

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Арзамасский филиал**

Факультет естественных и математических наук

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета  
ННГУ  
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

*(наименование дисциплины)*

Уровень высшего образования

бакалавриат

*(бакалавриат / магистратура / специалитет)*

Направление подготовки / специальность

**38.03.02 Менеджмент**

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Направленность образовательной программы

**Управление предпринимательской деятельностью**

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Форма обучения

очная/очно-заочная

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Год начала подготовки 2021

Арзамас

2023 год

## 1. Место и цели дисциплины «Деловые коммуникации» в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.04 «Деловые коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» и является обязательной для усвоения на 2 курсе (4 семестр).

Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
Блок 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений	Дисциплина Б1.В.04 «Деловые коммуникации» относится к части ООП направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, формируемой участниками образовательных отношений.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине «Деловые коммуникации», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Использует государственный и иностранный (-ые) язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации.	Знать содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия; значение организационных коммуникаций в функционировании организации; этические нормы и принципы делового взаимодействия  Уметь применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; методами формирования и поддержания этичного климата в организации, навыками этикета делового общения.  Владеть навыками деловых коммуникаций; способностью ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения	практическое задание, тестирование, доклад (презентация)
	УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	Знать_ основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций Уметь анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности  Владеть навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной деловой	

		речи	
	УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	<p>Знать особенности современного информационного поля делового общения</p> <p>Уметь применять способы передачи и приема информации, анализировать информационно-коммуникационные процессы в организации</p> <p>Владеть современными информационно-коммуникационными технологиями, навыками восприятия и анализа текстов</p>	практическое задание, тестирование, доклад (презентация)

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3. Структура и содержание дисциплины

##### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>__2__ ЗЕТ</b>	<b>__2__ ЗЕТ</b>	<b>___ ЗЕТ</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	
<b>в том числе</b>			
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	
- занятия лекционного типа	<b>16</b>	<b>8</b>	
- занятия семинарского типа	<b>16</b>	<b>8</b>	
( практические занятия / лабораторные работы)			
<b>самостоятельная работа</b>	<b>39</b>	<b>55</b>	
<b>КСР</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>			

##### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	В том числе	
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы	Самостоятельная работа обучающегося, часы
		из них	

(модуля),  форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
Тема 1. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.	8	8		2	1		2	1					4	2		4	6	
Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации	8	9		2	1		2	1					4	2		4	7	
Тема 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные	10	9		2	1		2	1					4	2		6	7	
Тема 4. Этика делового общения	10	9		2	1		2	1					4	2		6	7	
Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения	8	9		2	1		2	1					4	2		4	7	
Тема 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации	10	9		2	1		2	1					4	2		6	7	
Тема 7. Сознательное/бес сознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении	8	9		2	1		2	1					4	2		4	7	
Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация.	9	9		2	1		2	1					4	2		5	7	

Имидж и репутация деловой коммуникации																		
В т.ч. Текущий контроль	1	1					1	1					1	1				
Промежуточная аттестация																		
Зачет																		

ТЕМА 1. Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Коммуникация. Деловая коммуникация. Модели коммуникации в организациях. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации, организационная структура информационного взаимодействия в организациях, стратегическая коммуникация в управлении организацией. Виды и функции деловой коммуникации.

Понятие общения. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение. Характеристики делового общения.

Общение и коммуникация. Каналы коммуникации: формальные и неформальные.

ТЕМА 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации

Коммуникативные стили в менеджменте. Индивидуальные и кросс-культурные особенности в стилях коммуникации. Жанры массовой и межличностной деловой коммуникации. Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации.

Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, чтение и использование знаковых систем в деловом общении, интерпретация и контекст в информационном поле.

ТЕМА 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.

Искусство красноречия, как инструмент эффективных коммуникаций. Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.

Природа и типология невербальной коммуникации. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Body language.

Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

ТЕМА 4. Этика делового общения

Этические особенности различных форм передачи информации. Культура поведения. Культура устной и письменной коммуникации. Невербальный аспект этики делового общения.

Телефонная коммуникация. Особенности общения по Интернету.

Деловой этикет. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

Корпоративный стиль и этика бизнеса. Этика горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации. Психологический климат в трудовом коллективе.

ТЕМА 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.

Деловая коммуникация, как процесс. Управленческое информационное воздействие. Цели деловой коммуникации и барьеры достижения целей.

Коммуникационные барьеры различных социальных групп. Обратная связь. Навыки преодоления коммуникативных барьеров.

Барьеры в общении. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

ТЕМА 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации

Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление. Слушание и мышление, техники фиксации информации.

Правила убеждения, обратная связь. Умение правильно формулировать вопросы и отвечать на них. Правила поведения при некорректных вопросах и приёмы их нейтрализации.

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

Публичная речь. Правила и параметры. Аудитория. Средства воздействия.

ТЕМА 7. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника.

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров

ТЕМА 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации.

Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.

Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Психологические особенности формирования имиджа. Понятие «имиджа». Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж.

Репутация. Понятие «репутации». Жанры формирования деловой репутации.

Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

Соотнесение имиджа и репутации. Имиджмейкерство и репутационный менеджмент.

Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться

как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Типы деловых партнеров.

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает проведение практических занятий в различных формах: обсуждение наиболее актуальных проблем культуры речи; свободная дискуссия по заданным вопросам, проведение ролевых игр и др. Практические занятия проводятся в активной и интерактивной формах. В основе подготовки студентов к практическим занятиям лежит их самостоятельная работа с конспектами лекций и рекомендованной научной и учебной литературой. Участие студентов в работе практических занятий способствует более прочному усвоению теоретического материала, формированию практических умений и навыков. В ходе подготовки к практическим занятиям студенты могут обратиться к материалам лекции и дополнительным источникам.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа. **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа является важнейшим элементом в системе обучения студента, поскольку способствует самоорганизации, развитию навыка управления временем и самостоятельного решения задач. Основными формами самостоятельной работы студентов являются: подготовка к семинарским занятиям, составление конспекта, подготовка к выступлению на семинаре, подготовка доклада (презентации), написание контрольной работы (эссе).

Подготовка к семинарским занятиям. Данный тип самостоятельной работы предполагает освоение той литературы, которая указана в планах семинарских занятий. Освоение литературы происходит согласно сформулированным к семинарским занятиям вопросам, которые являются своего рода ориентирами при отборе главного из прочитанного.

Составление конспекта. Конспект представляет собой сжатое изложение основных идей, изложенных в учебной литературе. Задачей, стоящей перед студентом при написании конспекта, является формулирование собственных идей на основе прочитанного. Цитирование уместно лишь тогда, когда нужно привести слова автора, например, когда дается определение, приводятся цифры или факты, предлагается аргументация положений. Объем конспекта – 3-4 страницы. Таким образом должен быть подготовлен каждый вопрос семинарского занятия.

Подготовка к выступлению на семинаре. Выступление должно быть по существу затронутых вопросов. При этом важно ссылаться на источники и литературу, из которых заимствовался материал. Желательно прокомментировать заимствованное из прочитанной литературы, раскрыть его сильные и слабые стороны. Ответ должен быть емким и не превышать пяти минут. В заключении важно обобщить сказанное, используя речевые клише.

Подготовка доклада. Выступление с докладом на семинаре – одна из форм, давно и успешно апробированных преподавательской практикой. Она позволяет одновременно решить целый комплекс задач: прежде всего она позволяет студенту основательно изучить

интересующий его вопрос; затем предоставляет возможность изложить материал в компактном и доступном виде; далее – привнести в текст полемическую заостренность; наконец, приобрести необходимые навыки презентации.

Доклад должен быть рассчитан на 10 минут выступления. Он должен содержать в себе три основные части: *вступление, основная часть, заключение*. Во вступлении необходимо обосновать важность и актуальность рассматриваемого вопроса. При этом нужно не забыть об ярких, запоминающихся примерах, фактах, цифрах, которые помогут заинтересовать публику, привлечь внимание слушателей. В основной части следует раскрыть тему доклада. Важным является сопровождение рассматриваемых положений своими комментариями. В заключении следует сделать краткие выводы.

Подготовка презентации. Доклад обучающегося может сопровождаться презентацией.

Вначале нужно подготовить текст выступления, который включает в себя три части: введение, основную часть и заключение. Во введении обосновывается актуальность темы, рассматривается степень ее разработанности, формулируется цель и задачи исследования, определяется теоретическая и практическая значимость работы. В основной части раскрывается содержательная сторона темы. В заключении делаются выводы. Текст должен составлять 5-6 страниц.

После того, как текст готов, следует выделить в нем наиболее *важные положения*. Именно они должны составить содержательную сторону слайдов. На техническом уровне это обеспечивает программа Power Point. Желательно, чтобы на слайде не было больше 25-30 слов. Схемы, таблицы приветствуются. Но они должны быть компактными, удобными для восприятия. На заключительном слайде нужно указать *информационный ресурс*, который был использован при подготовке презентации. 15-16 слайдов – это хорошая презентация.

### **Примерная тематика рефератов**

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Основные модели и стили делового общения.
3. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
4. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
5. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
6. Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
7. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
8. Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
9. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
10. Слушание. Виды и специфика.
11. Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
12. Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
13. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
14. Имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный web-сайт.
15. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
16. Корпоративная культура.
17. Теория и практика переговорного процесса.



18. Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
19. Гендерная коммуникация Общение с женщинами. Особенности.
20. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
21. Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
22. Этика как наука и явление духовной культуры.
23. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
24. Средства профессионального общения.
25. Вербальные средства профессионального общения.
26. Невербальные средства профессионального общения.
27. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
28. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
29. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
30. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
31. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
32. Compliment. Функции. Правила применения.
33. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
34. Межкультурная коммуникация. Национальные особенности.
35. Способы влияния на партнера в общении.
36. Проблема точности межличностного восприятия.
37. Стили общения в профессиональной сфере.
38. Межкультурные коммуникации. Национальный характер.
39. Манипуляции в общении, их основные типы.
40. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
41. Управленческая и корпоративная этика.
42. Этика бизнеса в России: проблемы и перспективы.
43. Современная речевая этика.
44. Характер взаимоотношений руководителя и сотрудников с точки зрения деловой этики.

#### **Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата**

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;

	- соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

### **Оценивание реферата**

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- мене 51 балла – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

### **ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

ТЕМА 1. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.

#### **Занятие 1.**

1. Дайте определение понятию «общение»
2. Какие формы и виды общения вы знаете?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении
4. Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
5. Что исследует психология общения?
6. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?
7. На каком из уровней общения предпочитаете общаться вы?
8. Каковы основные функции и виды деловой коммуникации?
9. В чем суть методики НЕМР?
10. Что такое менеджмент репутации?
11. В чем суть термина «бинарные оппозиции» и возможности применения в управлении репутацией?
12. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.

ТЕМА 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации

#### **Занятие 2.**

1. Какие стратегии мышления вам известны?
2. Какие жанры массовой коммуникации вам известны и какова их роль?
3. Каковы особенности коммуникационной среды?
4. Какие виды делового общения вам известны?

ТЕМА 3. Средства делового общения: вербальные и невербальные.

#### **Занятие 3.**

1. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
2. Кто автор теории мотивации?

3. Перечислите компоненты невербальной коммуникации?
4. Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?
5. Каковы этапы психологии восприятия?
6. Этические принципы общения по телефону.
7. Невербальные средства общения, их типы и функции.
8. Национальные особенности невербальных средств общения.
9. Чему можно больше верить: языку слов или языку тела?
10. Можно ли проверить истинность невербального языка? Если „да”, то каким способом?

#### ТЕМА 4. Этика делового общения

##### Занятие 4.

Как соотносятся понятия этика и этикет?

Чем отличается деловой этикет от неформального?

3. Сформулируйте основные принципы делового этикета?

4. Что представляет собой деловая репутация?

5. В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета. Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня?

«Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину». «Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится». «А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много». «Похвала доброт твоих быть должна в устах других».

#### ТЕМА 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения.

##### Занятие 5.

1. Назовите сущность, виды и содержание основных коммуникативных барьеров общения.

2. Назовите причины барьеров в общении.

3. Пути их преодоления основных коммуникативных барьеров в деловом общении

4. Развитие процесса деловой коммуникации

5. Роль обратной связи в деловой коммуникации

6. Методы постановки целей в деловой коммуникации

7. Какие коммуникативные барьеры могут возникать при взаимодействии преподавателя и студента в различных ситуациях общения?

#### ТЕМА 6. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации

##### Занятие 6.

1. Этапы публичного выступления. Содержание и сущность.

2. Виды слушания. Особенности.

3. Раскрыть значение понятия «стереотип».

4. Трудности эффективного слушания. Причины и меры преодоления.

5. Приведите примеры искажений в оценке роли субъекта действия и охарактеризуйте.

6. Назовите и дайте анализ уровням слушания.

7. Что такое фильтры, влияющие на процесс слушания?

8. Назовите основные способы совершенствования навыков слушания.

9. Какие группы вопросов Вам известны при моделировании собеседника?

10. Охарактеризуйте известные Вам типы собеседников.

ТЕМА 7. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении.

**Занятие 7.**

1. Сознательное и бессознательное.
2. Сигналы обмана. Характеристика.
3. Физиологические симптомы лжи. Характеристика
4. Манипуляции. Характеристики. Стратегии. Роли.

ТЕМА 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации

**Занятие 8.**

1. Что представляет собой комплимент? Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии и какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?
2. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента?
3. В чем суть приема «золотые слова»?
4. Какие значения имеет термин «критика»? Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия и какие виды деструктивной критики вы знаете?
5. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
6. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
7. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
8. Что такое «вербальный имидж»? Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
9. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?
10. Раскройте понятие «корпоративная культура».
11. Как осуществляется коммуникативный менеджмент?
12. В чем суть имиджмейкинга?
13. В чем суть брендинга?
14. Корпоративное деловое общение: цель, стили и функции.
15. Виды корпоративного делового общения и их особенности.
16. Нравственные требования к корпоративному деловому общению и этикет установления контакта.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Деловые коммуникации», созданный в системе электронного обучения ННГУ –

<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4336>

#### **4. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

##### **4.1 Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине**

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала.  Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований.  Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения.  Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.  Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки  при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки  при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки  при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
--------	--------------------

	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
<b>зачтено</b>	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

<i>вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
Специфика и основные задачи деловой коммуникации.	УК-4
Характеристики делового общения: содержание коммуникации, соблюдение принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, коммуникативные ограничения.	УК-4
Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.	УК-4
Коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения.	УК-4
Общение как взаимодействие деловых партнеров. Стили и формы взаимодействий.	УК-4
Публичное выступление: виды публичной речи, основные режимы публичных выступлений, этапы подготовки и проведения публичного выступления.	УК-4
Сущность, виды и этапы деловой беседы.	УК-4
Рекомендации, позволяющие повысить эффективность проведения деловой беседы.	УК-4
Характеристика типов деловых совещаний.	УК-4
Деловое совещание: подготовка к проведению, типы участников, правила поведения.	УК-4
Коммерческие переговоры: виды, подготовка к переговорам, этапы, варианты поведения в переговорной ситуации.	УК-4

Модели и тактика ведения переговоров.	УК-4
Интервью в коммуникациях: стили, типы, этапы проведения.	УК-4
Коммуникации по телефону, приемы рационализации телефонного общения.	УК-4
Стратегии подготовки и проведения эффективной презентации.	УК-4
Спор и аргументация в коммуникациях.	УК-4
Коммуникативные барьеры и ошибки коммуникации.	УК-4
Умение слушать как фактор эффективных коммуникаций. Рекомендации по правильному выслушиванию собеседника.	УК-4
Повышение эффективности организации коммуникаций.	УК-4
Этика деловых коммуникаций.	УК-4
Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.	УК-4
Этические нормы и принципы, делового общения подчиненных с руководителем.	УК-4
Основные принципы этики делового общения между коллегами.	УК-4
Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе.	УК-4
Специфика коммуникаций в России и за рубежом.	УК-4
Рекомендации по управлению конфликтами.	УК-4
Критика в коммуникациях: виды неконструктивной критики, характеристики конструктивной критики, основные правила критики, основные условия применения той или иной формы критики.	УК-4
Коммуникации в ситуации возражений и замечаний: основные причины, методы нейтрализации замечаний.	УК-4
Двусторонние деловые переговоры как специфическая форма межкультурной коммуникации	УК-4
Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения.	УК-4

## 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

### Тест «Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации»

- Одним из ведущих видов коммуникативной деятельности человека является
  - язык
  - речь
  - мышление
  - познание
- Одна из основных функций языка, раскрывающая непосредственное выражение чувств человека, называется
  - информационной
  - агитационной
  - эмотивной
  - метаязыковой

3. Процесс речевой деятельности, в ходе которого происходит обмен информацией с использованием механизмов кодирования и декодирования называется
- а) внутренней речью
  - б) внешней речью
  - в) речевым высказыванием
  - г) нет верного варианта
4. Языковое оформление мысли вне процесса реальной коммуникации, устной или письменной, называют
- а) внутренней речью
  - б) внутренним высказыванием
  - в) размышлением
  - г) нет верного варианта
5. Одним из важнейших этапов речевого действия, на котором осуществляется звуковое или графическое оформление высказывания, и результаты которого непосредственно влияют на дальнейшую коммуникацию, является
- а) обратная связь
  - б) подготовка высказывания
  - в) переход к внешней речи
  - г) переход к внутренней речи
6. По форме вербальные речевые коммуникации подразделяют на
- а) устную и письменную
  - б) внешнюю и внутреннюю
  - в) родную и иностранную
  - г) прямую и опосредованную
7. Монолог, диалог, полилог — эти типы речевой коммуникации дифференцированы по признаку:
- а) условие общения
  - б) количество участников общения
  - в) характер ситуации
  - г) цель общения
8. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма кодирования информации относятся
- а) слушание и чтение
  - б) говорение и письмо
  - в) слушание и говорение
  - г) чтение и письмо
9. К основным видам речевой деятельности, основанной на использовании механизма декодирования информации, относятся
- а) слушание и чтение
  - б) говорение и письмо
  - в) слушание и говорение
  - г) чтение и письмо
10. Основной целью речевой коммуникации считается
- а) обмен информацией
  - б) получение информации
  - в) передача информации
  - г) все варианты верны

### 5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции УК-4



### **Задание 1**

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны и т.п.*), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.*)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

### **Задание 2**

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

### **Задание 3**

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

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

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

### **Задание 4**

Покажите на примере, как одно и то же предложение меняет свой смысл от употребления разных паравербальных средств имело место). В чем, на ваш взгляд, были причины конфликта?

### **Задание 5**

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
  2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
  3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
  4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
  5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.
- Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

### **Задание 6**

**«Критика и комплименты в деловой коммуникации».**

**Цель:** проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем видеть хорошее и говорить об этом.

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

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так далее по кругу: до тех пор, пока все участники тренинга не сделают комплимент партнеру.

**Анализ.** Оценивается соответствие высказываний жанру комплимента, корректность поведения и манера установления контакта. Критика (от греч. kritikk – искусство разбирать) имеет несколько значений:

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

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

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

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

#### **Ситуация для анализа**

«Критика трудных работников»

**Цель:** отработать прием “Lege artis”; найти наиболее продуктивные приемы критики трудных работников.

**Задание .** Группа делится на подгруппы по 2–3 человека. Каждая команда получает конкретную ситуацию для анализа. Необходимо:

а) методом внутригрупповой дискуссии проанализировать ситуации и определить особенности психотипа,

б) разработать механизм критики для каждого;

в) подготовить критические высказывания методом “Lege artis”.

**Анализ.** Обсуждение результатов.

Примечание. Метод “Lege artis” состоит из следующих этапов:

- 1) ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы;
- 2) критические замечания;
- 3) «обратная связь», определение реакции на критику: адекватная, интрапунитивная (обида), экстрапунитивная (агрессия);
- 4) выход из критики, эмоциональная поддержка, предложение о возможной помощи.

#### **Ситуация 1**

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

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

#### **Ситуация 2**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро

повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он слышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

**Задание 7.** Попробуйте проиграть ситуации, в которых проявлялись бы разные стили общения. Какой стиль общения присущ вам?

**Задание 8.** Продемонстрируйте жесты разных видов. В каких ситуациях вы их используете?

**Задание 9.** С помощью мимики выразите разные эмоции: страх, удовольствие, неприязнь и т.д.

#### **Темы рефератов (презентаций):**

1. Формы регулирования поведения человека в современном обществе.
2. Роль и функции визитной карточки в деловой жизни. 3. Имидж и качества делового человека.
4. Одежда и внешний вид делового мужчины.
5. Одежда и внешний вид деловой женщины.
6. Психологические особенности пола в повседневной служебной деятельности.
7. Значение письменного делового общения в системе деловых отношений.
8. Роль деловых приемов в обеспечении эффективности деловых отношений.
9. Виды деловых приемов.
10. Сувениры и подарки в деловой сфере.
11. Культура телефонных разговоров.
12. Значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений.
13. Успех делового общения.
14. Деловое письмо: секреты успеха.
15. Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности.
17. Профилактика конфликтов в организации.
18. Формы делового общения в корпоративной культуре.
19. Принципы речевого поведения в современном деловом общении.
20. Деловое совещание в коллективе сотрудников: специфика, правила, подготовка и проведение.
21. Барьеры в деловом общении и их преодоление (теория и примеры речевых клише).
22. Манипуляции и защита от них (теория и примеры речевых клише).
23. Презентация: смысл, назначение, содержание.
24. Деловая и светская беседы: особенности коммуникации, сходства и различия.
25. Формы и психологические особенности вербальной деловой коммуникации.
26. Семантика невербальной коммуникации в деловом общении: как «читать» партнера.
27. Двусторонние деловые переговоры как специфическая форма межкультурной коммуникации.
28. Проблема канцелярита.

#### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777> (дата обращения: 16.02.2021).

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047> (дата обращения: 16.02.2021).

3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426318> (дата обращения: 16.03.2021).

#### **б)Дополнительная литература**

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. — Ставрополь: СтГАУ, 2021. — 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>.

2. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60х90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=557755>

3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2021. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>

#### **в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Национальный корпус русского языка: <http://www.ruscorpora.ru/>

2. Полнотекстовая библиотека по гуманитарным дисциплинам: <http://www.gumer.info/>

3. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» – русский язык для всех: <http://www.gramota.ru/>

4. [www.elitarium.ru](http://www.elitarium.ru) – статьи специалистов в области межличностного и делового общения

5. [www.korunb.nlr.ru](http://www.korunb.nlr.ru) – корпорация универсальных научных библиотек (подбор электронных ресурсов и литературы по запросу)

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютером, проектором или ЖК-телевизором, а также доской.

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



Программа дисциплины «**Деловые коммуникации**» составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования (ОС ННГУ) бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы):  
к.и.н., доцент

Андреев О.Е.

Рецензент (ы):  
к.э.н., доцент

Рязанова В.А.

Программа одобрена на заседании кафедры математики, физики и информатики  
зав. кафедрой  
д.п.н., доцент

Фролов И.В.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

Председатель УМК факультета естественных и математических наук

к.э.н., доцент

Тихонова Е.О.

П.7. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.