

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Лельчицкий Игорь Давыдович

Должность: и.о. проректора по образовательной деятельности

Дата подписания: 22.07.2026 16:27:07

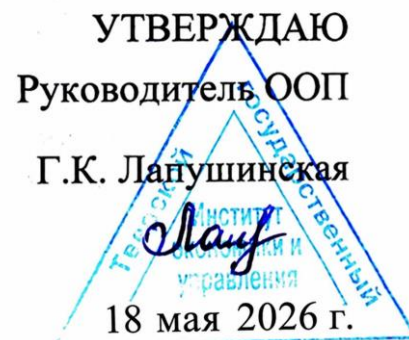
Уникальный программный ключ:

aa5b5ee17d97a2e4d94e98e995320af94f043ce2

УП: 38.03.04 ГМУ

2026.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

Закреплена за кафедрой:	Государственного управления
Направление подготовки:	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль):	Региональное и муниципальное управление
Квалификация:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Семестр:	5

Программу составил(и):

д-р филол. наук, доц., Морозова Оксана Николаевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

Целью освоения дисциплины является:

изучение теоретических основ межличностного общения, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся не-обходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи :

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование представления о навыках межличностного общения, о структуре общения;
- овладение обучающимися техникой и технологией делового общения с целью использования их в процессе социальной деятельности
- приобретение знаний о разновидностях социальных групп и особенностях формирования морально-психологического климата;
- формирование навыков в области визуального контакта, формирования аттракции, управления конфликтными ситуациями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Русский язык и культура речи

Психология

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Стратегии личностно-профессионального развития

Управление карьерой и технология эффективного трудоустройства

Социальное взаимодействие в командной работе

Ознакомительная практика

Организационно-управленческая практика

Научно-исследовательская работа

Управление человеческими ресурсами

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
самостоятельная работа	74

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

УК-4.1: Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

УК-4.2: Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем

УК-4.5: Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения

УК-5.2: Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	5

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения.				
1.1		Пр	5	4	
1.2		Ср	5	9	
	Раздел 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия				
2.1		Пр	5	4	
2.2		Ср	5	9	
	Раздел 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации.				
3.1		Пр	5	4	
3.2		Ср	5	9	
	Раздел 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции.				
4.1		Пр	5	4	
4.2		Ср	5	9	

	Раздел 5. Межличностное общение в деловой среде и психологические аспекты переговорного процесса.				
5.1		Пр	5	4	
5.2		Ср	5	9	
	Раздел 6. Деловой этикет и его особенности. Деловая переписка и правила общения по телефону				
6.1		Пр	5	4	
6.2		Ср	5	9	
	Раздел 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Типы поведения в конфликтной ситуации.				
7.1		Пр	5	4	
7.2		Ср	5	9	
	Раздел 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа.				
8.1		Пр	5	6	
8.2		Ср	5	11	

Образовательные технологии

Дистанционные образовательные технологии
Традиционная лекция
Лекция-визуализация

Список образовательных технологий

1	Игровые технологии
2	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
3	Информационные (цифровые) технологии
4	Технологии развития критического мышления
5	Активное слушание
6	Методы группового решения творческих задач (метод Дельфи, метод 6–6, метод развивающей кооперации, мозговой штурм (метод генерации идей), нетворкинг и т.д.)

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Индикатор УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

Задание: Дайте характеристику собственной речевой культуре. Оцените себя по следующим параметрам:

- знание правил русского языка;
- умение грамотно писать и говорить;
- умение слушать;
- владение речевым этикетом;
- умение выбирать языковые средства в разных ситуациях общения;
- навыки выступлений перед аудиторией.

Шкала оценивания Критерии оценивания

3 балла В ответе отражены все параметры оценки, приведены примеры, выступление имеет четкую структуру, использованы приемы привлечения внимания.

2 балла В ответе отражены не все параметры оценки, не приведены примеры.

0 баллов Нет ответа или выступление не отвечает требованиям, предъявляемым к публичному выступлению

Индикатор УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем

Задание.

Прочитайте ответы студентов и найдите все ошибки, допущенные в деловой переписке. Предложите свой вариант ответа на письмо.

ИСХОДНЫЙ ТЕКСТ:

Уважаемые ребята, добрый вечер.

Высылаю задание на вторник:

1. PR-деятельность в органах власти
2. Политический PR, задачи, цели и функции.

Не забудьте про предыдущее задание, которое мы не проверили.

С наилучшими пожеланиями, Надежда Анатольевна

ОТВЕТЫ:

1. Добрый вечер, задание получил.
2. Задание получила, группа оповещена, большое спасибо!
3. Добрый вечер! Спасибо! С уважением, Мария.

Шкала оценивания Критерии оценивания

3 балла В ответе названы все ошибки, предложен свой вариант ответа, соответствующий всем требованиям, предъявляемым к деловой переписке.

2 балла В ответе названы практически все ошибки, приведен свой вариант ответа, соответствующий требованиям, предъявляемым к деловой переписке.

0 баллов Нет ответа, названы не все ошибки.

Индикатор УК-4.5 Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения

Задание: Подготовьте реферат на одну из предложенных тем и выступите с сообщением перед аудиторией.

Шкала оценивания Критерии оценивания

3 баллов Выступление студента отвечает всем требованиям, предъявляемым к публичному выступлению (по структуре и содержанию), приведены примеры, подтверждающие истинность тезиса.

2 балла Выступление студента в целом отвечает требованиям, предъявляемым к публичным выступлениям, приведены примеры, подтверждающие истинность тезиса.

0 баллов Нет ответа или выступление не отвечает требованиям, предъявляемым к публичному выступлению

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции
УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Индикатор УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

Задание. Заполните таблицу. Совместите описание ситуации приветствия со страной. Франция, Россия, Япония, Китай, Малайзия, Испания, Германия, Эскимосская традиция, Индия

объятие и троекратное лобызание поочередно в обе щеки

легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам

простое рукопожатие и взгляд в глаза

мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев.

потереться друг о друга носами

легкий поклон, ладони вытянуты по бокам

поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнера

легкий поклон со скрещенными на груди руками.

рукопожатие и поцелуй в обе щеки

Шкала оценивания Критерии оценивания

0,5 балла Правильный ответ (предлагаемый вариант приветствия верно соотносен со страной или национальной традицией)

0 баллов Неправильный ответ

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Индикатор УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

Задание.

Выберите правильный вариант ответа:

1) Вербальные коммуникации:

а) реализуются посредством устных и письменных сообщений

б) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

2) Назовите основные намерения собеседников в деловом общении. Исключите лишние утверждения

а) дать или получить информацию,

б) оказать психологическое давление

в) убедить,

г) организовать,

д) обмануть,

е) договориться.

Шкала оценивания Критерии оценивания

1 балл Правильный ответ

0 баллов Неправильный ответ

Индикатор УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем

Задание.

1) Отметьте все неверные варианты ответа:

Требования к содержанию делового письма:

А) приветствие жирным шрифтом

Б) грамотность

В) точность и ясность изложения

Г) текст не должен превышать 200 слов

2) Укажите правильную последовательность:

а) Приветствие – Основная часть – Заключение

б) Приветствие – Вступление – Основная часть

в) Заголовок – Приветствие – Адрес получателя – Основная часть – Заключение

Шкала оценивания Критерии оценивания

1 балл Правильный ответ

0 баллов Неправильный ответ

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Индикатор УК-5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

Задание.

Определите, к какому типу относятся приведенные ниже барьеры:

1. коммуникативный барьер

2. перцептивный барьер

3. интерактивный барьер

а) мотивационный (наличие разных мотивов у партнеров по общению)

б) фонетический (недостатки речи: быстрый темп, глотание слов, слишком тихая речь)

в) физиологический (состояние здоровья человека, физическое или духовное)

Шкала оценивания Критерии оценивания

0,5 балла Правильный ответ (за каждую верно соотнесенную пару «тип барьера – конкретный барьер»; максимальное количество баллов – 1,5)

0 баллов Неправильный ответ

Трансформация баллов в оценку:

Более 51% баллов - оценка «зачтено».

Менее 50% баллов – «не зачтено».

8.3. Требования к рейтинг-контролю

Рейтинговый контроль знаний осуществляется в соответствии с Положением о рейтинговой системе обучения в ТвГУ

Распределение баллов по видам работы в рамках рейтинговой системы:

Работа в семестре (100 баллов), в том числе:

- текущий контроль 60 баллов

- модульный контроль 40 баллов

Итого: 100 баллов

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
Л.1.1	Байтасов Р. Р., Деловые коммуникации, Санкт-Петербург: Лань, 2024, ISBN: 978-5-507-47988-7, URL: https://e.lanbook.com/book/362888
Л.1.2	Жернакова, Румянцева, Деловые коммуникации, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-16604-0, URL: https://urait.ru/bcode/535858
Л.1.3	Коноваленко, Деловые коммуникации, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-11058-6, URL: https://urait.ru/bcode/535825

Дополнительная

Шифр	Литература
Л.2.1	Лисс, Ковальчук, Деловые коммуникации, Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023, ISBN: 978-5-394-05383-2, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=431506

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	http://gramota.ru/ - Портал Грамота.Ру является одним из наиболее авторитетных источников информации. Законодательство о РЯ. Проверка грамотности on-line. Правописание и культура речи. Подборка ссылок на словари и др. ресурсы по русскому языку. Бесплатная справочная служба русского языка.:
Э2	http://www.slovari.ru - Сайт Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН и издательства «Азбуковник». Постоянно действует бесплатная справочная служба:
Э3	http://www.sokr.ru - Словарь сокращений. :
Э4	http://www.gramma.ru - сайт адресован специалистам технического и гуманитарного профиля, учителям, школьникам, студентам, абитуриентам и всем, кто интересуется русским языком:
Э5	Сводные каталоги фондов российских библиотек АРБИКОН, МАРС http://arbicon.ru/ ; КОРБИС http://corbis.tverlib.ru/catalog/ , АС РСК по НТЛ http://library.gpntb.ru/cgi/irbis64r/62/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBN=RSK&P21, DBN=RSK&S21FMT=&S21ALL=&Z21ID= ; ЭКБСОН http://www.vlibrary.ru :

Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
2	Adobe Acrobat Reader
3	Google Chrome
4	WinDjView
5	ABBYY Lingvo x5

6	OpenOffice
7	VLC media player
8	Mozilla Firefox
9	OC Linux Ubuntu
10	Многофункциональный редактор ONLYOFFICE

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	Архивы журналов издательства Annual Reviews
2	Архивы журналов издательства Nature
3	Архивы журналов издательства The Institute of Physics
4	Архивы журналов издательства Sage Publication
5	Архивы журналов издательства Oxford University Press
6	Ресурсы издательства Springer Nature
7	Электронная коллекция книг Оксфордского Российского фонда
8	БД Web of Science
9	БД Scopus
10	Журналы American Physical Society (APS)
11	Polpred.com (обзор СМИ)
12	ИПС «Законодательство России»
13	Виртуальный читальный зал диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ)
14	Репозиторий ТвГУ
15	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)
16	ЭБС ТвГУ
17	ЭБС BOOK.ru
18	ЭБС «Лань»
19	ЭБС IPRbooks
20	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
21	ЭБС «ЮРАЙТ»
22	ЭБС «ZNANIUM.COM»
23	СПС "КонсультантПлюс"
24	СПС "ГАРАНТ"

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудит-я	Оборудование
Б-241	комплект учебной мебели, переносной ноутбук, проектор, экран
Б-221	комплект учебной мебели, переносной ноутбук, проектор, интерактивная доска
Б-245	комплект учебной мебели, компьютеры, коммутатор

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание разделов и тем по дисциплине

Тема 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения. Регулятивная деятельность в социальной организации, группе, коллективе.

Тема 2. Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия, понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия.

Тема 3. Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения). Основные элементы процесса коммуникации. Фактор доверия в коммуникативном взаимодействии. соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности вербальной коммуникации. Риторические приемы в деловом общении. Правила и приемы слушания.

Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие интеракции. Понятие роли. Репертуар ролевых проявлений. Социальные роли, гендерные роли, социально-институциональные роли. Барьеры в общении.

Тема 5. Деловое общение и психологические аспекты переговорного процесса. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и их характеристики. Деловая полемика. Техника ведения переговоров.

Тема 6. Деловой этикет и его особенности. Правила и законы делового этикета. Деловая переписка. Этика телефонных переговоров. Визитная карточка.

Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Типы поведения в конфликтной ситуации. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 8. Имидж как составная часть делового общения. Понятие делового имиджа. Составные элементы восприятия имиджа. Публичные выступления и имидж.

Вопросы к зачету:

1. Определение понятия «общение».
2. Структура и функции общения.
3. Специфика деловой коммуникации и условия ее реализации.
4. Формы делового общения
5. Деловая беседа: функции и этапы
6. Перцептивная сторона делового общения.
7. Интерактивная сторона делового общения.
8. Механизмы социальной перцепции.
9. Письменная и устная коммуникация.
10. Невербальные и вербальные средства общения.
11. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Ошибки слушания.
12. Барьеры в общении.
13. Стили общения: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.
14. Понятие конфликта.
15. Виды и структура конфликта.
16. Функциональные и дисфункциональные конфликты.
17. Причины возникновения конфликтов.

18. Понятие делового имиджа. Составные элементы восприятия имиджа.
19. Этикет и деловой этикет. История возникновения этикета.
20. Функции и значение этикета.
21. Правила общения по телефону.
22. Правила деловой переписки. Особенности формулировок и эффект первых фраз в деловых письмах.
23. Особенности подбора деловой одежды.
24. Ведение деловых переговоров.
25. Визитная карточка в деловой коммуникации.

2. Контрольные вопросы и задания для практических занятий.
Практическое занятие 1. Понятие общения. Общение как деятельность. Функции и цели общения. Виды общения.

- Вопросы для обсуждения:
1. Понятие общения
 2. Виды общения (дайте краткую характеристику каждого вида, выделите специфические черты)
 3. Функции общения.

Практическое занятие 2. Перцептивное общение. Установка межличностного контакта. Предвззудки и как с ними бороться. Фактор привлекательности, превосходства, отношения к нам.

- Вопросы для обсуждения:
1. Понятие перцепции.
 2. Разница между предвззудком и стереотипом.
 3. Приведите примеры предвззудков разного типа.

Практическое занятие 3. Барьеры в общении. Фильтр доверия. Социокультурные и кросскультурные табу.

- Вопросы для обсуждения:
1. Барьеры в общении (коммуникативные, интерактивные и перцептивные).
 2. «Фильтр доверия» и его функции.
 3. Назовите кросскультурные табу, которые вы знаете.

Практическое занятие 4. Различные роли как модели поведения. Механизмы сопротивляемости манипулятивному воздействию. Распределение ролей.

- Вопросы для обсуждения:
1. Гендерные роли.
 2. Социальные роли.
 3. Манипулятивное воздействие и способы противодействия ему.

Практическое занятие 5. Деловые беседы и совещания. Собеседования при приеме и увольнении с работы. Деловые переговоры.

- Вопросы для обсуждения:
1. Этикетные особенности деловых приемов и встреч.
 2. Типология переговоров (обсуждение специфики «жестких», «мягких» и «гарвардских» переговоров).
 3. Основные «нет» на собеседовании при приеме на работу.

Практическое занятие 6. Эффективность телефонной коммуникации. Нормы делового опосредованного общения. Деловая переписка

- Вопросы для обсуждения:
1. Телефонная коммуникация и ее особенности
 2. Техника телефонных переговоров
 3. Основные правила деловой переписки (анализ и исправление ошибок

предложенных вариантов деловых писем).

Практическое занятие 7. Конфликт - спор - дискуссия. Способы разрешения конфликта. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Вопросы для обсуждения:

1. Спор и психологические приемы убеждения в споре
2. Понятие конфликта
3. Типология конфликтов
4. Способы выхода из конфликтных ситуаций

Практическое занятие 8. Имидж делового человека. Что можно и нельзя носить на работу. Дресс-код делового человека.

Вопросы для обсуждения:

1. Дресс-код делового человека
2. Знаковые функции имиджа.
3. Составные элементы восприятия имиджа.

2. Образцы контрольных тестов.

1) Выберите правильный вариант ответа:

Вербальные коммуникации:

- 1) реализуются посредством устных и письменных сообщений
- 2) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

2) Выберите правильные варианты ответов.

Назовите основные намерения собеседников в деловом общении. Исключите лишние утверждения

- а) дать или получить информацию,
- б) оказать психологическое давление
- в) убедить,
- г) организовать,
- д) обмануть,
- е) договориться.

3) Из предложенных вариантов ответа выберите правильный.

Специфической особенностью делового общения является:

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам
- д) большое количество участников

4) Из предложенных вариантов ответа выберите правильный.

К коммуникативной стороне общения относят:

- а) основные элементы процесса: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, код, обратная связь
- б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
- в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

3. Примерные темы рефератов и методические указания к их выполнению

Примерные темы рефератов:

1. Технология личных и публичных бесед.
2. Деловой гардероб офис-менеджера.
3. В деловом имидже нет мелочей.

4. Речевые сигналы успеха в деловой корреспонденции.
5. Телефонные переговоры. Условия. Правила. Законы.
6. Речевое воздействие и манипулирование.
7. Феномен понимания в общении.
8. Роль рефлексии в понимании.
9. Групповой шовинизм как причина возникновения конфликта.
10. Кросскультурные особенности невербального общения.
11. Мотивирующие факторы кооперативной деятельности коллектива.
12. Общение с женщиной и общение с мужчиной.
13. Национальные стили общения.
14. Персонал технологии.
15. Управленческий этикет.
16. Протоколно-этикетное выступление и его основные особенности.
17. Вербальный язык общения.
18. Реальные и иллюзорные референтные группы.
19. Невербальный язык общения.
20. Использование референтных групп в манипулятивных целях.

Методические указания к выполнению реферативных работ:

Цель реферативной работы: Подготовка к освоению материала по теме реферативной работы

Задачи реферативной работы:

- ознакомиться с мнениями и разнообразием представления материала по изучаемой теме;
- отметить единства и разночтения мнений по изучаемым проблемам;
- выявить взаимосвязи между изучаемым и изученным материалом;
- подготовить (выбрать основное содержание и логически упорядочить) материал для изучения темы и последующего самостоятельного повторения.

Требования к выполнению и оформлению письменных работ:

объем – не более 5 страниц;

список литературы и ссылки с указанием страниц – обязательны.

Организуя свою работу по освоению дисциплины, обучающиеся должны:

- использовать рекомендуемый режим и характер учебной работы по изучению дисциплины, по практическому применению изученного материала, по выполнению заданий в ходе текущего и промежуточного контроля, по использованию информационных технологий и др.;

- ознакомиться с методическими указаниями по дисциплине, перечнем учебно-методических изданий, рекомендуемых для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, а также с методическими материалами на бумажных и/или электронных носителях, выпущенных кафедрой.

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

1. Работа с источниками, указанными в разделе основной и дополнительной литературы. В ходе изучения дисциплины обучающимся необходимо использовать: материалы, представленные преподавателем в ходе аудиторных занятий; источники, указанные в разделе основной и дополнительной литературы и др.

2. Самостоятельное изучение тем дисциплины. В ходе самостоятельного изучения материала обучающиеся могут оформлять конспекты по изучаемой теме, которые повышают качество освоения материала, а также подготовиться к проведению промежуточной аттестации. Для наглядности и удобства запоминания материала рекомендуется активно использовать при конспектировании рисунки, схемы и таблицы.

3. Подготовка к занятиям. В ходе подготовки к занятиям обучающиеся должны следовать методическим рекомендациям преподавателя, учитывая что часть вопросов выносятся на обсуждение на занятиях. Одной из основных форм текущего контроля подготовки обучающихся к занятиям является устный ответ, доклад, презентация, контрольное тестирование, выполнение ситуационных заданий и др.

4. Подготовка к промежуточной аттестации. При подготовке к промежуточной аттестации обучающиеся должны опираться на учебный материал, полученный в ходе занятий, а также на процесс самостоятельного изучения дисциплины. В ходе промежуточной аттестации оценивается степень сформированности компетенций, указанных в рабочей программе по дисциплине. При этом учитываются результаты самостоятельной работы и результаты текущего контроля.