

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.06.2025 23:14:47
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт	Экономики и менеджмента
Кафедра	Сервисных технологий и бизнес-процессов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Когнитивные технологии деловых коммуникаций

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма обучения	очно-заочная

Рабочая программа учебной дисциплины «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» основной профессиональной образовательной программы высшего образования рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 9 от 09.04.2025 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

доцент

С.И. Ильина

Заведующий кафедрой:

Б.А. Тхориков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» изучается в третьем семестре.

Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

Экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» Б1.В.2 относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Техники деловой презентации;
- Информационные и коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Результаты обучения по учебной дисциплине «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Маркетинговые коммуникации;
- учебной/производственной практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Когнитивные технологии деловых коммуникаций» являются:

- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;
- формирование у студентов навыков владения формами делового общения и принципами установления деловых контактов, позволяющих выстраивать эффективные межличностные коммуникации в профессиональной деятельности.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	ИД – УК 5.2 Построение социального и профессионального общения с учетом исторического наследия, культурных традиций различных социальных	- Демонстрирует знание основных условий эффективной командной работы, способов и приемов деловой коммуникации в социальном взаимодействии; - Демонстрирует знание правил и технологий организации

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
историческом, этическом и философском контекстах	групп, этносов и конфессий	эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы, делового общения, деловой этики и этикета; - Демонстрирует способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.
	ИД – УК 5.3 Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач	- Владеет навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации; - владеет навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций
	ИД – УК 5.4 Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и профессиональном общении	- Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности; - умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу, конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очно-заочной форме обучения	4	з.е.	128	час.
--------------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	Форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовый проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
3 семестр	Экзамен	128	34	34				28	32
Всего:		128	34	34				28	32

3.2 Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	Третий семестр						
Раздел 1	Процесс коммуникации. Основные понятия						
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 1 Общение и коммуникация Лекция 1 Понятие коммуникации, общения. Структура процесса коммуникации Цели, функции, механизмы, мотивы, средства, стили общения. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.	2				1	Формы текущего контроля по разделу 1: устный опрос; контрольная работа; индивидуальное задание; тестирование
	Практическое занятие 1 Общение и коммуникация: определение коммуникативных и организаторских способностей. Барьеры в общении.		2			2	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 2 Управление взаимоотношениями. Стили и этапы делового общения Лекция 2 Психологические характеристики личности, их влияние на процесс коммуникации. Управление собственными эмоциями. Понимание эмоций	4				1	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	других.						
	Практическое занятие 2 Невербальные приёмы установления контакта		4			2	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 3 Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальные приёмы установления контакта Лекция 3 Речь, как средство коммуникации. Умение говорить. Умение слушать.	4				1	
	Практическое занятие 3 Невербальные приёмы установления контакта		4			2	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 4 Письменная деловая коммуникация Лекция 4 Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации. Служебно-деловая переписка. Виды деловых писем. Электронная письменная деловая коммуникация.	4				1	
	Практическое занятие 4 Принципы и техники эффективного взаимодействия в письменной деловой коммуникации .		4			2	
Раздел 2	Технологии деловых коммуникаций.						

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	Системная модель технологий						
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 5 Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении. Системная модель технологий деловых коммуникаций. Лекция 5 Понятие коммуникативных стратегий и тактик. Системная модель технологий. Стратегии деловой коммуникации. Коммуникативные тактики и тактические приемы. Манипулятивные приемы деловой коммуникации.	4				1	Формы текущего контроля по разделу 2: устный опрос; контрольная работа; индивидуальное задание;
	Практическое занятие 5 Комплимент как эффективный коммуникативный ход. Критика как опасный коммуникативный ход		4			2	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 6 Перцептивно-когнитивные технологии. Лекция 6 Перцептивно-когнитивные технологии. Понятие перцепции, особенности перцептивной стороны общения. Примеры перцептивного общения. Функции социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции, помогающие взаимопониманию. Механизмы перцепции,	4				1	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	способные нарушить взаимопонимание. Перцептивная сторона деловых коммуникаций.						
	Практическое занятие 6 Когнитивная техника переговоров.		4			2	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 7 Коммуникация в проектной команде. Лекция 7 Понятие команды. Командные роли по М. Белбин	4				3	
	Практическое занятие 7 Групповые эффекты		4			2	
УК-5 ИД - УК-5.2; ИД - УК – 5.3; ИД - УК – 5.4	Тема 8 Конфликт в деловой коммуникации. Лекция 8 Конфликт: виды, подходы к управлению конфликтом. Стили поведения в конфликтной ситуации. Стадии прохождения конфликта, модель конфликта. Функции и последствия конфликта. Управление конфликтом.	4				3	
	Практическое занятие 8 Стили поведения в конфликтной ситуации.		4			2	
	Экзамен					32	Экзамен в письменно-устной форме по билетам
	ИТОГО за третий семестр	34	34			60	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	ИТОГО за весь период	34	34			60	

3.7 Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел 1. Процесс коммуникации. Основные понятия		
1	Тема 1 Общение и коммуникация	Понятие коммуникации, общения. Структура процесса коммуникации Цели, функции, механизмы, мотивы, средства, стили общения. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество.
2	Тема 2 Управление взаимоотношениями. Стили и этапы делового общения	Психологические характеристики личности, их влияние на процесс коммуникации. Управление собственными эмоциями. Понимание эмоций других.
3	Тема 3 Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальные приёмы установления контакта	Речь, как средство коммуникации. Умение говорить. Умение слушать. Слухи, как канал передачи информации.
4	Тема 4 Письменная деловая коммуникация	Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации. Служебно-деловая переписка. Виды деловых писем. Электронная письменная деловая коммуникация.
Раздел 2. Технологии деловых коммуникаций. Системная модель технологий		
5	Тема 5 Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении. Системная модель технологий деловых коммуникаций.	Понятие коммуникативных стратегий и тактик. Системная модель технологий. Стратегии деловой коммуникации. Коммуникативные тактики и тактические приемы. Манипулятивные приемы деловой коммуникации. Приемы и техники эффективного ведения переговоров. Демагогические уловки.
6	Тема 6 Перцептивно-когнитивные технологии.	Перцептивно-когнитивные технологии. Понятие перцепции, особенности перцептивной стороны общения. Примеры перцептивного общения. Функции социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции, помогающие взаимопониманию. Механизмы перцепции, способные нарушить взаимопонимание. Перцептивная сторона деловых коммуникаций. Применение когнитивных технологий для оптимизации бизнес-процессов.
7	Тема 7 Коммуникация в проектной команде.	Понятие команды. Командные роли по М. Белбин. Инструменты работы над проектом, повышающие эффективность работы команды.
8	Тема 8 Конфликт в деловой коммуникации	Конфликт: виды, подходы к управлению конфликтом. Стили поведения в конфликтной ситуации. Стадии прохождения конфликта, модель конфликта. Функции и последствия конфликта. Управление конфликтом. Деструктивные конфликтные коммуникативные тактики и действия.

3.8 Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебников и учебных пособий, научных публикаций;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение заданий;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам дисциплины по необходимости;
- проведение консультаций перед экзаменом.

Темы полностью или частично отнесенные на самостоятельное изучение с последующим контролем, не предусмотрены.

3.9 Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	34	в соответствии с расписанием учебных занятий
смешанное обучение	практические занятия		в соответствии с расписанием учебных занятий

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО *ДИСЦИПЛИНЕ*, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенций.

Уровни сформированности и компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной компетенции	общепрофессиональной компетенции	профессиональной компетенции
			УК-5 ИД-УК-5.2; ИД-УК-5.3; ИД-УК-5.4		
высокий		отлично/отлично	Обучающийся: – анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области; – применяет методы анализа и синтеза практических проблем, способы прогнозирования и оценки событий и явлений, умеет решать практические задачи вне стандартных ситуаций с учетом особенностей деловой и общей культуры различных социальных групп; – демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций; – показывает четкие системные знания и представления по дисциплине; - дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.		
повышенный		хорошо/хорошо	Обучающийся: – обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы; – выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики; – правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приемами; - ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает		

			единичные негрубые ошибки.
базовый		удовлетворительно /удовлетворительно	Обучающийся: – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП; – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – с трудом выстраивает связи между видами технологий; – анализирует основные коммуникативные проблемы, но не способен выработать стратегию действий для решения проблемных ситуаций; - ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки.
низкий		неудовлетворительно/ неудовлетворительно	Обучающийся: - демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; - испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; - не способен проанализировать основные коммуникативные проблемы; - выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; - ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1 Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1.	Устный опрос по всем темам дисциплины	1. Что является результатом деловой коммуникации? 2. Назовите компоненты процесса коммуникации. 3. Какие существуют трудности в передаче информации? 4. Какие существуют проблемные места в процессе коммуникации? 5. Какие способы помогут сохранить информацию при передаче и приеме? 6. Какие заблуждения снижают эффективность процесса коммуникации? 7. Назовите барьеры, связанные с коммуникативным процессом 8. Какие коммуникативные барьеры связаны с личностью? 9. Перечислите барьеры психологической защиты. 10. Как правильно предоставлять коммуникативную обратную связь в коммуникации? 11. Способы передачи и приема информации. 12. Содержание коммуникационного процесса. 13. Элементы и этапы коммуникационного процесса. 14. Условия эффективного речевого воздействия. 15. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. 16. Вербальные средства деловой коммуникации. 17. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры. 18. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). 19. Приемы активного слушания. 20. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции. 21. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. 22. Особенности ведения деловой дискуссии.

		23. Подготовка, организация и проведение совещаний. 24. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация. 25. Искусство ведения деловых переговоров. 26. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. 27. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. 28. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). 29. Основные проблемы письменной коммуникации. 30. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. 31. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. 32. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы. 33. Этические проблемы деловых отношений. 34. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации 35. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. 37. Мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные) и их влияние на деловую коммуникацию. 38. Сферы межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера. 39. Межкультурные различия в деловой коммуникации. 40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. 41. Национальный этикет делового общения. 42. Применение когнитивных технологий. 43. Понятие перцепции. Некоторые особенности перцептивной стороны общения. 44. Примеры перцептивного общения. 45. Функции социальной перцепции. 46. Механизмы социальной перцепции, помогающие взаимопониманию. 47. Механизмы перцепции, способные нарушить взаимопонимание. 48. Перцептивная сторона делового общения.
2.	Контрольная работа по всем темам дисциплины	Примерная тематика контрольных работ: 1. Коммуникационные модели, их характеристики и особенности. 2. Диалекты в русском языке, их формирование, изменение. 3. Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени. 4. Вербальные и невербальные коммуникации.

		5. Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия. 6. Стереотипы в деловом общении. 7. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. 8. Искусство делового комплимента. 9. Конфликтное общение. 10. Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций. 11. Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура. 12. Официально-деловой стиль и жанры деловой речи. 13. Деловые коммуникации как составная часть фирменного стиля. 14. Барьеры в общении. 15. Слушание как основной компонент деловых коммуникаций. 16. Виды деловых приемов. 17. Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении. 18. Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций. 19. Ролевое поведение в деловом общении. 20. Психологический портрет менеджера. Проблемы взаимопонимания мужчин и женщин в процессе делового общения. 21. Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении. 22. Анализ национальных стилей бизнес-общения. 23. Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки. 24. Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили. 25. Деловое письмо. 26. Дресс-код, особенности, необходимость введения. 27. Имидж делового человека. 28. Использование манипулятивных техник при проведении деловых переговоров. 29. Национальные особенности деловых встреч. 30. Профессиональная этика. 31. Правила делового этикета. 32. Этические принципы и нормы деловых людей. 33. Одежда деловых женщин. 34. Посредничество при урегулировании конфликтов, при переговорах. 35. Правила аргументации, проведения дискуссий.
--	--	--

		36. Публичное выступление: этапы подготовки, образ оратора, методы и приемы. 37. Самопрезентация в процессе собеседования. 38. Телефонные коммуникации. 39. Телефонный этикет. Корпоративная этика и этические нормы. 40. Факторы успеха в проведении деловых совещаний. 41. Современное деловое письмо. 42. Психологические особенности подготовки проведения деловых переговоров. 43. Условия успеха переговоров. Анализ результатов переговоров. 44. Композиция деловой речи (документа) и варианты делового письма. 45. Понятие коммуникативных стратегий и тактик. Системная модель технологий. 46. Стратегии деловой коммуникации. Коммуникативные тактики и тактические приемы. 47. Манипулятивные приемы деловой коммуникации. 48. Приемы и техники эффективного ведения переговоров. Демагогические уловки.
3.	Индивидуальное задание по разделу 1 «Процесс коммуникации. Основные понятия»	Задание 1. Письменно ответить на вопрос: 1. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации? 2. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример. 3. В каком случае, по Вашему мнению, коммуникация будет эффективной? 4. Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв). Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы». В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации? 5. В чем, на Ваш взгляд, заключается языковое своеобразие деловой переписки? 6. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма? 7. Назовите основные виды делового письма и правила их оформления. Задание 2. Напишите ответ на письмо-рекламацию. Ваши товары были получены 25.03.24. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №678/93 от 01.02.24. Несомненно,

	произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа по этому поводу. Задание 3. Познакомьтесь с текстом близкого к буквальному перевода делового письма, созданного в США (использованы материалы учебника Л.А. Введенской, Л.Г. Павловой и Е.Ю. Кашаевой «Русский язык. Культура речи. Деловое общение»). Выделите в тексте письма особенности, нетипичные для российской деловой переписки. Уважаемый мистер Браун, год назад Вы приобрели велосипед для Вашего сына Джона ко дню его рождения 13.04.2012. Так как день его рождения вновь приближается, Вы, может быть, вновь захотите удивить его новой покупкой, сделанной в нашем магазине. Кстати, мы предлагаем Вам скидку. И, конечно, были бы счастливы хранить приобретенный для Вашего сына подарок у нас, чтобы покупка оставалась тайной до этого особенного дня. Подумайте над нашим предложением. Если Вы сочтете, что Джон был бы рад подарку, купленному в нашем магазине, заходите к нам в удобное для Вас время, и мы продемонстрируем Вам свой ассортимент. У нас Вы всегда найдете богатый выбор всевозможных товаров. Загляните. Я буду счастлив предложить Вам новые товары, которые могли бы заинтересовать Вашего сына В ожидании ответа. С уважением, Алекс Старк, старший продавец. P. S. Для постоянных покупателей специальная (15 %) скидка действует в течение последующих 30 дней. Вопросы 1. По каким признакам можно догадаться, что это письмо написано не в России? 2. Почему в этом письме нет стандартных реквизитов: адресный блок, исходящий номер, печать и др.? 3. Что помогло продавцу запомнить имя сына клиента и дату его рождения? Насколько часто продавец рассылает подобные письма? 4. Насколько это письмо будет способствовать тому, что мистер Браун приедет за новой покупкой? 5. Насколько практика рассылки подобных писем в России могла бы способствовать увеличению эффективности продаж? 6. Предложите варианты адаптации текста письма к российским условиям. Задание 4. Познакомьтесь с образцом резюме как жанра делового документа, появившегося в нашей стране под
--	---

		влиянием зарубежного опыта. Сопоставьте содержание резюме и традиционного для России «Личного листка по учету кадров». Объясните возможные причины различий. Резюме инженера по информационной безопасности 9 ноября 2023 Иванов Сергей Петрович Год рождения: 1983 Электронная почта: ivan23@mail.ru Телефон: (903) 2824498 Город: Екатеринбург Цель резюме Получение должности инженера по информационной безопасности (2-й вариант — работа в интернете Зарплата (минимум): 125000 руб. Возможный переезд: Московская область, Воронеж. Опыт работы: 1. Федеральный государственный научноисследовательский центр радиоэлектронной борьбы Август 2005 — август 2007. Должность: старший офицер по обеспечению безопасности информации Должностные обязанности: контроль за работой со сведениями, составляющими государственную тайну (в подчинении 1500 сотрудников); обеспечение защиты информации на ПК (350 ПК, в подчинении 30 сотрудников) (указать конкретные дела); организация и проведение научно-технических конференций (местного и всероссийского масштаба). 2. ООО «ЮРТ» Июль 2003 — август 2005. Должность: торговый представитель Должностные обязанности: поддержание и развитие клиентской базы; заключение договоров; отслеживание дебиторской задолженности. Образование: 1. Основное — высшее. Краснодарский военный институт. 2000-2005 гг.
--	--	--

	Специальность: организация и технология защиты информации. 2. Среднее специальное. Свердловский техникум торговли. 1998-2000 гг. Специальность: контролер-кассир, продавец с навыками работы бухгалтера. Профессиональные навыки: Опыт управления коллективом; Опытный пользователь ПК: Internet, Microsoft Windows, Microsoft Office, Photoshop. Английский язык свободно, немецкий технический — со словарем. Дополнительные сведения: Семейное положение: холост. Дети: нет. Возможность командировок: есть. Самостоятелен, контактен, умею работать в команде. Водительские права категории «В». Дополнительное задание. Составьте свое резюме в том виде, как Вы его видите через 5—10 лет. Задание 5. «Уникальные коммуникации» «Tatra Banka» - один из сильных банковских брендов в Словакии. Он пятнадцать раз признавался полезным и лучшим банком по версии различных аудиторов и премий. На этот раз банк «Tatra Banka» нуждался в привлечении на работу операционистов и служащих из лучших выпускников университетов с помощью брендинга. Цели коммуникационной кампании: 1) привлечь самых сообразительных и амбициозных выпускников на работу в «Tatra Banka» на позицию служащего; 2) коммуникация должна строиться исходя из принципа банка «Лучшие идут с нами». Целевая аудитория рекламной кампании - молодые и сообразительные выпускники, им от 20 до 35 лет, в конце учебного года необходима работа, у них «умная голова с высокой самооценкой». С одной стороны, аудитория требовательная и надо искать нешаблонные пути коммуникации, с другой - надо поддерживать имидж одного из лучших банков страны. В итоге было решено провести кампанию, основанную на коротких высказываниях, двусмысленных выражениях, пословицах и советах, которые потом «разоблачились». Постеры и стикеры с рекламой «Tatra Banka» были размещены следующим образом: - на остановках, снаружи и внутри городского транспорта; - Интернет – баннеры, размещенные на популярных сайтах;
--	---

		- снаружи и внутри лифтов, на лестницах учебных заведений; - на центральных пешеходных улицах крупных городов. Основным сюжетом стал девиз: «Берегите вашу голову. Ведь мы в ней заинтересованы», «Хотите подняться?» - написано на нижних ступеньках (транспорта или лестницы) «Высших позиций вы достигните, если попытаетесь устроиться на работу в Tatra Banka» - заявляет размещенная на верхних ступеньках надпись. Такой посыл четко объяснял, что «Tatra Banka» нуждается в молодых и сильных личностях, которые к тому же хорошо соображают. Подача заявлений на работу в «Tatra Banka» увеличилась на 300%. И даже спустя два месяца после окончания рекламной кампании высокий интерес, получение работы именно в этом банке, сохранился. Самое ценное - это то, что претенденты на вакансии четко соответствовали тем требованиям, которые предъявлял банк к своим будущим сотрудникам. Вопросы и задания к кейсу: 1. В чем проявилась уникальность коммуникаций, которые использовал банк для своей рекламной кампании? 2. Согласны ли вы, что девиз данной рекламной кампании: «Умная голова с высокой самооценкой»? Объясните, к какой из двух целей коммуникационной кампании он относится. 3. Объясните, как бренд Tatra Banka способствовал отсутствию проблем при найме сотрудников. 4. Выделите главный девиз в содержании всех сообщений брендинга в данном примере. Задание 6. Вопрос для подготовки и обсуждения: Опишите цели передатчика и получателя, которые достигаются в ходе процесса коммуникации. Существуют ли между ними противоречия? Если да, то каким образом их преодолеть? Задание 7. В СМИ неоднократно обсуждались случаи, когда в адрес умершего человека направлялись приглашения принять участия в выборах или требование немедленно заплатить транспортный налог. Почему это могло произойти и почему эти факты широко обсуждались? Как может отреагировать малообеспеченная пенсионерка на письмо с приглашением посетить ювелирный салон и выбрать модные украшения? В старом русском письмовнике сказано: «Первая обязанность пишущего — помнить свое собственное положение, знать положение лица, которому мы пишем, и представлять себе последнего так ясно, как будто мы стоим перед ним и разговариваем» (Письмовник / сост. Е. А. Крылов. — М., 1894. — С. 32). В какой мере эта рекомендация относится к деловым письмам? Мотивируйте свою точку зрения. Что такое письмовник? Почему сейчас подобные издания утратили популярность?
--	--	---

		Задание 8. Какие личностные и профессиональные качества должны быть у человека, профессионально работающего с документами? Задание 9. «Как получить работу». 21-летний выпускник колледжа (степень бакалавра по средствам связи) умело воспользовался своими знаниями в области маркетинга для получения работы. Он намеревался разослать открытки по соответствующим агентствам со своей анкетой в рекламной форме. А также добиться личных встреч с руководителями агентств в своем городе, после чего посетить столицу для встречи с руководителями ведущих агентств страны. Он планировал договориться о проведении 10 собеседований, в результате которых мог бы получить, по меньшей мере, два предложения о поступлении на работу. Его маркетинговая информация состояла из почтового конверта, письма и почтовой открытки, чтобы облегчить оформление ответного письма на его почтовую рекламу. Письмо было оформлено в стиле единственной газетной страницы с описанием своего «товара» по пяти пунктам, которые определяли конкурентные преимущества выпускника. Стандартный лист А4 был разделен на три полосы, имел общий заголовок и содержал фотографию автора. Молодой человек пытался установить связь с президентами рекламных агентств или с руководителями рекламных служб маркетинговых компаний. Выпускник ограничил свою аудиторию средними и крупными рекламными агентствами, которые занимались прямым маркетингом. Перечень таких агентств ему было нетрудно найти в Интернете. В течение первой недели июня по городу было разослано 24 комплекта рекламной информации. В итоге молодой человек посетил 5 собеседований. Затем в первую неделю июля молодой человек разослал еще 11 писем по столичным агентствам. Спустя две недели, он связался с этими агентствами по телефону, чтобы убедиться в получении рекламного комплекта и попросить разрешение на собеседование. В результате выпускник посетил 3 собеседования и получил два предложения о поступлении на работу в столице. Общий бюджет этой кампании составил 6 тыс. руб. Вопросы для подготовки: 1. Перечислите статьи расходов, которые вошли в общий бюджет кампании. 2. Почему в своем городе молодой человек разослал больше писем и посетил больше собеседований? 3. Оцените эффективность проведенной кампании. 4. Составьте собственный рекламный материал, который можно было бы разослать работодателям в сходной ситуации.
--	--	---

		Задание 10. Какие этикетные формулы заменяют в служебных документах обычные для бытового общения формулы «Здравствуйте», «Добрый день», «Привет», «До свидания»? Задание 11. Зачем служебные документы передаются для хранения в государственные архивы? Какие служебные документы должны передаваться в государственные архивы? Как следует поступать с другими служебными документами (приказами, письмами и т.д.), которые хранятся в учреждении? Задание 12. Вопрос для подготовки и обсуждения: Приведите пример из личного опыта, когда в процессе коммуникации ваше поле восприятия и собеседника не пересекались (пересекались). Как вы думаете, чем вызван рост интереса к проблемам коммуникации? Задание 13. Используя знания о коммуникативном процессе и коммуникативных сообщениях, проведите анализ коммуникации: - перечислите основных участников коммуникативного процесса; - опишите содержание коммуникативного сообщения, процесс его кодирования и декодирования; - определите критерии эффективности сообщения и методы улучшения эффективности для следующих мероприятий (процессов) по вариантам: 1. Свадьба (молодожёны – отправители информации); 2. Трудоустройство на вакантное место (отправитель информации – кандидат или работодатель – по выбору); 3. Политическая кампания по выдвижению лидера партии (отправитель информации – кандидат).
	Индивидуальное задание по разделу 2 «Технологии деловых коммуникаций. Системная модель технологий»	Задание 1. Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отражены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям? Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести. К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с

будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?»

Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподавал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

Дополнительные вопросы:

1. Объясните, почему этот текст представляет собой пример описания деловой коммуникации.
2. Почему Сэм не счел нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины?
3. Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу?
4. Насколько Владимир Познер усвоил урок взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»?
5. В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля?
6. Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям. Какие еще аргументы можно привести против оплаты домашней работы ребенка? Какие аргументы мог привести отец Билли, который платил сыну за мытье посуды и чистку обуви?

Задание 2. Оценить уровень восприятия коммуникативного обращения. Реклама

Основная идея	Отправитель	Получатель	Достоинства	Недостатки

Вопросы:

1. Кто является получателем сообщения?
2. Являются ли получатели сообщения целевой аудиторией?
3. Верна ли идея сообщения при соотношении с характеристиками целевого потребителя?
4. Какие достоинства и недостатки сообщения можно выделить?

Задание 3. Вопрос для подготовки и обсуждения:

Рассмотрите термины “комплекс продвижения” и “коммуникации”.

Что в них общее? В чем отличие? Какое понятие более широкое?

Задание 4. Письменно ответить на вопросы:

	1. Чем группа отличается от команды? 2. В каких случаях командная работа эффективнее? Задание 5. Объясните сущность следующих рекомендаций для участников переговоров: – создайте для партнера обстановку эмоционального комфорта; – отделите ваши личные отношения с партнером от задачи, которую надо решить; – сосредоточьтесь на выгодах, а не на позициях; – прислушивайтесь к доводам, но не уступайте нажиму; – придерживайтесь принципа повышения сложности решаемых задач; – не расширяйте зоны противоречий. Задание 6. Организация за несколько лет работы несколько раз практически полностью сменила состав. Тем не менее, общий стиль взаимоотношений остался прежним. В последнее время сотрудники стали замечать, что у них появились трудности в работе и стали возникать конфликты. Составьте перечень причин, которые могли вызвать изменение психологического климата в организации. Задание 7. Как Вы понимаете смысл следующих афоризмов Огилви? Копирайтер, игнорирующий науку, опасней генерала, не читающего донесений разведки. Если вы говорите одинаково с генералом и циркачом, то лучше молчите. Невозможно принудить людей покупать, но вы можете заинтересовать людей в покупке вашего товара. Коров должно быть больше, чем доярок (об оптимальном соотношении между количеством менеджеров и количеством рядовых исполнителей). Зачем держать собаку и самому лаять? (об оптимальном распределении обязанностей между менеджерами и рядовыми работниками). Задание 8. Письменно ответить на вопросы: 1. По каким признакам разграничиваются стратегии дискредитации и обмана? 2. Комплимент как удачный коммуникативный ход. Нужны ли комплименты при деловом общении? 3. К каким приемам прибегают недобросовестные работники? Как противостоять манипуляциям в общении? 4. Что такое коммуникативная стратегия и коммуникативная тактика?
--	--

		Задание 9. Какие постулаты нарушены в данном тексте? Забудьте о стандартном мытье окон (изображение тряпки). Ведь появился новый «Glimpse» с содержанием спирта! Действительно ли с появлением «Glimpse» о тряпке можно забыть? Почему моющее средство противопоставляется тряпке, а не другим моющим средствам? Задание 10. Как известно, понятия стратегии и тактики заимствованы теорией коммуникации из военной сферы, где стратегия — это обобщенный план военных действий, а тактика — это конкретный способ реализации стратегии. Как учил Карл фон Клаузевиц, стратегический план не может предугадать деталей боевых действий. В чем именно можно обнаружить сходство между стратегией и тактикой в военном искусстве и бизнесе? Задание 11. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского (повесть М. Булгакова «Собачье сердце») двух комнат в его квартире. Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре. — Мы к вам, профессор, — заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших черных волос, — вот по какому делу... — Вы, господа, напрасно ходите без калош в такую погоду, — перебил его наставительно Филипп Филиппович, — во-первых, вы простудитесь, а во-вторых, наследили мне на коврах, а все ковры у меня персидские. Тот с копной смолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прерывал его лишь стук пальцев Филиппа Филипповича по расписному деревянному блюду на столе. — Во-первых, мы не господа, — молвил наконец самый юный из четверых — персикового вида. — Во-первых, — перебил его Филипп Филиппович, — вы мужчина или женщина? Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился первым тот, с копной. — Какая разница, товарищ? — спросил он горделиво. — Я — женщина, — признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел. Вслед за ним покраснел почему-то густейшим образом один из вошедших — блондин в папаше. — В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, — внушительно сказал Филипп Филиппович. — Я вам не «милостивый государь», — резко заявил блондин, снимая папаху.
--	--	--

		— Мы пришли к вам, — вновь начал черный с копной. — Прежде всего, кто это «мы»? — Мы — новое управление нашего дома, — в сдержанной ярости заговорил черный. — Я — Швондер, она — Вяземская, он — товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы... — Это вас вселили в квартиру Федора Павловича Саблина? — Нас, — ответил Швондер. — Боже! пропал калабуховский дом! — в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович и всплеснул руками. — Что вы, профессор, смеетесь? — возмутился Швондер. — Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! — крикнул Филипп Филиппович, — что же теперь будет с паровым отоплением! — Вы издеваетесь, профессор Преображенский! — По какому делу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать. Вопросы для подготовки: 1. Какова общая цель участников переговоров? 2. Вспомните дальнейшее течение переговоров. У кого на переговорах более сильная позиция? Как каждый из партнеров подчеркивает силу своей позиции? Какова альтернатива у участников переговоров? 3. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей и говорит, что ему некогда? 4. Как в тексте отражается эмоциональное состояние участников? 5. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации — быть максимально вежливыми с партнерами? 6. Какой стиль переговоров используют партнеры? Благожелательны ли они друг к другу, пытаются ли произвести хорошее впечатление друг на друга? Стараются ли они достигнуть компромисса? 7. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский членов домкома? Зачем он это делает (хочет помочь стать воспитаннее, «ставит на место», понижает социальную значимость партнеров, стремится смутить их и т.д.)? 8. Насколько соответствует нормам этикета поведение самого профессора? 9. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для партнеров? Задание 12. В организации при проведении мониторинга персонала было установлено, что для сотрудников критическим является конец второго года работы на предприятии. Многие сотрудники именно проработав два
--	--	--

		года, принимают решение об уходе из организации или начинают поиск альтернативной работы, хотя еще не решили, уходить им из этой организации или нет. Те сотрудники, которые проработали три года и более, наоборот, склонны как можно дольше оставаться в этой организации. Предложите несколько причин, способствующих подобному характеру текучести кадров, и составьте программу действий, направленную на устранение любой из предложенных вами причин. Задание 13. Письменно ответить на вопросы: 1. Почему замеченные «не слишком заметные детали» вызывают больше положительных эмоций? 2. Как персонифицировать комплимент? 3. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент? 4. Что такое манипуляции в деловом общении? Возможны ли манипуляции в бытовом общении? Какие приемы типичны для манипуляторов? Задание 14. Проанализируйте приемы манипуляции, использованные в следующем тексте: 1. «Вы купите это яблоко?» (Изображение надкусанного с двух сторон яблока.) «Или Вы купите это?» (Изображение целого яблока.) «Как бы ни был хорош Ваш телевизор, у него есть один серьезный недостаток. Он не показывает полного изображения. Телевизор World Best Plus от SAMSUNG. Найдите съеденные 3,5 см!» Насколько корректно сравнение телевизора и яблока? 2. «Вот, купили „Валдай“. Казалось бы, машина небольшая, но на тонну больше берет. Кузов — ниже — быстрее загружаем, быстрее выезжаем. Один рейс, получается, призовой. А это уже не шутки». Поясните, с чем сравнивается грузоподъемность автомобиля. Задание 14. В одном из блогов приведены следующие примеры неграмотно составленных слоганов. В какой мере вы согласны с этим упреком? «Делай то, что тебе нравится, вместе с шоколадом ВИСПА» (возникает вопрос: как можно что-то делать «вместе с шоколадом?»). «Просто будь собой! Не дай себе засохнуть!» Реклама газированного напитка «Sprite» (возникает вопрос, почему пить «Спрайт» — это «быть собой», а пить воду — это уже «не быть собой»). Задание 15. В организации работники были ориентированы на контроль производительности труда. В частности, заработная плата рассчитывалась исходя из часовой производительности. Сотрудники практически не делали
--	--	--

	перерывов в работе (несмотря на то, что они были предусмотрены технологическими номами), старались работать сверхурочно, оставаясь на вторую смену для замены отсутствующих работников. Какие проблемы возникли в организации через некоторое время после введения этой системы? Какие коммуникативные технологии для эффективного управления персоналом должны быть применены для исправления ситуации? Задание 16. Письменно ответить на вопросы: 1. Какие стадии проходит формирование группы? 2. Что такое групповой эффект? Задание 17. Письменно ответить на вопросы: 1. Когда уместно говорить комплименты? 2. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне анти комплимента? 3. Критика как опасный коммуникативный ход. 4. Какова цель щадящей критики? Как себя вести, если критикуют вас? Задание 18. В какой мере соответствует закону и насколько правдива следующая реклама? «Сок „Я“ непременно приносит наслаждение. Другие соки этим похвастать не могут». «Freelander. Вершина эволюции. LandRover. Go Beyond». «Почему все ведущие стоматологи пользуются зубными щетками Oral-B?» «Хочешь выглядеть также уверенно? Новый Gillette Slalom Plus с плавающей головкой». «Только новый Gillette Slalom Plus обеспечит удивительную уверенность». Задание 19. В организации существует противостояние между группами сотрудников. Представители первой группы – сотрудники, работающие в организации много лет, имеющие опыт и знания в профессиональной сфере на уровне, признанном в профессиональной среде. Вторая группа представлена специалистами не старше 30 лет, активно использующими оборудование и постоянно настаивающими на смене техники на более совершенные модели. Та и другая группа считает, что оппоненты совершенно некомпетентны в тех вопросах, по которым обострено противостояние. Каждая из групп стремится всеми способами «выдавить» другую группу из организации. В чем состоит основная причина конфликта? Что произойдет с организацией, если ее покинет одна из
--	---

	конфликтующих групп? Предложите план мероприятий по разрешению конфликта и урегулированию ситуации. Задание 19. Какие языковые средства с семантикой уникальности использованы в следующих слоганах? Насколько правдива соответствующая информация? 1. Краска для волос Safira. Невероятно роскошный цвет. 2. Новинка Hydra Extreme. Экстра увлажняющий цвет. Губная помада дарит экстра уход на 8 часов, экстра защита бальзама для губ. Экстремальное увлажнение. 3. Новинка Forever Superstay. Суперстойкий цвет форевер суперстэй. Все, никаких уступок! Суперстойкость — суперкомфорт — супер сияние. Maybelline. 4. Yves Saint Laurent. Бриллиантовое сияние. Rouge Pure Shine. Блеск для губ с SPF 15. Новый ультрамодный блеск для губ от Yves Saint Laurent. 5. Power Strife от Gillette Series. Сила экстра защиты. 6. Новый Taft 3 погоды. Сверхсильная фиксация. 7. Новые ультратонкие ноутбуки Samsung на базе микропроцессора Intelpentium. Сверхточные технологии у вас дома. Задание 20. Объясните, каким путем добиваются успеха создатели скрытой рекламы в следующих случаях. В какой мере потребители догадываются о целях копирайтеров? «Ваша губная помада гаммы Ygia бесплатно в подарок за Ваш быстрый заказ». «Брось вызов стихии. Siemens M65». (Реклама сотового телефона.) «Найди свою половину! Philips объявляет о беспрецедентной акции! Только с 15 марта по 31 мая купи телевизор Philips, получи скидку 50% на DVD-плеер». «И пусть в Новый Год исполнится Ваше желание быть красивой. Вы мечтаете стать самой ослепительной. Поддайтесь соблазну декоративной косметики фирмы Clarins». «Новогодние чудеса от Oriflame» (фото семьи, рассматривающей подарки под новогодней елкой). «Включи мозги! Когда-то на Земле не было ни микроволновок, ни мобил, ни роликов. Мы страшно благодарны тем, кто все это изобрел и облегчил нам жизнь. Подключись к процессу. Придумай что-то новенькое: автоматическую чистилку ушей или грелку для пупка с дистанционным управлением. Свое изобретение пришли нам. Суперконкурс Camelot». (Фото огромного ботинка данной марки.) «Samsung. С 15.03 по 15.04. Весна Samsung... Стильная сумочка к каждому телефону Samsung. Участвуйте в розыгрыше TV, DVD, ноутбука и поездки в Турцию! СОТИКА. Адресный блок».
--	---

		Задание 21. В организации один из ведущих специалистов получил за свой счет дополнительное образование. Теперь он - дипломированный специалист по кадровому менеджменту. В организации, в которой он проработал несколько лет, фактически нет службы управления персоналом. Есть один специалист - менеджер по кадрам, занимающийся кадровым делопроизводством, и специалист-экономист, разрабатывающий по просьбе руководства новую систему оплаты труда. На предложение дипломированного сотрудника создать службу управления персоналом был получен отказ со стороны генерального директора. В чем состоит причина отказа? Какие шаги должен предпринять специалист, чтобы реализовать свою идею и создать в организации службу управления персоналом? Задание 22. Проанализируйте фрагмент рассказа И. Бунина «Ночной разговор» и определите, при помощи каких приемов крестьянин Федот сумел избежать штрафа, когда его коза была задержана на барском поле. Барин увидел меня: «Ты что?» — «Да вот, говорю, мою козу ваш садовник на землянике прихватил. Дозвольте ее взять, убить». — «Уж не в первый раз, говорит, я тебя оштрафую на два целковых». — «Согласен, говорю, с вами, виноват, подписываюсь в этом. Такой грех, говорю, у меня ее завсегда две девки стерегут, а вчерась, как нарочно, сырых грибов, что ль, наелись, — катаются, блюют, а жена-то, признаться, тоже недоглядела, в пуньке лежала, на крик кричала — рука отнялась». Рассказываю ему, какая у меня коза яд, как меня съездили по уху за нее, — смеется, подобрел. «Сколько, говорю, ни преследую, никак не поймаю, а так хотел у вашей милости пороку попросить да у огородника ружью взять, из ружья ее пристрелить». Ну, он и дозволил взять козу за так. Задание 23. Почему Дейл Карнеги считал, что победить в споре невозможно? Согласны ли Вы с мнением Д. Карнеги? В каких случаях следует избегать спора? Бывают ли случаи, когда от него нельзя уходить? Прочитайте следующий отрывок из книги Д. Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» и оцените поведение героев. Однажды вечером я присутствовал на банкете, и во время обеда мой сосед по столу рассказал забавную историю, основанную на следующей цитате: «Божество намерения наши довершает, хотя бы ум наметил и не так...». Рассказчик упомянул, что это цитата из Библии. Он ошибался. Я знал это. Я знал это точно. Тут не могло быть
--	--	---

		ни малейших сомнений. И поэтому, стремясь утвердиться в сознании своей значительности и проявить свое превосходство, я сам назначил себя непрошеным и нежеланным арбитром, сочтя нужным поправить его. Он твердо стоял на своем. Что? Из Шекспира? Не может быть! Абсурд! Это цитата из Библии. И ему это твердо известно! Он сидел справа от меня, а слева сидел мой старый приятель Фрэнк Гэммонд. Гэммонд посвятил много лет изучению Шекспира. Поэтому мы с рассказчиком договорились передать вопрос на решение Гэммонда. Гэммонд выслушал нас, толкнул меня под столом ногой и сказал: «Дейл, вы ошибаетесь. Этот господин прав, цитата действительно из Библии». Вечером, когда мы ехали с ним домой, я сказал Гэммонду: «Фрэнк, вы ведь знали, что это цитата из Шекспира». «Ну конечно, — ответил он. — „Гамлет“, действие пятое, сцена вторая. Но мы с вами были гостями на праздничном вечере, дорогой Дейл. Зачем же нам доказывать человеку, что он не прав? Разве он станет из-за этого хорошо к нам относиться? Почему бы не дать ему возможность спасти свой престиж? Он не спрашивает вашего мнения. Он не нуждается в нем. Зачем же с ним спорить? Всегда избегайте острых углов». «Всегда избегайте острых углов». Человека, который сказал это, уже нет в живых, но урок, который он мне преподал, сохраняет действенность и поныне. Вопросы и задания: 1. Как вы оцениваете поведение Карнеги во время банкета? Как сам Карнеги оценивает свое поведение? Чем он объясняет свое желание поспорить? Как бы вы поступили на месте Карнеги? 2. Считает ли Карнеги, что его оппонент вел себя совершенно правильно? Почему Карнеги не запомнил имени оппонента, спор с которым стал таким большим уроком? 3. Понравилась ли застольная беседа оппоненту Карнеги? Что он расскажет об этом споре своим друзьям и знакомым? Станет ли он после этого лучше относиться, с одной стороны, к Карнеги, а с другой — к Гэммонду? 4. Как вы оцениваете поведение Гэммонда? Не боялся ли он осложнить отношения с Карнеги? Как бы вы поступили на месте Гэммонда? 5. В каких ситуациях особенно нежелательны споры? Споры с какими людьми следует особенно избегать?
4.	Тестирование по разделу 1 «Процесс коммуникации. Основные понятия»	Задание 1. Тестовое задание: 1. Средства преодоления расстояния: 1) телефон 2) почта, в том числе - электронная, системы on-line, селектор и т.д. 3) схема 4) все перечисленное. 2. Средства компенсации разрыва во времени:

		1) тексты, представленные как в видео-, так и в аудиозаписи 2) схемы, представленные как в видео-, так и в аудиозаписи 3) формулы, представленные как в видео-, так и в аудиозаписи 4) все перечисленное. 3. Средства упорядочивания коммуникации: 1) правила 2) нормы 3) регламенты и ритуалы 4) все перечисленное. 4. Средства интенсификации коммуникации: 1) «мозговой штурм» 2) метод Дельфы 3) все перечисленное. 5. Классификация средств коммуникации по механизмам организации коммуникативного процесса: 1) приказы и распоряжения 2) докладные и служебные записки 3) протоколы и отчеты 4) заявления и характеристики 5) все перечисленное.
--	--	--

5.2 Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно- оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалль ная система
Устный опрос	Дан оперативно полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		5
	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		4
	Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.		3
	Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы		2

Наименование оценочного средства (контрольно- оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалль ная система
	преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.		
Контрольная работа/Индиви дуальное задание	Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала. Обучающийся показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.		5
	Работа выполнена полностью, но обоснований шагов решения недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета.		4
	Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.		3
	Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.		2
	Работа не выполнена.		

5.3 Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Экзамен в письменно-устной форме по билетам	Билет 1 1. Что является результатом деловой коммуникации? Назовите компоненты процесса коммуникации. 2. Искусство ведения деловых переговоров. 3. В организации один из ведущих специалистов получил за свой счет дополнительное образование. Теперь он - дипломированный специалист по кадровому менеджменту. В организации, в которой он проработал несколько лет, фактически нет службы управления персоналом. Есть один специалист - менеджер по кадрам, занимающийся кадровым делопроизводством, и специалист-экономист, разрабатывающий по просьбе руководства новую систему оплаты труда. На предложение дипломированного сотрудника создать службу управления персоналом был получен отказ со стороны генерального директора. В чем состоит причина отказа? Какие шаги должен предпринять специалист, чтобы реализовать свою идею и создать в организации службу управления персоналом? Билет 2 1. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. Какие существуют трудности в передаче информации? Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. 2. Вербальные средства деловой коммуникации. 3. Какие языковые средства с семантикой уникальности использованы в следующих слоганах? Насколько правдива соответствующая информация? 1. Краска для волос Safira. Невероятно роскошный цвет. 2. Новинка Hydra Extreme. Экстра увлажняющий цвет. Губная помада дарит экстра уход на 8 часов, экстра защита бальзама для губ. Экстремальное увлажнение. 3. Новинка Forever Superstay. Суперстойкий цвет форевер суперстэй. Все, никаких уступок! Суперстойкость — суперкомфорт — супер сияние. Maybelline. 4. Yves Saint Laurent. Бриллиантовое сияние. Rouge Pure Shine. Блеск для губ с SPF 15. Новый ультрамодный блеск для губ от Yves Saint Laurent. 5. Power Strife от Gillette Series. Сила экстра защиты. 6. Новый Taft 3 погоды. Сверхсильная фиксация.

7. Новые ультратонкие ноутбуки Samsung на базе микропроцессора Intelpentium. **Сверхточные** технологии у вас дома.

Билет 3.

1. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.
2. Основные проблемы письменной коммуникации.
3. Какие постулаты нарушены в данном тексте?

Забудьте о стандартном мытье окон (изображение тряпки). Ведь появился новый «Glimpse» с содержанием спирта!

Действительно ли с появлением «Glimpse» о тряпке можно забыть?

Почему моющее средство противопоставляется тряпке, а не другим моющим средствам?

Билет 4.

1. Сферы межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
2. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
3. Проанализируйте приемы манипуляции, использованные в следующем тексте:
 1. «Вы купите это яблоко?» (Изображение надкусанного с двух сторон яблока.) «Или Вы купите это?» (Изображение целого яблока.) «Как бы ни был хорош Ваш телевизор, у него есть один серьезный недостаток. Он не показывает полного изображения. Телевизор World Best Plus от SAMSUNG. Найдите съеденные 3,5 см!» Насколько корректно сравнение телевизора и яблока?
 2. «Вот, купили „Валдай“. Казалось бы, машина небольшая, но на тонну больше берет. Кузов — ниже — быстрее загружаем, быстрее выезжаем. Один рейс, получается, призовой. А это уже не шутки». Поясните, с чем сравнивается грузоподъемность автомобиля.

Билет 5.

1. Применение когнитивных технологий. Понятие перцепции. Некоторые особенности перцептивной стороны общения.
2. Особенности ведения деловой дискуссии.
3. Используя знания о коммуникативном процессе и коммуникативных сообщениях, проведите анализ коммуникации:
 - перечислите основных участников коммуникативного процесса;

	- опишите содержание коммуникативного сообщения, процесс его кодирования и декодирования; - определите критерии эффективности сообщения и методы улучшения эффективности для следующих мероприятий (процессов) по вариантам: 1. Свадьба (молодожёны – отправители информации); 2. Трудоустройство на вакантное место (отправитель информации – кандидат или работодатель – по выбору); 3. Политическая кампания по выдвижению лидера партии (отправитель информации – кандидат).
--	---

5.4 Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
Экзамен в письменно-устной форме по билетам	Обучающийся: – демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы, так и на дополнительные; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений и ситуаций по вопросу; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в вопросе; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.		5	85% - 100%
	Обучающийся: – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно отвечает на дополнительные вопросы средней сложности, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе учебной работы. В ответе раскрыто, в основном, содержание вопросов, имеются несущественные неточности при ответе на дополнительные вопросы.		4	65% - 84%
	Обучающийся:		3	41% - 64%

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
	– показывает знания базового материала, которые отличаются поверхностностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может в полном объеме обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, представления о межпредметных связях слабые; – знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. Содержание вопроса раскрыто на базовом уровне, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы, ответ носит репродуктивный характер.			
	Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении заданий. На часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.		2	40% и менее 40%

5.5 Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
Устный опрос		2-5
Контрольная работа		2-5
Домашнее задание		2-5
Тестирование		2-5
Промежуточная аттестация (Экзамен)		Отлично хорошо
Итого за семестр (дисциплину) Экзамен		удовлетворительно неудовлетворительно

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию без барьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, строение 6	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебнонаглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	– Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран, ноутбук) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие 25 Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п. Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п. рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран, ноутбук) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран, ноутбук) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1325: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
работ (в свободное от учебных занятий и профилактических работ время).	
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Тулупьева Т.В.	Лекции по основам технологий деловой коммуникации	учебник	С.Пб.: Изд-во С.-Петерб. у-та,	2020	https://znanium.com/read?id=373782	
2	Кожемякин Е.А.	Основы теории коммуникации	учебное пособие	Инфра-М	2021	https://znanium.com/catalog/document?id=369159	
3	Приходько О.В., Самойлов И.Л., Шубкина О.Ю.	Деловые коммуникации	учебное пособие	Издательство: Сибирский федеральный университет	2020	https://znanium.com/catalog/document?id=381948	
4	Чудинов А.П.	Деловое общение	учебное пособие	ФЛИНТА	2022	https://znanium.ru/catalog/document?id=400342	
1	Лобанов А.П.	Когнитивная психология	МП	НИЦ ИНФРА-М	2024	https://znanium.ru/catalog/document?id=436363	
2	Савченко И.А.	Онтология межкультурной коммуникации	монография	Инфра-М	2021	https://znanium.com/catalog/document?id=379896	
3	Лобанов А.П.	Практикум по общей и когнитивной психологии	практикум	Минск : БГПУ	2024	https://pedklassy.bspu.by/files/docs/tabs/pedagogy/facultativi/Lobanov---Praktikum-po-obshchei-i-kognitivnoi-psihologii.pdf	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							

1	Ильина С.И.	Маркетинговые коммуникации	Учебное пособие	РГУ им. А.Н. Косыгина	2021		5
2	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 1 от 28.08.18	2018		5

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1 Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» https://urait.ru/
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/
6.	«Национальная электронная библиотека» http://нэб.рф/
7.	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2019 г. - 2022 г.) https://onlinelibrary.wiley.com/
8.	Questel SAS https://www.orbit.com/
9.	The Cambridge Crystallographic Data Center https://www.ccdc.cam.ac.uk/
10.	
	Профессиональные базы данных, информационные справочные системы
	База данных The Wiley Journals Databas (глубина доступа: 2023 г.) https://onlinelibrary.wiley.com/
	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
	«SpringerNature» https://materials.springer.com/ База данных Springer Nature Protocols and Methods: http://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols https://www.orbit.com/ Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/ База данных Springer eBooks Collections издательства Springer Nature eBooks Collections (i.e.2023 eBook Collections, год издания - 2023, в т.ч. выпущенных в 2022 г. - тематическая коллекция Physical Sciences, Social Sciences, Life Sciences, Engineering Package): http://link.springer.com/ База данных Nature journals, Academic journals, Scientific American (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package.): https://www.nature.com/ База данных Adis (год издания – 2023 г.) тематической коллекции Life Sciences Package https://link.springer.com База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.: - тематическая коллекция Life Sciences Package) : https://link.springer.com/ База данных Springer Journals (год издания – 2023 г.- тематическая коллекция Social Sciences Package) : https://link.springer.com/ База данных Nature Journals - Palgrave Macmillan (год издания – 2023 г. тематической коллекции Social Sciences Package) https://www.nature.com/
	SCIENCE INDEX ООО НЭБ http://www.elibrary.ru/
	БД СМИ ООО "ПОЛПРЕД Справочники" http://www.polpred.com

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/ п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

4.	NeuroSolutions	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
5.	Wolfram Mathematica	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
6.	Microsoft Visual Studio	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
7.	CorelDRAW Graphics Suite 2018	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
8.	Mathcad	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
9.	Matlab+Simulink	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019.
10.	Adobe Creative Cloud 2018 all Apps (Photoshop, Lightroom, Illustrator, InDesign, XD, Premiere Pro, Acrobat Pro, Lightroom Classic, Bridge, Spark, Media Encoder, InCopy, Story Plus, Muse и др.)	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
11.	SolidWorks	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
12.	Rhinoceros	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
13.	Simplify 3D	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
14.	FontLab VI Academic	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
15.	Pinnacle Studio 18 Ultimate	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
16.	КОМПАС-3d-V 18	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
17.	Project Expert 7 Standart	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
18.	АЛТ-Финансы	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
19.	АЛТ-Инвест	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
20.	Программа для подготовки тестов Indigo	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
21.	Диалог NIBELUNG	контракт № 17-ЭА-44-19 от 14.05.2019
22.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт 85-ЭА-44-20 от 28.12.2020
23.	Adobe Creative Cloud for enterprise All Apps ALL Multiple Platforms Multi European Languages Enterprise Licensing Subscription New	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
24.	Mathcad Education - University Edition Subscription	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
25.	CorelDRAW Graphics Suite 2021 Education License (Windows)	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
26.	Mathematica Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
27.	Network Server Standard Bundled List Price with Service	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
28.	Office Pro Plus 2021 Russian OLV NL Acad AP LTSC	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021
29.	Microsoft Windows 11 Pro	контракт № 60-ЭА-44-21 от 10.12.2021

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры