; 3) установление неформальных отношений с партнером; 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);	1 балл
5	1- Б 2 – А 3 - В	<b>Установите соответствие между видом делового совещания по функциональному признаку и его характеристикой:</b> 1. Совещание по планированию 2. Совещание по мотивации труда 3. Совещание по внутрифирменной организации А) Совещания, на которых проводится анализ проблем качества предоставляемых услуг Б) Совещания, где рассматриваются вопросы стратегии и тактики дальнейшей деятельности организации, функционирующей в сфере услуг В) Совещания, на которых рассматриваются вопросы координации взаимодействия структурных подразделений организации	3 балла
6	2, 3, 1, 4	<b>Установите последовательность этапов подготовки к переговорам</b> 1) Решение организационных вопросов встречи с партнером 2) Выявление области взаимных интересов 3) Установление рабочих отношений с партнером 4) Нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции	2 балла
8			2 балла

9	А – 4 Б – 1 В – 2 Г – 3	<p><b>Установите правильное соответствие между определениями:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Суггестивное деловое общение</li> <li>2) Когнитивное деловое общение</li> <li>3) Манипулятивное деловое общение</li> <li>4) Эмоциональное деловое общение</li> </ol> <p>А)Скрытое внедрение в психику делового партнера желаемых установок, мотивов.  Б) Формирование у делового партнера эмоционального фона, настроения, необходимого для успешной деятельности  В)Оказание внушающего воздействия на делового партнера с целью изменить его мотивацию, поведение, ценности.  Г) Обмен профессиональным опытом, социальной информацией.</p>	2 балла
11	1 – В 2 – Г 3 – А 4 - Б	<p><b>Целями, которые может достигнуть человек в результате успешной презентации являются:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) создать мнение о себе как о высококвалифицированном специалисте</li> <li>2) проявление своих лидерских качеств</li> <li>3) повышение своего социального статуса</li> <li>4) убеждение других принять ваши идеи, рекомендации, предложения</li> </ol> <p><b>Выберите не менее двух вариантов</b></p>	2 балла
12	1,4	<p><b>Требования к письменным деловым текстам не включают:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) соблюдение норм официального этикета</li> <li>2) типографский способ исполнения</li> <li>3) нейтральный тон изложения</li> <li>4) краткость и однозначность</li> </ol>	2 балла
13	2	<p><b>К обязанностям модератора во время проведения «круглого стола» не относится:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)предоставлять слово выступающим;</li> <li>2)контролировать настроение участников;</li> <li>3) сделать итоговое заключение в конце мероприятия</li> <li>4) произнести вводное слово перед началом мероприятия</li> </ol>	2 балла
14	2	<p><b>К правилам подготовки успешной презентации можно отнести:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)Информация должна быть поделена на группы и подгруппы в соответствии с определенным значимым критерием;</li> <li>2) Выделенные группы информации должны быть логично связаны, выстроены в необходимом порядке;</li> <li>3) Количество групп и подгрупп информации не должно превышать 7 элементов;</li> <li>4)Императивный стиль проведения модератора</li> <li>5) Импровизация как основной способ проведения презентации</li> </ol> <p><b>Выберите не менее 2 вариантов</b></p>	1 балл

16	3	<p><b>Исключите неверное утверждение:</b></p> <p><b>При подготовке деловых писем рекомендуется:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Использовать простые предложения</li> <li>2) Не применять устаревших слов и выражений</li> <li>3) Использовать прямой порядок слов в предложении</li> <li>4) Избегать четкого структурирования текста</li> </ol>	3 балла
1	1, 2, 3	<p><b>Технология делового общения включает:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) знание приемов точной передачи информации</li> <li>2) знание техники постановки вопросов</li> <li>3) умение слушать и понимать партнера</li> <li>4) знание приемов и техник влияния</li> <li>5) знание технологий кодирования информации</li> </ol> <p><b>Выберите не менее 2 вариантов</b></p>	2 балла
2	2	<p><b>Исключите неверное утверждение:</b></p> <p><b>Структура и цель частных презентаций включает:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Общую характеристику фирмы и анализ качества предлагаемой услуги;</li> <li>2) выбор и оценку потенциальных покупателей;</li> <li>3) снижение самооценки партнеров</li> <li>4) нейтрализацию сомнений, возражений покупателей;</li> <li>5) приглашение к сотрудничеству</li> </ol>	
3	2, 3, 1, 4	<p><b>Установите последовательность этапов подготовки к деловым переговорам</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Решение организационных вопросов встречи с партнером</li> <li>2) Выявление области взаимных интересов</li> <li>3) Установление рабочих отношений с партнером</li> <li>4) Нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции</li> </ol>	2 балла
4	<p>А – 4</p> <p>Б – 1</p> <p>В – 2</p> <p>Г - 3</p>	<p><b>Установите соответствие разновидности устного выступления с его целью:</b></p> <p>А) Информационная речь</p> <p>Б) Убеждающая речь</p> <p>В) Агитационная речь</p> <p>Г) Этикетная речь</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оказать воздействие на мнение и установки слушателей</li> <li>2. Побудить слушателей к какому-либо конкретному действию</li> <li>3. Поддержать доброжелательные отношения, доставить удовольствие</li> <li>4. Дать слушателям новое представление о предмете.</li> </ol>	2 балла
5	3, 4, 2, 1	<p><b>Установите последовательность этапов проведения деловых переговоров:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) подведение итогов</li> <li>2) дискуссия, обсуждение интересов</li> <li>3) представление сторон друг другу, размещение</li> <li>4) изложение проблемы и целей переговоров, уточнение позиций сторон</li> </ol>	2 балла


Задания открытого типа

1	Включение в речь пауз, вздохов, смеха, плача и т.п., чтобы усилить смысловую значимость разговора, повлиять на исход переговоров	<b>Объясните термин:</b> <b>Экстралингвистика –это.....</b>	1 балл
2	Могут быть указаны: 1) принуждение; 2) побуждение; 3) запугивание	<b>Укажите способы психологического воздействия на партнера в ходе императивного делового общения:</b> <b>1)</b> <b>2)</b> <b>3)</b>	За каждый указанный способ – 1 балл
3.	Презентация	<b>Вставьте термин:</b> Способ представления новой деловой информации в визуальной или документной форме - это.....	1 балл
4.	Пресс-конференция	<b>Вставьте пропущенный термин:</b>  ..... – это краткая встреча официального лица с прессой, посвящённая одному вопросу, в ходе которой делается короткое информационное сообщение по какой-либо проблеме.	1 балл
5.	Убедить однородную аудиторию легче, поскольку в ней собраны люди, имеющие сходные интересы, мнения, жизненный опыт, образование и т.п. Выступающий может заранее подобрать убедительные аргументы, учитывая особенности аудитории. Аргументы выступающего будут восприниматься одинаково, вызывать сходную реакцию.	<b>В какой аудитории легче добиться успеха, выступая с убеждающей речью: однородной или неоднородной? Аргументируйте свою позицию.</b>	За каждый верный тезис 1 балл

6.	3) Обсуждение проблемы	<b>Деловое общение состоит из ряда последовательных этапов:</b> 1) Установление контакта 2) Ориентирование в ситуации 3) 4) Решение задачи, нахождение согласия 5) Завершение контакта  <b>Вставьте пропущенный этап</b>	1 балл
7	Могут быть указаны: 1) Выяснение или уточнение; 2) Перефразирование; 3) Отражение чувств собеседника; 4) резюмирование	<b>Укажите приемы рефлексивного слушания:</b> 1) 2) 3) 4)	за каждый верный ответ 1 балл
8	Может быть указано: 1)Чтобы дать возможность собеседнику высказать и свою точку зрения; 2)Чтобы дать возможность собеседнику «выплеснуть» эмоции; 3)В случае застенчивости и неуверенности собеседника, чтобы не перебить его; 4)Для соблюдения этикетных норм	<b>В какой коммуникативной ситуации целесообразнее прибегнуть к нерефлексивному слушанию?</b>	За каждый верный тезис 1 балл
9	Могут быть указаны: 1)Информационное письмо; 2)Гарантийное письмо; 3) Приглашение; 4)Поздравительное письмо; 5) Благодарственное письмо; 6) Письмо-просьба	<b>Перечислите виды некоммерческих писем:</b> 1) 2) 3) 4) 5) 6)	За каждый верный вид - 1 балл
10	Могут быть указаны: 1)оферта (письмо-предложение); 2)рекламация (письмо-претензия); 3)письмо-запрос.	<b>Перечислите виды коммерческих писем:</b> 1) 2) 3)	За каждый верный вид - 1 балл
11	Повторение отдельных слов или оборотов в начале отрывков, из которых состоит высказывание, стихотворение. Анафора усиливает эмоциональный фон высказывания	<b>Объясните термин «анафора»</b>	2 балла

12	Эпифора	Вставьте пропущенный термин: ..... это повторение сходных слов, сочетаний, элементов в конце смежных строк, ритмических рядов.	2 балла
13	Могут быть указаны: 1) для решения деловых вопросов в неофициальной обстановке; 2) для установления новых деловых контактов; 3) для поддержки деловых отношений и корпоративных связей; 4) для более близкого знакомства с партнером	<b>Перечислите причины для организации неофициальных встреч в деловом мире:</b> 1) 2) 3) 4) 5) 6)	За каждый верный ответ 1 балл
14	Брифинг	<b>Вставьте пропущенный термин:</b>  ..... - это краткая пресс-конференция официального лица, посвящённая одному вопросу, на которой излагается официальная позиция, обычно не предполагающая ответов на вопросы приглашенной прессы.	1 балл
15	Могут быть указаны: 1) Устная коммуникация поддерживается невербальными средствами; 2) Письменная коммуникация вынуждает нести дополнительные затраты (временные, финансовые); 3) Плохо составленные тексты могут привести к недопониманию, ошибкам, вынуждают к долгим объяснениям, что затягивает коммуникацию. 4) Устная коммуникация позволяет более оперативно решать вопросы, чем письменная и др.	<b>Укажите преимущества устной коммуникации по сравнению с письменной:</b> 1) 2) 3) 4)	За каждый верный ответ 1 балл

16	<p>Могут быть указаны:</p> <p>1) Возможность длительного хранения и использования содержащейся в сообщении информации;</p> <p>2) Возможность тщательного обдумывания как собственного послания, так и ответа на него.</p> <p>3) Письменная коммуникация вызывает меньше эмоциональных реакций, необдуманных шагов и др.</p>	<p><b>Укажите преимущества письменной деловой коммуникации по сравнению с устной:</b></p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3</p>	<p>За каждый верный ответ 1 балл</p>
17	<p>Пресс-релиз – информационный документ, ориентируемый на СМИ. Он рассылается журналистам с целью заинтересовать их новостью, которую они могут осветить в своих изданиях.</p> <p>Поводом для выпуска пресс-релиза может быть: появление новой продукции, услуги, выставки, презентация проекта, информирование о наградах и достижениях, о предстоящем мероприятии.</p>	<p><b>Объясните термин «пресс-релиз» и приведите пример информационного повода для выпуска пресс-релиза в сфере сервисной деятельности</b></p>	<p>3 балла</p>

**Код, наименование компетенции - ПК-5. 1. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров**

Задания закрытого типа

1	3,5	<p><b>К императивным формам воздействия на партнера относятся:</b></p> <p>1) Похвала</p> <p>2) Просьба</p> <p>3) Приказ</p> <p>4) Совет</p> <p>5) Запрет</p> <p><b>Укажите не менее 2 позиций</b></p>	<p>2 балла</p>
---	-----	---	----------------

2	5	<p><b>Важной составляющей делового общения является обратная связь с партнером. Обратная связь должна быть:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конкретной, то есть осуществляться по конкретному вопросу, опираться на факты.</li> <li>2. Направленной на действия, отношение и высказывания человека, а не на его личность.</li> <li>3. Сбалансированной – в ней должны сочетаться позитивная и негативная информация.</li> <li>4. Предполагающей активное участие партнера в обсуждении его деятельности.</li> <li>5. Обратная связь дает возможность самоутвердиться за счет других.</li> </ol> <p><b>Укажите лишнее!</b></p>	1 балл
3	А – 1 Б – 3 В - 2	<p>Установите правильное соответствие:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5) Критиканство</li> <li>6) Позитивная критика</li> <li>7) Псевдокритика</li> </ol> <p>А) вид злопыхательской критики, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели.          Б) критика для сведения личных счетов, используется также как средство повышения или сохранения своего статуса          В) обсуждение с целью дать оценку, проверка достоверности чего-то.</p>	1 балл
4	1-В 2-А 3-Д 4-Г 5-Б	<p><b>Соотнесите манипулятивные техники психологического воздействия с их описанием:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. заражение</li> <li>2. суггестия</li> <li>3. побуждение</li> <li>4. обесценивание</li> <li>5. игнорирование</li> </ol> <p>А) Внушение адресату определенной установки, намерения.          Б) Умышленное невнимание манипулятора к высказываниям и суждениям адресата для снижения его самооценки и его деловой позиции.          В) Навязывание адресату собственного эмоционального состояния или собственного восприятия деловой ситуации.          Г) Деструктивная критика позиции адресата и его личности для снижения самооценки, введения адресата в состояние волнения.          Д) Создание позитивной мотивации у адресата.</p>	3 балла
5	2	<p><b>Равноправие участников, свободный обмен мнениями подразумевает беседа:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) за "Т" - образным столом;</li> <li>2) за круглым столом;</li> <li>3) за журнальным столиком;</li> <li>4) за "П" - образным столом;</li> <li>5) этот психологический аспект не учитывается.</li> </ol>	1 балл

6	1 – А 2 – Г 3 - Б	<p>Установите соответствие между техниками манипулятивного воздействия и их характеристиками:</p> <p>1)Запутывание 2)Запугивание 3)Эмотирование</p> <p>А)введение адресата манипуляции в заблуждение путем дозирования, искажения или утаивания информации; Б)стимуляция неблагоприятного эмоционального состояния партнера; В)вовлечение адресата манипуляции в какие-либо процедурные или поведенческие действия, необходимые для реализации цели манипулятора; Г)использование в деловой ситуации вербализованной агрессии, угрозы.</p>	3 балла
7	1	<p><b>При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:</b></p> <p>1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера; 2) соблюдать правила и традиции своей страны; 3) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся; 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам; 5) придерживаться единых международных норм и правил.</p>	1 балл
8	1, 3	<p><b>К правилам успешной рекламной речи относится:</b></p> <p>1) Ведущая роль отводится доводам, влияющим на чувства человека; 2) Ведущая роль отводится критике конкурентов 3) Использование лексики с положительной оценкой 4) В рекламе фактический материал излагается развернуто, последовательно.</p> <p><b>Укажите не менее 2 позиций</b></p>	2 балла
9	1, 3,5	<p><b>Умение правильно высказать комплимент позволяет улучшить деловой климат. К правилам произнесения комплиментов можно отнести:</b></p> <p>1) уместность 2) двусмысленность 3) отсутствие назидательности 4) обязательный юмор 5)искренность</p> <p><b>Укажите не менее 2 позиций</b></p>	2 балла
10	3	<p>К неимперативным формам речевого воздействия на партнера относятся:</p> <p>1)Требование 2)Запугивание 3)Внушение 4)Принуждение</p>	1 балл

11	1, 3, 4	<p>К формам письменных коммуникаций относят:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) инструкции;</li> <li>2) телефон</li> <li>3) письма-приветствия новым клиентам;</li> <li>4) внутренние организационные напоминания;</li> <li>5) звуковую почту</li> </ol> <p><b>Укажите не менее двух позиций</b></p>	За каждый верный ответ 1 балл
12	1 – Б 2 – А 3 - В	<p><b>Установите соответствие между уровнями рефлексивного слушания в процессе деловой беседы и их характеристиками:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Слушание-сопереживание</li> <li>2. Поверхностное слушание</li> <li>3. Слушание с временным отключением</li> </ol> <p>А) Невнимание в суть получаемой информации;  Б) Поддержка непрерывного психоэмоционального контакта;  В) Отвлечение от восприятия и понимания информации с одновременным обдумыванием ответного сообщения</p>	3 балла
13	2	<p><b>Исключите лишнее:</b></p> <p><b>Основными правилами позитивной критики являются:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ценности личности ни в коем случае не могут быть подвергнуты критике,</li> <li>2) публичность: критика возможна только в присутствии работника, совершившего ошибку и его коллег;</li> <li>3) нацеленность на результат: критика нужна только для того, чтобы улучшить работу и скорректировать недостаток,</li> <li>4) конкретность, фактичность и доказательность</li> </ol>	1 балл
14	1 – В 2 – Г 3 – А 4 - Б	<p><b>Установите правильное соответствие между видами комплиментов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Прямой комплимент</li> <li>2) Косвенный комплимент</li> <li>3) Манипулятивный комплимент</li> <li>4) Назидательный комплимент</li> </ol> <p>А) Как прекрасно расположен ваш офис! Я сам никогда бы не нашел такого удачного места!  Б) Какое удачное место для офиса вы нашли! Было бы просто здорово, если бы и транспорт вы подбирали также внимательно!  В) В каком прекрасном месте расположен ваш офис!  Г) Только человек с прекрасным вкусом мог выбрать офис в таком замечательном месте!</p>	2 балла

15	3	<p><b>К правилам убеждения не может быть отнесено следующее утверждение:</b></p> <p>1) Коммуникатор начинает свою речь с суждения, которое вызывает согласие слушателей;</p> <p>2) Коммуникатор был представлен как специалист в своей области;</p> <p>3) Коммуникатор подчеркивает полное незнание проблемы слушателями</p> <p>4) Коммуникатор подчеркивает общность своих интересов и интересов аудитории</p>	1 балл
16	1, 2	<p><b>Какие из перечисленных факторов могут отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?</b></p> <p>1) опоздание на 15 минут;</p> <p>2) похлопывание партнера по плечу</p> <p>3) доброжелательная улыбка</p> <p>4) строгие деловые костюмы</p> <p>5) рукопожатие</p> <p><b>Укажите не менее 2 позиций</b></p>	2 балла

Задания открытого типа

1	<p>Есть 3 основных типа рукопожатия:</p> <p>1) доминирующее - рука человека лежит сверху;</p> <p>2) равноправное – руки партнеров находятся на одном уровне ребром вниз</p> <p>3) покорное - рука человека лежит снизу.</p>	<p><b>К такесическим средствам общения относится рукопожатие. Опишите:</b></p> <p>1) Доминирующее рукопожатие</p> <p>2) Равноправное рукопожатие</p> <p>3) Покорное рукопожатие</p>	3 балла
2	<p>В деловой сфере это обмен мнениями и наблюдение за бизнес-процессом, при необходимости изменение линии поведения для достижения поставленных целей и задач.</p>	<p><b>Объясните термин «обратная связь» в деловой коммуникации</b></p> <p>Приведите пример значимости обратной связи</p>	2 балла
3.	<p>Могут быть указаны:</p> <p>1) взгляд;</p> <p>2) мимика;</p> <p>3) поза человека;</p> <p>4) жесты.</p>	<p><b>Опишите кинесические средства коммуникации:</b></p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>	За каждый верный ответ 1 балл

4.	Резюме	<p><b>Вставьте пропущенное определение:</b> Документ, который содержит информацию о навыках, опыте работы, образовании и другую относящуюся к делу информацию, обычно требуемую для рассмотрения кандидатуры человека при найме на работу, называется.....</p>	1 балл
5.	Проксемические средства общения	<p><b>Вставьте пропущенный термин:</b> Дистанция между участниками коммуникации, взаимные позиции общающихся сторон за столом во время переговоров – это..... <b>средства общения.</b></p>	2 балла
6	<p>К такесическим средствам общения относят динамические прикосновения: рукопожатия, поцелуи, похлопывания, объятия. К допустимым средствам общения можно отнести рукопожатия. Остальные средства допустимы лишь в случае редкого исключения или близкого знакомства участников общения</p>	<p><b>Могут ли такесические средства общения привести к конфликту в деловом общении?</b> Подтвердите свое мнение примером.</p>	за каждый верный тезис – 1 балл
7	<p>Могут быть указаны: 1)Комплимент правильный. 2)Комплимент двусмысленный, в нем есть намек на неумелые действия партнера. Можно использовать нейтральную похвалу. 3)Комплимент неправильный, в нем содержится неуместное в данной ситуации назидание, он может вызвать негативные эмоции.</p>	<p><b>Известно, что вовремя сказанный комплимент может сгладить конфликт, улучшить ситуацию во время переговоров и т.п. Проанализируйте комплименты, высказанные в указанной ситуации. Согласны ли вы с ними или можно подобрать иной вариант:</b> 1)Сотруднику, который, несмотря трудности, довел дело до конца – «Хороший конец – делу венец!». 2)Когда партнер после долгих переговоров все-таки сумел добиться успеха – «Не было бы счастья, да несчастье помогло». 3)Мастеру на все руки, который добился успеха – «Руки у вас золотые, а вот язык – враг!»</p>	за каждый верный ответ – 1 балл

8	<p><b>Барьеры коммуникации</b> – помехи, мешающие осуществлению контактов и взаимодействию между коммуникатором и реципиентом. Они препятствуют адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе осуществления коммуникативных связей.</p>	<p>Объясните понятие <b>«Барьеры коммуникации»</b> с примером взаимодействия производителя услуг с клиентом</p>	2 балла
9	<p>Могут быть указаны: 1)логический; 2)восприятия и понимания; 3)семантический; 4)фонетический; 5)взаимодействия 6) этический барьер 7) барьер некомпетентности и др.</p>	<p><b>Перечислите виды коммуникативных барьеров:</b> 1) 2) 3) 4) 5) 6)</p>	за каждый указанный вид – 1 балл
10	<p>Семантический барьер возникает из-за проблем с интерпретацией значения слов и выражений. Пути преодоления: понять особенности партнера, использовать понятную ему лексику, объяснять смысл используемых слов.</p>	<p><b>Укажите, в чем состоит семантический барьер в коммуникации. Приведите пример такого барьера в работе сотрудника сервисного предприятия и клиента. Дайте рекомендации для преодоления появившегося барьера.</b></p>	3 балла
11	<p>Сотрудник покидает офис с хорошим настроением, он согласен продолжать работать с такой же отдачей, но не знает, что именно ему нужно делать. За одобрением не последовало детального обсуждения результатов работы, и осталось непонятным, что именно вызвало восторг начальника. Обратная связь сотрудника и руководителя не состоялась.</p>	<p><b>Проанализируйте деловую ситуацию. В чем состоит ее коммуникативная неудача:</b> Сотрудник получает похвалу от своего начальника во время подведения итогов его работы: «Твоя работа великолепна, продолжай в том же духе!»</p>	2 балла

12	<p>Могут быть указаны:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) плохое настроение у обоих партнеров;</li> <li>2) появление у критикуемого потребности защищаться, бесполезные споры и оправдания;</li> <li>3) появление враждебных отношений;</li> <li>4) безразличия у критикуемого;</li> <li>5) желание «свести счеты»;</li> <li>6) чувство оскорбленного самолюбия у критикуемого.</li> </ol>	<p><b>При деловом взаимодействии иногда приходится прибегать к критике. Какие негативные последствия могут быть в данном случае:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)</li> <li>2)</li> <li>3)</li> <li>4)</li> <li>5)</li> <li>6)</li> </ol>	<p>за каждый указанный аргумент – 1 балл</p>
13	<p>· Могут быть указаны:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Понимание того, что все, что я делаю, можно сделать лучше;</li> <li>2) Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело;</li> <li>3) Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель, что моя работа незаметна и незначима;</li> <li>4) Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбой в работе.</li> <li>5) Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.</li> </ol>	<p><b>Конструктивная критика может принести пользу делу. Укажите возможные позитивные установки человека на восприятие критики:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)</li> <li>2)</li> <li>3)</li> <li>4)</li> <li>5)</li> </ol>	<p>За каждый указанный аргумент – 1 балл</p>
14	<p>Начальник, не обсудив суть проблемы, возвращает документ подчиненному для исправления ошибок. Но подчиненный не понимает, в чем состоит упрек и не может исправить недочеты. Критика должна быть конкретной и конструктивной.</p>	<p><b>Проанализируйте коммуникативную ситуацию и укажите причины неудачи коммуникации:</b></p> <p>Начальника раздражает сотрудник, который постоянно допускает орфографические ошибки, он возвращает ему не подписанный договор со словами: «Ты вообще в школе учился?».</p>	<p>2 балла</p>

15	Личная зона - 50-120 см.	<b>В деловом этикете большое значение имеет дистанция участников общения. На каком расстоянии должна происходить коммуникация между партнерами во время деловых переговоров, беседы, консультации. Как называется эта зона?</b>	2 балла

### **Задания на проверку знаний**

#### **Контрольные вопросы для проведения зачета**

1. Понятие «коммуникация». Виды, типы и формы коммуникации. Модели коммуникации.
2. Деловая коммуникация и ее функции.
3. Особенности делового общения.
4. Виды, цели и формы делового общения.
5. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и технологии ведения переговоров. Протокол при ведении деловых переговоров;
6. Типы совместных решений и анализ результатов переговоров.
7. Деловой разговор: особенности, подготовка.
8. Деловое совещание: особенности подготовки и проведения.
9. Пресс-конференция: особенности, структура проведения.
10. Презентация: основные этапы, практическая подготовка.
11. Деловой разговор: особенности, подготовка. Деловой разговор по телефону.
12. Подготовка к публичному выступлению. Структура и форма.
13. Работа с аудиторией в ходе публичного выступления.
14. Особенности официально-деловой письменной коммуникации.
15. Документ, его функции и реквизиты.
16. Личная деловая документация: автобиография, резюме, объяснительная записка.
17. Деловые письма, их классификация. Правила оформления деловых писем.
18. Коммерческие деловые письма: письмо-оферта, претензия, запрос.

19. Некоммерческие деловые письма: информационное письма, гарантийное письмо, письмо-благодарность и др.
20. Особенности официально-деловой письменной речи.
21. Этика письменной деловой коммуникации.
22. Роль и функции имиджа в деловом общении. Суть имиджмейкинга и брендинга.
23. Факторы, влияющие на создание позитивного рабочего имиджа.
24. Корпоративное деловое общение: цель, стили и функции. Виды корпоративного делового общения и их особенности. Концепция корпоративной социальной ответственности.
25. Гендерный аспект деловой коммуникации. Особенности мужского и женского коммуникативного поведения.
26. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Виды критики. Правила применения комплиментов.
27. Сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения. Пути и преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении

#### **4.1.2. Задания на проверку умений (примеры заданий, тестов и ситуационных задач)**

**Ц е л ь :** проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем видеть хорошее и говорить об этом.

**З а д а н и е .** Все участники занятия садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится и что он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент (допустим, в отношении внешнего вида, манеры держаться на людях, в умении излагать свои мысли и т. п.).

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от

него, сделать свой комплимент; и так далее по кругу: до тех пор, пока все участники тренинга не сделают комплимент партнеру.

**А н а л и з.** Оценивается соответствие высказываний жанру комплимента, корректность поведения и манера установления контакта.

**Задание**

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

### **Ситуационные задачи по теме «Критика трудных работников»**

Используя свои знания и приведенную информацию для решения ситуационных задач.

Критика (от греч. kritik – искусство разбирать) имеет несколько значений:

- а) обсуждение с целью дать оценку;
- б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- в) проверка достоверности чего-то.

В деловой практике различают такие виды критики, как критиканство, псевдокритика и критика.

Критиканство – это вид злопыхательской критики, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели.

Псевдокритика – это критика для сведения личных счетов, используется также как средство повышения или сохранения своего статуса, как стиль работы. Позитивная же критика является неотъемлемой частью делового общения; всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта, и предметом ее являются дела и поступки, а не личность участника делового взаимодействия. В деловой коммуникации важно корректно использовать критику: знать меру своей правомочности, место и время, стремиться к нанесению минимального морального ущерба, помнить о конструктивности.

### **Ситуация 1**

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

### **Ситуация 2**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

### **Ситуация 3**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### **Ситуация 4**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить

разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

### **Ситуация 5**

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

### **Ситуация 6**

Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

### **Ситуация 7**

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести –ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

### **Ситуация 8**

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги

собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

### **Тема 8. Письменное деловое общение и его формы**

**Задание:** проанализируйте текст письма и найдите в нем факторы, провоцирующие коммуникативную неудачу. Предложите исправленный вариант письма.

*Деловое письмо-оферта, которое, по мнению Д.Карнеги, провоцирует коммуникативную неудачу.*

Компании «А. Зерега 'с санс» 28, Фронт-стрит, Бруклин, Нью-Йорк.  
Вниманию мистера Эдварда Вермилена

Джентльмены!

Обработка грузов на нашей приемно-отгрузочной железнодорожной станции затруднена в связи с большим объемом грузов, доставляемых нам в конце второй половины дня. Такое положение приводит к скоплению грузов, к сверхурочным работам, задержкам грузовых машин, а в некоторых случаях и самих грузов. 10 ноября в 16 часов 20 минут от вашей компании поступила партия груза, состоящая из 510 мест.

Мы нуждаемся в вашем содействии в преодолении нежелательных последствий, возникающих в связи с поздним поступлением к нам грузов. Можно ли просить вас, чтобы в те дни, когда вы отправляете такие же крупные партии грузов, как в указанный день, вы старались либо присылать сюда автомашину с грузом пораньше, либо доставлять часть груза в течение первой половины дня?

В результате такого порядка ваши грузовики будут разгружаться быстрее, и у вас будет уверенность в том, что ваши грузы будут отправляться в день их получения, что, несомненно, будет вам выгодно.

Преданный вам начальник станции Дж. Б.

Какие коммуникативные неудачи таит данное письмо?

Во-первых, в письме содержится неперсонализированное обращение. *Джентльмены!* Читатель может подумать, например, что данное письмо адресовано всем клиентам, что информация (особенно предложения), содержащаяся в письме, относится к нему косвенно.

Далее подробно излагаются проблемы автора письма. *Обработка грузов на нашей приемно-отгрузочной железнодорожной станции затруднена в связи с большим объемом грузов, доставляемых нам в конце второй половины дня. Такое положение приводит к скоплению грузов, к сверхурочным работам, задержкам грузовых машин, а в некоторых случаях и самих грузов.* Безусловно, что эти проблемы малоинтересны для читателя. Люди стремятся избежать собственных трудностей. Тем более, они уклоняются от решения чужих проблем.

В следующей части письма косвенно содержится рекомендация, как следует вести дела. Безусловно, что это может вызвать раздражение у читателя. *Можно ли просить вас, чтобы в те дни, когда вы отправляете такие же крупные партии грузов, как в указанный день, вы старались либо присылать сюда автомашину с грузом пораньше, либо доставлять часть груза в течение первой половины дня?*

В последней части автор письма сообщает, что грузы не всегда отправляются в тот же день. *В результате такого порядка ваши грузовики будут разгружаться быстрее, и у вас будет уверенность в том, что ваши грузы будут отправляться в день их получения...* Безусловно, что эта информация может обеспокоить получателя письма и заставить его искать другого партнёра.

Д. Карнеги предлагает свой вариант письма по данному случаю. *Мистеру Эдварду Вермилену Компания «А.Зерега 'с санс» 28, Фронт-стрит, Бруклин, Нью-Йорк*

*Уважаемый мистер Вермилен!*

*Ваша компания в течение четырнадцати лет является одним из наших постоянных клиентов. Конечно, мы очень благодарны Вам за это и соответственно хотели бы обслуживать Вас быстро и качественно, но это не представляется возможным, когда Ваши грузовики доставляют нам крупные партии груза в конце дня, как это имело место 10 ноября. Почему? Потому что многие клиенты тоже доставляют свои грузы в конце дня. Естественно, что это вызывает скопление грузов и вынужденную задержку Ваших грузовиков, а иногда даже и задержку в отправке Вашего груза.*

*Это плохо. Очень плохо. Как этого избежать? Путем доставки Ваших грузов в первой половине дня, когда это возможно. Это позволит Вашим грузовикам быстро разгрузиться и отправиться обратно, мы же сможем немедленно приступить к обработке Вашего груза, а наши рабочие попадут домой рано вечером, чтобы насладиться за обедом превосходными макаронами и лапшой, которые Вы производите.*

*Пожалуйста, не примите это за жалобу и не сочтите, что я намерен советовать Вам, как вести дела. Мое письмо вызвано исключительно желанием обслуживать Вас более эффективно. Независимо от того, когда прибудет Ваш груз, мы всегда с радостью сделаем все, что в наших силах, для того чтобы быстро Вас обслужить.*

*Вы заняты. Пожалуйста, не утруждайте себя ответом на данное письмо.*

*Преданный Вам начальник станции Дж. Б.*

## **V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)**

### **Рекомендуемая литература:**

#### **Основная литература:**

1. Асадов А.Н., Косалимова О.А., Покровская Н.Н. Культура делового общения: Учебное пособие. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010.

2. Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И., Тумина Л.Е., Петрунин Ю.Ю. Основы делового общения. М.: Изд-во Форум, 2010.
3. Деловое общение: Учеб.пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. 4-е изд. М.: Изд.-торг.корпорация «Дашков и К», 2011.
4. 4. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов/ В.В. Галахов, И.К.Корнеев и др; под ред. И.К.Корнеева. М.: Проспект, 2009.
5. Захаров Д.К., Кибанов А.Я., Коновалова В.Г. Основы делового общения. Учебник. М.: Инфра-М, 2008.
6. Кибанов В.Г., Захаров Д.К., Коновалова В.К. Основы делового общения. М.: ИНФРА-М, 2009.
7. Мунин А.Н. Деловое общение: Курс лекций: Учебное пособие / А.Н. Мунин. 2-е изд. М.: Флинта, НОУ ВПО «МПСИ», 2010.

#### *Дополнительная литература*

1. Аминов И.И., Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2008.
2. Баркова Э.В., Титов В.А. Этика и этикет: Учебное пособие. М.: Изд-во РГТЭУ, 2007.
3. Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность. М., Мысль, 2010.
4. Бороздина Г.В., Психология делового общения — М.:ИНФРА-М, 2010.
5. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Основы речевой коммуникации. М., 1997.
6. Гравицкий А. Основы деловой этики . Ростов н/Д : Феникс, СПб.: Северо-Запад, 2007.
7. Измайлова М.А. Деловое общение – М.: Дашков и Ко, 2008.
8. Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова

Е.М. Деловая коммуникация. Томск, 2013.

9. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказать влияние на людей. М., 2009..

10. Клюев Е.В. Речевая коммуникация. Успешность речевого взаимодействия: Учебное пособие для университетов и институтов. М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2002.

11. Кирсанова М.В., Анодина Н.Н., Аксенов Ю.М. Деловая переписка. М., 2008.

12. Колтунова М.В., Деловое общение. М.: Логос, 2008.

13. Комарова Л.В., Технологии делового общения в управленческой деятельности. М.: Изд-во РАГС, 2008.

14. Кузнецов И.Н. Бизнес-этика. М.: Дашков и Ко, 2007.

15. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. Ростов-на-Дону: Феникс, 2007.

16. Кузнецов И.Н. Современный деловой этикет. М.: ГроссМедиа; Росбух, 2007.

17. Кукушин В.С. Деловой этикет. М.: МарТ, 2010.

18. Лавриненко, Психология и этика делового общения, ЮНИТИ, 2008.

19. Логинова А.С. Этикет и культура поведения секретаря-референта: М: ООО «Журнал управление персоналом».

20. Психология делового общения: Учебное пособие / Н.И. Леонов. – 4-е изд., стереотип. М.: Изд-вл МПСИ; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2010.

21. Русский язык и культура речи: учебник/ Под ред. проф. В.И.Максимова. М.: Гардарики, 2003.

22. Ричард Т. Де Джорж. Этика бизнеса; Учебный курс для колледжей и университетов. М.: Равновесие; Рипол Классик, 2005.
23. Рогожин М.Ю., Документы делового общения – М.: РДЛ, 2009.
24. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.
25. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М., 2011.
26. Южин В.И. Энциклопедия этикета – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2007.
27. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М., 2005.

*Периодические издания:*

Кадры предприятия  
Корпоративная и деловая этика  
Персонал  
Медиация и право  
Этика успеха  
Этика и корпорации  
Управление персоналом  
Человек и труд

**VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (или модуля)**

**3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru/>
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://elibrary.ru/>

- Электронно-библиотечная система «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru>
- Электронно-библиотечная система «Руконт»: <http://www.rucont.ru>
- Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>
- БД Scopus <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>
- БД Web of Science  
[http://apps.webofknowledge.com/WOS\\_GeneralSearch\\_input.do?product=WOS&search\\_mode=GeneralSearch&SID=F5lxbbgnjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=](http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F5lxbbgnjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=)
- – ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- – ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- – ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- – ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- – ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- – ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- – электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- – коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- – электронная библиотека диссертаций РГБ;
- – база данных ПОЛПРЕД;
- – АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

## **VI. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Лекционные занятия и самостоятельное изучение курса по настоящей программе проходят с использованием рекомендуемой литературы.

*Лекционный материал* посвящается рассмотрению основных концептуальных вопросов: основным понятиям, категориям и подходам, а также вопросам, трактовка которых имеет особое значение для понимания сути учебной дисциплины и раскрывает компетентностный подход к ее изучению.

В учебном процессе наряду с традиционными формами обучения предусматривается использование различных активных и интерактивных форм и методов обучения (дискуссии, круглые столы, деловые игры, разбор практических ситуаций, тренинги, практикумы и др.). Для более эффективного усвоения студентами данной дисциплины предлагается необходимая учебная и методическая литература.

*Самостоятельная работа* предполагает изучение теории и практики и рекомендованных исследований, изучение по наиболее интересных, проблемных вопросов, а также решение тестовых и практических заданий, выполнение контрольной работы, подготовку сообщений, эссе, рефератов и т.д. Преподаватель проводит индивидуальные и групповые консультации со студентами с целью оказания им помощи в усвоении основных тем, раскрывающих компоненты компетенций, изучаемых по данной дисциплине.

*Проведение семинарских и практических занятий* предполагает активную, целенаправленную работу студентов.

*Цель семинарского занятия* - усвоение важнейших вопросов курса и выступление каждого студента на каждом семинаре. На семинаре студенты должны уметь объяснить понимание ими вопросов темы. Для этого при подготовке к семинару студент должен внимательно изучить рекомендованную литературу и методические рекомендации, подготовиться и ответить на любой вопрос темы семинара, продолжить выступление предыдущего выступающего. Студент может пользоваться конспектом изученной литературы. Каждый студент должен по указанию преподавателя отрецензировать сообщение, сделанное предыдущим выступающим.

*Практические занятия*, проводимые в активной и интерактивной формах, позволяют вовлекать всех студентов в обсуждение того или иного вопроса, проблемы, разбор конкретной ситуации, решение практических и тестовых заданий и практикумов. Активное обучение студентов по данной дисциплине обеспечивается диалоговым взаимодействием преподавателя и студентов, предусматривает проблемную (дискуссионную) постановку

вопросов с целью закрепления и углубления полученных знаний, формирования умений и практических навыков в соответствии с компонентами компетенций.

*Текущая аттестация* работы студентов осуществляется в процессе проведения семинарских и практических занятий на протяжении семестра путем оценки устных ответов, а также выполнения контрольных работ, решения тестовых, практических заданий и задач.

Если студент не выполнил ни одного задания, а также не проявил активности на занятиях, то его работа в течение семестра оценивается как неудовлетворительная. Если студент пропускает занятия по уважительной причине (по болезни, график свободного посещения), то он выполняет задания самостоятельно, во внеаудиторное время, знакомя преподавателя с полученными результатами. При этом тесты могут быть заменены разбором проблемных ситуаций по названным темам.

*Основные формы самостоятельной работы:*

- ✓ поиск необходимой литературы и электронных источников информации по изучаемой теме;
- ✓ изучение рекомендуемой литературы и лекционного материала;
- ✓ выполнение задания по теме практического и интерактивного занятия;
- ✓ написание и оформление эссе;
- ✓ самостоятельная подготовка презентации;
- ✓ выполнение задания для самостоятельной работы по выбору;
- ✓ подготовка к практическим и интерактивным занятиям;
- ✓ подготовка к зачету.

Самостоятельная работа может выполняться обучающимся в читальном зале библиотеки, в компьютерных классах, а также в домашних условиях. Предусмотрено получение студентами профессиональных консультаций, контроля и помощи со стороны преподавателя.

Самостоятельная работа обучающихся подкрепляется учебно-методическим и информационным обеспечением, включающим учебники, учебно-методические пособия, конспекты лекций.

Вопросы для самостоятельной проработки:

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. Манипулятивное общение.
10. Критерии творческого общения.
11. Личностные факторы успешного делового общения.
12. Взаимопонимание в общении
13. Типы личного влияния в деловом общении.
14. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
15. Сценарии и механизмы взаимодействия.
26. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.

### **План и тематика семинарских/практических занятий**

**Тема 1. Устная деловая коммуникация. Речевая самопрезентация в деловом общении.**

Цель: детализировать основные способы формирования положительного вербального образа специалиста средствами устной коммуникации.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Роль положительного вербального имиджа в деловом общении.

2. Техники формирования вербального имиджа в устном монологическом выступлении
3. Приемы установления контактов.
4. Коммуникативные стратегии речевого поведения
5. Анализ речевых ситуаций.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Определите составляющие черты положительного вербального имиджа в деловом общении.
2. Определите составляющие черты отрицательного вербального имиджа в деловом общении.
3. Охарактеризуйте основные приемы установления речевого контакта.
4. Почему по речи судят об общей культуре человека?

## **Тема 2. Публичное выступление в деловом общении**

Цель: детализировать знания студентов и сформировать практические навыки выступлений с монологической речью в различных ситуациях

*Вопросы для обсуждения:*

1. Виды публичных выступлений
2. Работа с аудиторией: приемы управления, установление контакта, использование языковых средств.
3. Подготовка к публичному выступлению
4. Мастерство публичной речи.
5. Эффективные приемы убеждения
6. Заслушивание и обсуждение ситуационных задач.

Студентам предлагается подготовить и провести устное выступление с публичной речью, произносимой по конкретному поводу. Результат выступления обсуждается группой.

*Ситуационные задачи для подготовки и обсуждения:*

1. Составьте поздравительную речь от лица студентов группы по поводу 10-летнего юбилея кафедры социально-культурного сервиса и туризма ТвГУ.

2. Составьте презентационную речь о специальности «Сервис» для выступления на Дне открытых дверей ТвГУ.
3. Составьте поздравительную речь от лица студентов группы по поводу 20-летия работы на историческом факультете О.К.Ермишкиной.
4. Составьте презентационную речь, в которой вы представите свой туристический продукт (по теме выпускной работ).
5. Составьте информационную речь по поводу 150-летия Школы П.П.Максимовича для юбилейной научной конференции.
6. Составьте приветственную речь от лица студентов группы на открытие ежегодной Международной научно-практической конференции «Современные тенденции развития мировой, национальной и региональной индустрии гостеприимства», проводимой на факультете.
7. Составьте поздравительную речь от лица студентов группы по поводу успешной защиты кандидатской диссертации Ю.В.Бодровой.
8. Составьте поздравительную речь от лица студентов группы по поводу победы А.В.Цыгановой в конкурсе «Тьютор года».
9. Составьте приветственную речь от лица студентов группы в адрес П.Д.Малыгина по поводу выхода его новой монографии.
10. Составьте поздравительную речь от лица студентов группы по поводу получения А.В.Винником нагрудного знака «Почетный работник Тверского государственного университета».

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Опишите методику и технику организации публичного выступления.
2. Перечислите этапы подготовки к публичному выступлению.
3. Какие трудности могут возникнуть в публичном выступлении и как их можно предотвратить?

4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

### **Тема 3. Формы устной деловой коммуникации**

Цель: детализировать и закрепить знания студентов по наиболее востребованным формам устной деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Деловой разговор: особенности, подготовка.
2. Деловое совещание: особенности подготовки и проведения.
3. Деловая дискуссия: правила подготовки и проведения.
4. Деловые переговоры:
  - подготовка к переговорам;
  - протокол при ведении деловых переговоров;
  - технологии ведения деловых переговоров;
  - типы совместных решений;
  - анализ результатов переговоров.
5. Пресс-конференция: особенности, структура проведения.
6. Неофициальные деловые встречи и их роль в бизнесе.
7. Деловая презентация: основные этапы, практическая подготовка.
8. Деловой разговор по телефону.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Дайте простейшие рекомендации участнику телефонных переговоров в установлении успешной коммуникации и разъясните их
2. Какая форма общения как взаимодействия наиболее продуктивна – ориентация на контроль или ориентация на понимание?
3. Каковы могут быть последствия несоблюдения делового этикета?
4. Как пригласить к телефону коллегу?
5. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
6. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
7. Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова сыграла роль «секретарши». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?

**Тема 4. Формы воздействия (влияния) на партнеров общения. Манипуляции в общении.**

**Цель:** научиться распознавать психологическую позицию партнера и определить способы конструктивного решения вопроса.

Занятие проводится в форме метода коллективного анализа ситуации (кейс-метод) - обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении деловых ситуаций или задач. При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Неимперативные формы воздействия на делового партнера (с приведением ситуаций):

- просьба;

- совет;

- убеждение;

- внушение: прямое, косвенное.

## 2. Императивные формы воздействия и способы защиты от них:

- приказ;

- требование;

- запрет;

- принуждение;

- угрозы, запугивание

## 3. Ситуационные задания. Способы манипуляции и противодействие им:

1). Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной сотрудницы, Всеми обожаемого и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»

2). Вас делают «другом». Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»

3). «Доброжелатель». Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать

4). «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиях

5). Вас делают «соратником по общему делу». Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь

б). Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около

7). «Взять измором». Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите выполнять.

4.Выполнение практических ситуационных заданий. Студенты разбиваются на группы по 2-3 человека и выполняют задания, которые обсуждаются в ходе групповой дискуссии.

Задание 1. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 2 . Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.
- д) уверенный в себе охранник.

Задание 3 . Вам нужно найти способ вынудить партнера по общению сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать манипулятору.

Задание 4. Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;

- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Охарактеризуйте механизмы общения, такие как «заражение», «внушение», «убеждение», «принуждение», «подражание», «мода». Для любого из этих механизмов общения, по вашему выбору, сформулируйте 3-4 предложения для практического воздействия на поведение собеседника.

3. Перед вами шесть практических советов понравиться людям. Внимательно ознакомьтесь с ними, поразмышляйте и дайте аргументированное подтверждение их полезности для установления эффективного общения:

- 1) проявляйте искренний интерес к людям и их проблемам;
- 2) улыбайтесь. Людям приятно встречать улыбающихся людей, о них редко думают плохо. Если Вы всегда улыбаетесь при встрече с человеком, то он не скажет Вам плохого, даже если вы заслуживаете этого. Улыбайтесь;
- 3) человек будет очень расположен к Вам, если Вы помните, как его зовут;
- 4) исключительное внимание к говорящему – это наиболее важный фактор. Ничего так не льстит собеседнику, как внимание;
- 5) заводите разговор о том, что интересует Вашего собеседника;
- 6) укажите достоинства других людей. Если Вы хотите иметь друзей – дайте им возможность превзойти Вас.

**Тема 5. Письменное деловое общение и его формы**

Цель: раскрыть принципы, методы, формы и особенности письменного делового общения и получить практические навыки применения полученных знаний.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности официально-деловой письменной речи.
2. Этика письменной деловой коммуникации.
3. Ошибки в деловых документах. Методы их исправления.
4. Автобиография участника деловой коммуникации. Правила ее составления.
5. Резюме. Виды. Правила составления и типичные ошибки.
6. Характеристика как вид официально-делового документа.
7. Правила составления заявлений. Объяснительные записки.
8. Деловые письма. Классификация. Правила составления. Требования к оформлению.
9. Основные виды деловых писем. Коммерческие письма. Оферта. Рекламация. Запрос.
10. Виды некоммерческих писем. Информационные письма. Гарантийные письма. Поздравительные письма.
11. Организационно-распорядительная документация. Разновидности. Правила составления.
12. Выполнение практических заданий:
  - составить автобиографию;
  - составить резюме для соискания определенной должности (на выбор студента);
  - составить характеристику на студента своей группы (выбор кандидатуры по жребию);
  - составить заявление по различным поводам (на право свободного посещения занятий (с мотивацией); с просьбой предоставить

академический отпуск; оказать материальную помощь; пересдать экзамен и др.)

- составить объяснительную записку по различным поводам (неявка на государственный экзамен; прогул; систематические опоздания на занятия; утеря зачетной книжки и др.);

- составить письмо-приглашение на День открытых дверей исторического факультета ТвГУ; для участия в ежегодной конференции;

- составить письмо-благодарность ТвГУТЮЗг.Твери за участие в проведении «Дней славянской письменности»;

- составить письмо-напоминание студенту о необходимости ликвидировать академическую задолженность;

- составить письмо-отказ на предложение школы № 35 г.Твери о проведении совместного фестиваля;

- составить письмо-просьбу администрации г.Твери о помощи о благоустройстве школьной территории.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
2. Перечислите виды деловых писем.
3. Почему так важен пакет документов?
4. Как сделать документы привлекательными для зрительного восприятия?
5. Как можно узнать о реакции на отправленное заявление?
6. Что делать, если длительное время от адресата нет никакой реакции?
7. Что нужно писать в резюме и чего писать не нужно?
8. Какой тип резюме больше подходит для молодого специалиста без опыта?

**Тема 6 . Имидж и репутация в деловой коммуникации.**

Цель: рассмотреть понятие, сущность и особенности формирования имиджа и репутации, детализировать методы и приёмы их формирования с применением интерактивных форм обучения

Занятие проводится в форме метода «мозгового штурма». Это метод, при котором принимается любой ответ студентов на заданный вопрос. Важно не давать оценку высказываемым точкам зрения сразу, а принимать все и записывать мнение каждого на доске или листе бумаги. Участники должны знать, что от них не требуется обоснований или объяснений ответов. «Мозговой штурм» применяется, когда нужно выяснить информированность и/или отношение участников к определенному вопросу. Можно применять эту форму работы для получения обратной связи.

Алгоритм проведения:

1. Задать участникам определенную тему или вопрос для обсуждения.
2. Предложить высказать свои мысли по этому поводу.
3. Записывать все прозвучавшие высказывания (принимать их все без возражений). Допускаются уточнения высказываний, если они кажутся вам неясными (в любом случае записывайте идею так, как она прозвучала из уст участника).
4. Когда все идеи и суждения высказаны, нужно повторить, какое было дано задание, и перечислить все, что записано вами со слов участников.
5. Завершить работу, спросив участников, какие, по их мнению, выводы можно сделать из получившихся результатов и как это может быть связано с темой занятия.

После завершения «мозговой атаки» (которая не должна занимать много времени, в среднем 4-5 минут), необходимо обсудить все варианты ответов, выбрать главные и второстепенные

«Мозговой штурм» является эффективным методом при необходимости:

- обсуждения спорных вопросов;

- стимулирования неуверенных обучаемых для принятия участия в обсуждении;
- сбора большого количества идей в течение короткого периода времени;
- выяснения информированности или подготовленности аудитории;
- работы в малых группах.

В этом случае преподаватель обеспечивает диагностику и мониторинг, организует учебную среду, осуществляет поддержку (дает советы, разъяснения), когда в наличии нет других ресурсов. Такая форма работы применяется, когда нужно продемонстрировать сходство или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу.

Внедрение интерактивного режима к группе как субъекту образовательного процесса, это, прежде всего:

- развитие навыков общения и взаимодействия в группе;
- формирование ценностно-ориентационного единства группы;
- поощрение к гибкой смене социальных ролей в зависимости от ситуации.

При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его, здесь приветствуется усовершенствование и развитие предложенных идей.

При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: «активность всех обучаемых», предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

### **1. Вопросы для обсуждения**

1. Понятия «облик», «имидж»: сущность и различия.
2. Что такое «вербальный имидж»?

3. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
4. Факторы, влияющие на создание позитивного рабочего имиджа.
5. В чем суть имиджмейкинга?
6. В чем суть брендинга?
7. Создание внешнего облика человека и его значение в деловом общении.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?
2. Роль имиджа в формировании корпоративной культуры предприятия.
3. Пути создания внешнего облика и его роль в деловом общении

## **Тема 7. Гендерный аспект коммуникативного поведения**

Цель: рассмотреть сущность, понятие, влияние и роль гендерного аспекта в коммуникациях с применением интерактивных форм обучения.

Занятие проводится в форме метода работы в малых группах- обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении деловых ситуаций или задач.

Это одна из самых популярных стратегий, так как она дает всем учащимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Все это часто бывает невозможно в большом коллективе. Работа в малой группе — неотъемлемая часть многих интерактивных методов, например таких, как дебаты, общественные слушания, почти все виды имитаций и др.

При организации групповой работы, следует обращать внимание на следующие аспекты. Нужно убедиться, что учащиеся обладают знаниями и умениями, необходимыми для выполнения группового задания. Нехватка

знаний очень скоро даст о себе знать — учащиеся не станут прилагать усилий для выполнения задания. Надо стараться сделать свои инструкции максимально четкими. Маловероятно, что группа сможет воспринять более одной или двух, даже очень четких, инструкций за один раз, поэтому надо записывать инструкции на доске и (или) карточках. Надо предоставлять группе достаточно времени на выполнение задания.

При проведении семинарского занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: «активность всех обучаемых», предполагающий построение занятий с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Гендерный аспект межличностной коммуникации: исторические и современные подходы.
2. Особенности мужского коммуникативного поведения
3. Особенности женского коммуникативного поведения
4. Гендерный аспект коммуникативного поведения в деловом мире различных стран.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?

## **Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации**

**Цель:** рассмотреть понятие, сущность, роль и особенности критики и комплиментов, определить формы проявления и получить практические навыки применения полученных знаний.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Социально-психологический климат в коллективе и его роль в деловой коммуникации.

2. Compliments in business communication. Rules of application of compliments.
3. Criticism in business communication. Types of criticism in business communication. Positive criticism.
4. Attitudes towards criticism. Techniques for reducing the negative impact of comments.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. What does a compliment represent?
2. Is it necessary to give compliments in business communication and what is the role of a compliment in relieving emotional tension?
3. What are the advantages of a compliment, made against the background of an anti-compliment?
4. What is the essence of the technique of "golden words"?
5. What meanings does the term "criticism" have?
6. Do you consider criticism an effective means of business communication and what types of destructive criticism do you know?
7. What techniques are used to reduce the negative impact of comments?
8. How do you understand positive attitudes towards criticism?
9. Should the tactics of reacting to comments change depending on whether they are objective or subjective?

## **Тема 9. Барьеры в общении. Причины их возникновения.**

Цель: раскрыть сущность, содержание и причины возникновения барьеров в общении, провести поиск допустимых средств для их устранения.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Essence, types and content of main communicative barriers in communication.
2. Main reasons for barriers in communication.

3. Пути преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении
4. Роль обратной связи в деловой коммуникации
5. Правила убеждения. Особенности их применения.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента в различных ситуациях общения.
2. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.
3. Перечислите основные виды барьеров в общении. Какие барьеры, с вашей точки зрения, особенно опасны для деловой коммуникации.

### **Тема 10. Межкультурная коммуникация**

Цель: получить теоретические знания в области межкультурных коммуникаций; приобрести практические навыки применения полученных знаний.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Национальные особенности в стиле и этике делового общения англичан и других европейских народов (французов, немцев и др.).
2. Деловой стиль и деловое общение в США .
3. Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии
4. Менталитет, стиль и этика делового общения на арабском Востоке.
5. С представителем какой европейской страны легче всего (труднее всего) завязать деловые отношения российскому бизнесмену? Обоснуйте ответ.
6. Этика и этикет в русском бизнесе.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Для чего необходимо знание национального этикета?
2. Какие правила можно причислить к заповедям иностранного туриста?

### **Тема 11. Корпоративное деловое общение: виды и особенности**

Цель: рассмотреть теоретические и практические проблемы корпоративного делового общения, определить плюсы и минусы различных стилей корпоративного делового общения.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Корпоративное деловое общение: цель, стили и функции.
2. Виды корпоративного делового общения и их особенности.
3. Концепция корпоративной социальной ответственности.
4. Нравственные требования к корпоративному деловому общению и этикет установления контакта.
5. Роль корпоративной культуры предприятия в формировании его деловой репутации.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Раскройте понятие «корпоративная культура».
2. Каковы „плюсы” и „минусы” каждого из стилей корпоративного делового общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический)?
3. Какой из видов корпоративного делового общения (менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный) является самым современным? Обоснуйте ответ.

### **7.2. Тематика рефератов и методические рекомендации по их написанию**

В рамках изучения данного курса студентам предлагается самостоятельное изучение указанной основной литературы. Систематическое изложение основной проблематики дисциплины осуществляется в ходе лекционных занятий. На семинарских занятиях происходит детальная отработка наиболее важных вопросов курса.

Подготовка устного или письменного реферата предполагает изучение нескольких источников по списку литературы и написание самостоятельной работы:

- по одной из тем программы курса (по выбору студента);
- предложенной примерной тематике письменных (контрольных) работ;

Порядок выполнения реферата предполагает ряд последовательных действий.

Определив номер или название темы, необходимо внимательно ознакомиться с кругом входящих в нее вопросов, а также с приведенными методическими советами, которые помогут сориентироваться в теме, обратят внимание на наиболее важные проблемы.

Затем следует:

- прочитать и изучить соответствующие разделы рекомендованной литературы и дополнительный учебный материал по выбранной теме в Интернете.
- изучить конспекты учебных лекций;

Далее, на основе переработанного материала необходимо дать самостоятельное изложение основных вопросов темы. В случае затруднений следует обратиться к словарю важнейших терминов и понятий, дополнительной справочной литературе.

Работы, просто переписанные из учебников и методических пособий, «позаимствованные» из Интернета, не зачитываются.

Тема должна быть изложена в соответствии с планом, который выписывается на первую страницу реферата. Раскрывая тему, важно излагать

материал четко и логически последовательно, не пропуская определений ключевых для данной темы понятий. Рассматривая теоретические вопросы, привлекайте доступные материалы других общественных и специальных дисциплин. Желательно использовать свой личный опыт делового общения по месту работы, в Вашей организации.

Реферат имеет следующую структуру:

- Титульный лист (см.образец ниже);
- Оглавление;
- Введение;
- Основное содержание с разбивкой на главы (параграфы), со сносками на использованную литературу;
- Заключение;
- Список источников и литературы, оформленные в соответствии с требованиями;
- Приложения.

Следите за правильным оформлением работы. Текст следует оформлять на компьютере в соответствии с «Правилами оформления письменных работ», подготовленными Методической комиссией исторического факультета ТвГУ, они размещены на сайте исторического факультета. Какие-либо малопонятные сокращения не допускаются. Обязательно оставляйте поля для замечаний и вопросов преподавателя. Текст должен быть разбит на абзацы, разделы, главы. В конце реферата обязательно приводится список используемой литературы, указываются соответствующие сайты Интернета.

Критерии оценивания реферата:

1. Актуальность темы.
2. Степень изученности литературы.
3. Соответствие плана теме реферата.
4. Соответствие содержания плану и теме реферата.
5. Степень раскрытия основных понятий проблемы.

6. Умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу.

7. Стиль и оформление работы.

### **Темы рефератов**

1. История делового этикета.
2. Концепция делового общения Д.Карнеги.
3. Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
4. Коммуникация в животном мире.
5. Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.
6. Условия и особенности развития деловой культуры в России
7. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
8. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.
9. Психологические аспекты делового общения.
10. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
11. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
12. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
13. Деловое общение, презентации и реклама.
14. Управление деловыми конфликтами
15. Факторы успеха в проведении делового совещания.
16. Культура речи и деловое общение.
17. Проблемы виртуального делового общения

### *Критерии оценивания реферата*

- соответствие содержания выбранной теме;

- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы, четка ли она и обоснованна;
- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культура письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

*Критерии оценивания эссе* могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям:

### **Требования к рейтинг-контролю**

При балльно-рейтинговом контроле итоговая оценка выставляется не на основании оценки за ответ на зачете или экзамене, а складывается из полученных баллов за выполнение контрольных заданий по каждому учебному модулю курса. Рейтинговая составляющая такой системы контроля предполагает введение системы штрафов и бонусов, что позволяет осуществлять мониторинг учебной деятельности более эффективно. Штрафы

могут назначаться за нарушение сроков сдачи и требований к оформлению работ, бонусные баллы – за выполнение дополнительных заданий или заданий повышенного уровня сложности. Сумма набранных баллов позволяет не только определить оценку студента по учебной дисциплине, но и его рейтинг в группе среди других студентов курса.

Успешность изучения курса оценивается суммой набранных за все виды учебной работы баллов из 100 возможных. Для получения положительной оценки (зачета) необходимо набрать не менее 50 баллов.

При определении общего количества баллов за изучение курса могут учитываться две составляющие: первая – баллы, начисляемые за работу студента в течение семестра; вторая – баллы, начисляемые по результатам зачета.

Элементами оценивания работы студента в ходе семестра являются:

- активность студента на семинарских занятиях и качество его ответов (выступлений);

- результаты рубежного контроля (тестирование, контрольная работа).

К зачету допускаются студенты, набравшие по результатам работы не менее 20 баллов.

Программа изучения дисциплины предусматривает в течение семестра два модуля.

В течение первого модуля студент может набрать 40 баллов:

1. Баллы за работу на семинарских и практических занятиях – 20 баллов.
2. Тестирование – 10 баллов.
3. Контрольная работа – 10 баллов.

В течение второго модуля студент может набрать 60 баллов:

1. Баллы за работу на семинарских и практических занятиях – 20 баллов
2. Подготовка реферата, презентации – 10 баллов.
3. Подготовка эссе – 20 баллов.
3. Контрольная работа – 10 баллов.

Примерный образец контрольной работы:

### **Вариант 1.**

1. Объясните термин – документ
2. Перечислите социальные функции речи
3. Укажите виды коммерческих писем
4. Укажите этапы подготовки к устному выступлению
5. Объясните термин – аудитория слушателей
6. Укажите способы управления аудиторией
7. Каковы этические нормы в письменной деловой коммуникации
8. Перечислите функции документа
9. Укажите преимущества устной деловой коммуникации
10. Укажите структуру автобиографии

### **Вариант 2.**

1. Объясните термин – оферта
2. Объясните термины «речь» и «язык»
3. Укажите виды некоммерческих писем
4. Перечислите характеристики аудитории слушателей
5. Объясните термин – рекламация
6. Укажите способы установления контакта с аудиторией
7. Каковы социальные функции документа
8. Перечислите реквизиты документа
9. Укажите преимущества письменной деловой коммуникации
10. Укажите структуру объяснительной записки

Ответственным этапом учебного процесса является сдача зачета. Бесспорным фактором успешного завершения очередного семестра является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего семестра. В этом случае велики шансы для получения зачета по итогам суммы баллов «автоматом». Однако часть студентов подходит к окончанию семестра с недостаточными баллами и готовится к итоговому зачету.

В начале семестра рекомендуется по всем изучаемым предметам получить вопросы для итогового контроля знаний, а также использовать в процессе обучения программу, учебно-методический комплекс, другие методические материалы, разработанные кафедрой по той или иной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет: а) уточняющих вопросов преподавателю; б) подготовки доклада на отдельные темы, наиболее заинтересовавшие студента; в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах; г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачету, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Для систематизации знаний и понимания логики изучения предмета в процессе обучения рекомендуется пользоваться рабочей программой соответствующего курса, включающей в себя разделы, темы и вопросы, определяющие стандарт знаний по каждой теме, задания для самоконтроля, методические рекомендации по самостоятельной работе, глоссарий и др.

Перед консультацией по предмету следует составить список вопросов, требующих дополнительного разъяснения преподавателем.

## **VII. Материально-техническое обеспечение**

<b>Наименование специальных помещений</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного	Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор	Google Chrome – бесплатно Яндекс Браузер – бесплатно

<p>типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>учебная аудитория для занятий семинарского типа 213 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p> <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>учебная аудитория для занятий семинарского типа 204 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p> <p>Помещение для самостоятельной работы, учебная</p>	<p>Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор</p>	<p>Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>Многофункциональный редактор ONLYOFFICE</p> <p>ОС Linux Ubuntu</p> <p>Google Chrome – бесплатно</p> <p>Яндекс Браузер – бесплатно</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>Многофункциональный редактор ONLYOFFICE</p> <p>ОС Linux Ubuntu</p>
---	---	---

<p>аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, практики, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, лаборатория, компьютерный класс:</p> <p>лаборатория по бронированию и резервированию,</p> <p>аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 210 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)</p>	<p>Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Google Chrome – бесплатно</p> <p>Яндекс Браузер – бесплатно</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>Многофункциональный редактор ONLYOFFICE</p> <p>ОС Linux Ubuntu</p>
--	--	---

### **VIII.** Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			
3.			

