Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.07.2026 11:50:52
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет
Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного управления

Согласовано деканом
экономического факультета
«23» марта 2026 г.
_____
/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины

Деловые и межкультурные коммуникации

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Профиль:
Предпринимательство и управление бизнесом

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета
Протокол «20» марта 2026 г. № 7
Председатель УМКом_____
/Сюзева О.В./

Рекомендовано кафедрой
государственных закупок, менеджмента
и государственного управления
Протокол от «12» февраля 2026 г. № 7
И.о. зав. кафедрой_____
/Козлова Е.Г./

Москва
2026

Автор-составитель:
Цветкова Виктория Евгеньевна
кандидат педагогических наук,
доцент кафедры государственных закупок,
менеджмента и государственного управления

Рабочая программа дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 12.08.2020 г. № 970.

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1	Планируемые результаты обучения	4
2	Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3	Объем и содержание дисциплины	5
4	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	8
5	Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	11
6	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	25
7	Методические указания по освоению дисциплины	26
8	Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	26
9	Материально-техническое обеспечение дисциплины	27

1. ПЛАНИРУЕМЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» является формирование компетенций в области деловой коммуникации и делового общения, необходимых менеджеру для эффективной деятельности, а также для организации и реализации коммуникативных процессов в организациях малого и среднего бизнеса.

Задачи дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации»**:**

- формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации, теоретическое освоение студентами основ делового общения и деловой коммуникации;
- ознакомление с особенностями деловой культуры и делового этикета;
- развитие у студентов умения логически верно, аргументировано и ясно выстраивать устную и письменную речь;
- получение студентами навыков планирования, разработки и организации различных форм делового взаимодействия;
- развитие навыков делового общения в различных формах делового взаимодействия: организации и проведения деловых бесед, деловых совещаний, коммерческих переговоров, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и т.д., с использованием современных средств коммуникации;
- освоение студентами тактических приемов и техник делового общения, в том числе техник активного слушания, публичного выступления, аргументации в коммуникационном процессе, управления эмоциональной атмосферой;
- изучение основных видов деловой переписки (включая и международную), особенностей составления деловых документов и развитие практических навыков ведения деловой переписки.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК – 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК–5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для ее изучения: знание базовых ценностей мировой культуры и готовность опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии; знание и понимание законов развития природы, общества и мышления и умение оперировать этими знаниями в учебной деятельности.

Дисциплина базируется на компетенциях, развивающихся на таких дисциплинах как «Философия», «Введение в специальность», логически связаны с такими дисциплинами как «Основы менеджмента», «Теория организации», «Управление человеческими ресурсами».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	**Форма обучения**
	Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	**4**
Объем дисциплины в часах	**144**
Контактная работа	56.3
Лекции	18
Практические занятия	36
Контактные часы на промежуточную аттестацию	2,3
Предэкзаменационная консультация	2
Контактные часы на промежуточную аттестацию	0,3
Самостоятельная работа	78
Контроль	9.7

Форма промежуточной аттестации: экзамен в 1 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) **Дисциплины с кратким содержанием**	**Кол-во часов**	
	Лекции	**Практические занятия**
Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций. Определение понятия «общение» и «коммуникация». Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.	2	4

Тема 2. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера. Соотношение знаний и навыков в коммуникационном процессе. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.	2	4
Тема 3. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. KISS. -принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли. Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, визуальный, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации. Сензинтивность партнеров коммуникации.	2	4
Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Организация, регулирование и управление коммуникационными процессами. Влияние организационной культуры предприятия на характер деловых коммуникаций. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.) Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания... Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации. Роль активного слушания в деловом общении.	2	4
Тема 5. Личность в практике делового общения. Эмоциональный аспект делового общения. Понятие “личность”. Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции	2	4

(приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция», «интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия («пигмалиона», галоэффект, «эффект бумеранга», новизны и первичности, стереотипы). Источники галоэфекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оценивающему). Уверенность в себе и самопрезентация в общении. Роль социальных ожиданий в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.		
Тема 6. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону. Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении. Понятие и сущность переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров.	2	4
Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: Электронная коммерция и деловая коммуникация. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах.	2	4
Тема 8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций. Организация официальных мероприятий, пресс-конференций, фуршетов.	2	4
Тема 9. Документационное оформление деловой коммуникации. Деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык. Документационное сопровождение процедур совещаний, переговоров, других процессов в организации.	2	4
Итого	**18**	**36**

4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности

Тема1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций Тема2. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера.	Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.	18	Изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы. Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации Подготовка к выполнению тестовых заданий	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос тест реферат
Тема 3. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление.	Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. Связь речи и мышления.	20	Изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы. Работа с научными источниками в библиотеке. Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации Выполнение домашнего задания Подготовка к выполнению тестовых заданий	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос тест реферат
Тема5. Личность в практике делового общения.	Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам	20	Работа с учебной информацией. Подготовка выступления на	Учебно-методическое обеспечен	опрос тест реферат

Эмоциональный аспект делового общения. Тема 6. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры.	темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.		предложенную тему. Подготовка к тестированию	ие дисципли ны	
Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях Тема8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций. Тема9. Документационн ое оформление деловой коммуникации.	Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций.	20	Работа с учебной информацией. Подготовка выступления на предложенную тему. Подготовка к тестированию	Учебно-методиче ское обеспечен ие дисципли ны	опрос тест реферат
Итого		**78**			

5.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК – 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
УК–5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации с учетом межкультурного взаимодействия	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации Владеет: техниками совершенствования коммуникативных процессов межличностного и межкультурного характера	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
УК-5	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации Владеть: навыками организации и координации взаимодействия между людьми, в ситуации межкультурного многообразия членов организации	Опрос, реферат, тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата

Шкала оценивания опроса

Критерии оценивания	**Баллы**
содержание и изложение материала отличается логичностью и смысловой завершенностью, студент показал владение материалом, умение четко, аргументировано и корректно отвечает на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения.	**20**

изложение материала носит преимущественно описательный характер, студент показал достаточно уверенное владение материалом, однако недостаточное умение четко, аргументировано и корректно отвечает на поставленные вопросы и отстаивать собственную точку зрения.	**15**
студент показал неуверенное владение материалом, неумение отстаивать собственную позицию и отвечать на вопросы.	**10**
студент показал незнание материала по содержанию дисциплины.	**5**

Шкала оценивания теста

Критерии оценивания	Баллы
75-100% правильных ответов	**20**
50-74 % правильных ответов	**15**
25-49 % правильных ответов	**10**
менее 25 % правильных ответов	**5**

Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-5
2. Личный вклад автора	0-5
3. Структурированность материала	0-5
4. Объем и качество используемых источников	0-5
5. Оформление текста и грамотность речи	0-5
6. Защита *реферата*	0-5

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

ВАРИАНТЫ ТЕСТОВ

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 1-5.

Вариант 1

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

а) служебной сфере
б) сфере услуг
в) процессе взаимодействия
г) межличностном взаимодействии

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

а) деятельностное
б) непосредственное
с) интерактивное
г) опосредованное (косвенное)

3. Специфической особенностью делового общения является:

а) неограниченность во времени
б) регламентированность
с) отсутствие норм и правил
г) разговор по душам

4. Деловой этикет включает в себя группы правил:

а) нормы или взаимодействие равных по статусу
б) определенный контакт руководителя и подчиненного
в) требования руководителя к высшему управленческому звену
г) приказы подчиненного для руководителя

5. **По силе влияния на выражение лица приходится …% информации:**

а) 15%
б) 25%
в) 55%
г) 75%

6. По содержанию общение может быть:

а) материальное
б) когнитивное
в) мотивационное
г) все ответы верны

7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным среднеевропейской культуре, составляет:

а) 0-60 см
б) 60-120 см
в) 120-300 см
г) от 300см и далее

8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:

а) отвращение
б) радость
в) печаль
г) удивление

9. Основные типы невербальной коммуникации:

а) речь
б) движения частей тела
в) время
г) все ответы верны

10. К монологическим видам делового общения относятся:

а) доклад (на заседании, собрании)
б) докладная
в) публичное выступление
г) презентация (реклама)

11. Переговоры - обсуждение с целью:

а) обмена информацией
б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
в) выяснение отношений
г) навязывания своих условий сделки:

12. Психологические доводы при выступлении включают:

а) Экономические интересы
б) Экономические интересы
в) Развлечения
г) нет верного ответа

13. «Парафраз» - это:

а) молчание (видимое отсутствие реакции)
б) передача содержания высказывания партнера другими словами
в) повторение последнего слова собеседника
г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов

14. К монологическим видам делового общения относятся:

а) приветственная речь

б) публичное выступление
в) доклад (на заседании, собрании).
г) презентация (реклама
15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:
а) переговоры
б) совещания и собрания
в) тренинги
г) деловые игры
16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:
а) невербальной
б) вербальной
в) рефлексивной
г) нерефлексивной
17. Укажите неверное утверждение:
а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно
б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко
в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше
г) верны все утверждения
18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:
а) манипулирование голосом
б) комплименты
в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
г) нет верного ответа
19. Главная характеристика сообщения - это его…:
а) общественная значимость
б) доступность
в) избыточность
г) новизна
20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:
а) экономическими и организационными факторами
б) организационными и эмоциональными факторами
в) экономическими и эмоциональными факторами
г) нет верного ответа

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 6-8.
Вариант 1
1. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:
а) направленность на помощь работнику
б) понятность
в) своевременность
г) полезность
д) достоверность
е) все вышеперечисленные
2. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:
а) каналы общения;
б) мотивы коммуникации
в) средства коммуникации
г) реальность осуществления коммуникаций
д) пространственное расположение каналов
е) тип коммуникационной сети

3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
а) устная речь
б) мимика
в) рукопожатие
г) поза
д) покашливание
4. Прагматическая функция общения отражает:
а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач
г) все ответы верны
5. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:
а) протокол
б) письменное свидетельство
в) обучение
г) сообщение
6. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:
а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта
б) для организации архивного хранения
в) для формирования первичной документации
7. Унификация документов заключается:
а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций
б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации
в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму
г) все ответы верны
8. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:
а) руководителем организации
б) заместителем руководителя по безопасности
в) заместителем руководителя по кадрам
г) все вышеперечисленные лица
9. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:
а) акт
б) протокол
в) приказ
г) распоряжение
10. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:
а) на пол
б) на занимаемую должность
в) на уровень оплаты труда
г) на внешний вид
11. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:
а) экономические
б) физические

в) временные
г) юридические
д) культурные

12. Межличностная сторона общения представляет собой:

а) взаимодействие человека с непосредственным окружением
б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками
в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров
г) все ответы верны

13. Коммуникационный компонент общения представляет собой:

а) обмен информацией между общающимися индивидами
б) систему мотивов и целей общения
в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями
г) все ответы верны

14. Манипулятивное общение является формой:

а) межличностного взаимодействия
б) когнитивного взаимодействия
в) эмотивного взаимодействия

15. Просодическими средствами невербального общения выступают:

а) интонация
б) жесты
в) плач
г) дистанция между общающимися
д) громкость голоса

16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

а) угол общения партнеров
б) телефон
в) мимика
г) дистанция между общающимися
д) похлопывание по спине

17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:

а) формальные коммуникации
б) неформальные коммуникации
в) вертикальные коммуникации
г) диагональные коммуникации
д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий

20. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:

а) при направлении документа физическому лицу
б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
в) при направлении документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов

21. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:

а) если документ является входящим
б) если документ относится к секретным
в) если исполнение документа поставлено на контроль

22. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:

а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств
б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу

хозяйствующего субъекта
в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

23. Преимуществом использования электронных документов является:

а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

24. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:

а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
в) отношения между продавцами и покупателями

25. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и содержащий существенные условия договора:

а) акцепт
б) оферта
в) дополнительное соглашение

26. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:

а) конституция РФ
б) гражданский кодекс
в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

27. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:

а) заявление
б) объяснительная записка
в) претензия

28. Целью презентации является:

а) предоставление информации о товаре (услуге)
б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
в) установление контактов

29. Проведение презентаций может сопровождаться:

а) розыгрышем призов
б) праздничным концертом
в) пресс-конференцией

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ОПРОСА:

1. Характеристика и содержание общения.
2. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
3. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Типология общения.
7. Цели и функции общения.
8. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
9. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.)

10. Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания.
11. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
12. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
13. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
14. Особенности делового общения и деловой коммуникации
15. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
16. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
17. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
18. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
19. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
20. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
21. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
22. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
23. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
24. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
25. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллингер.
26. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
27. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
28. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
29. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
30. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
31. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
32. Техники и правила эффективного нетворкинга
33. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
34. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
35. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
36. Электронная коммерция и деловая коммуникация.

37. Искусство публичного выступления.
38. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
39. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ:

1. Формы и виды делового общения
2. Общение - основа эффективных деловых коммуникации.
3. Проведение деловой беседы: подготовка, планирование и структура.
4. Современная деловая риторика и ее законы.
5. Особенности публичного выступления. перед недружелюбно настроенной аудиторией.
6. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
7. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.
8. Невербальное общение и его действенность.
9. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
10. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.
11. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.
12. Роль личности в процессе установления делового общения.
13. Конфликт и его причины.
14. Управление конфликтной ситуацией.
15. Проблемы возрастных различий в деловом общении.
16. Эффективный нетворкинг как неотъемлемый компонент успешного делового общения.
17. Универсальный этикет делового общения.
18. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами.
19. Формирование позитивного нетворкинга.
20. Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.
21. Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.
22. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.
23. Стили общения в различных национальных культурах.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ:

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушание в деловой коммуникации.
3. Правила эффективного слушания.
4. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
5. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
6. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
7. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
8. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
9. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.

10. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
11. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
12. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
13. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
14. Особенности делового общения и деловой коммуникации
15. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
16. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
17. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
18. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
19. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
20. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
21. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
22. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
23. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
24. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
25. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллингер.
26. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
27. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
28. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
29. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
30. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
31. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
32. Техники и правила эффективного нетворкинга
33. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
34. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
35. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
36. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
37. Искусство публичного выступления.
38. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.

39. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
40. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
41. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
42. Деловая коммуникация в блогах.
43. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
44. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
45. Техники и технологии деловых переговоров.
46. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
47. Сущность и характеристика понятия «личность». Типы личности по Эверетту Шострему
48. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
49. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
50. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

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

Основными формами текущего контроля являются тестирование, написание рефератов и опрос.
В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания.

Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания

Вид работы	количество баллов
Опрос	до 20 баллов
Тест	до 20 баллов
Реферат	до 30 баллов
Экзамен	до 30 баллов

Шкала оценивания экзамен

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	21-30
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20

студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
81-100	Отлично
61-80	Хорошо
41-60	Удовлетворительно
0-40	Неудовлетворительно

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1.Основная литература:

1. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536151
2. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543745
3. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов / Т.Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2017. — 164 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853#page/1
4. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов /И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. — М. : Юрайт, 2016. — 433 с. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/478A6FD6-AB2D-44C0-B225-2DFA707E94AC#page/1
5. Ратников, В. П. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2016. — 527 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/DCF213A3-615E-46D5-9A31-BF759CF4270D#page/1

6.2. Дополнительная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535858
2. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536693
3. Асмолова, М.Л. Деловые комплименты [Текст] : управление людьми при внедрении инноваций : учеб. пособие. - М.: Инфра-М, 2014. - 155с.
4. Коноваленко, В. А. Основы интегрированных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов /В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед. — М. : Юрайт, 2016. — 486 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/CCFAF39E-5EEE-45A9-9A6B-5DBFED967E67#page/1
5. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов /В.Н. Лавриненко, Л. Чернышова, В.В. Кафтан. — М. : Юрайт, 2017. — 118 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E#page/1

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://chelpro.ru/get-professional/primer-kodeksa
2. http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm
3. http://www.geshtaltpsy.ru/interesno1.php
4. http://www.hr-portal.ru/node/36201;
5. http://www.biznesprocess.ru/2009/08/metod-nominalnyx-grupp/
6. «Деловой протокол&этикет» Журнал электронная версия
7. http://club-energy.ru/c.php
8. http://www.aup.ru/books/m161/

Электронно-библиотечная система Лань https://e.lanbook.com
ООО «Электронное издательство Юрайт» https://urait.ru

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

-Методические рекомендации для студентов по подготовке к самостоятельной работе
-Методические рекомендации по разработке и использованию тестовых заданий

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Информационные справочные системы:

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных
– Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования
- Официальный интернет-портал правовой информации
– Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства
ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: комплект учебной мебели, доска, технические средства обучения (проектор подвесной, компьютер стационарный - моноблок);

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой, подключенной к сети Интернет, обеспеченные доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета. Персональные компьютеры с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду Университета. Доска. Программное обеспечение: Лицензионное программное обеспечение: Зарубежное: Microsoft Windows, Microsoft Office Отечественное: Kaspersky Endpoint Security Свободно распространяемое программное обеспечение: Зарубежное: Google Chrome, 7-zip Отечественное: ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей) Информационные справочные системы: система «КонсультантПлюс» Профессиональные базы данных: fgosvo.ru

- помещение для самостоятельной работы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, оснащенное компьютерной техникой, подключенной к сети Интернет, обеспечено доступом к электронно-образовательной среде Университета, Комплект учебной мебели, персональные компьютеры с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду Университета, доска, проектор подвесной.