


**АНО ВО «МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
 Н. А. Михайличенко  
«22» июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«МАСТЕРСТВО ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ»**

**Б1.В.ДВ.6.1**

**Направление подготовки – 38.04.02 «Менеджмент»**

**Программа подготовки - «Аналитический маркетинг»**

**Квалификация (степень) выпускника – магистр**

**Форма обучения – очная, заочная**

Кафедра менеджмента

**Москва 2020**

Рабочая программа дисциплины «Мастерство деловых коммуникаций» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, программа «Аналитический маркетинг» и рабочими учебными планами, утвержденными ректором АНО ВО «Московский гуманитарный университет».

Автор: Михайличенко Наталия Андреевна - кандидат исторических наук, доцент, профессор кафедры менеджмента АНО ВО «Московский гуманитарный университет»

Эксперты: Царегородцев Юрий Николаевич – доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой менеджмента АНО ВО «Московский гуманитарный университет»

Морозов Владимир Юрьевич – доктор экономических наук, профессор, директор программы по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»

#### ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры менеджмента  
«25» мая 2020 г., протокол № 9.

#### ОДОБРЕНО

Методической комиссией факультета экономики, управления и международных отношений  
« 10 » июня 2020 г., протокол № 4

## **1. Цели и задачи дисциплины**

Целями изучения дисциплины «Мастерство деловых коммуникаций» являются:

- формирование знаний в области теории коммуникации и готовности к коммуникации в профессиональной сфере;
- раскрытие взаимодействия теории и практики деловых коммуникаций как фактора повышения эффективности деятельности организации;
- формирование понимания комплексного характера дисциплины и её связи с другими дисциплинами экономико-управленческого профиля;
- развитие общепрофессиональных компетенций магистров, повышение уровня их коммуникативной культуры.

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- овладение теоретическими знаниями в области теории коммуникации;
- формирование готовности использовать систему коммуникаций для руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- формирование системы коммуникативных умений и навыков, необходимых для эффективного общения в профессиональной сфере;
- выработка навыков компетентного поведения в ситуациях публичного выступления и диалогического взаимодействия в сфере деловых отношений.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры**

Дисциплина «Мастерство деловых коммуникаций» относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы магистратуры по направлению 38.04.02 «Менеджмент» (магистерская программа «Аналитический маркетинг»).

Дисциплина «Мастерство деловых коммуникаций» базируется на знаниях, полученных обучающимися при изучении дисциплин «Теория организации и организационного проектирования», «Общая теория маркетинговых коммуникаций», «Методы и технологии преподавания экономико-управленческих дисциплин в высшей школе», «Профессиональный семинар». Дисциплина также связана с такими курсами, как «Логика и аргументация в научной дискуссии»; «Персональный маркетинг»; «Иностранный язык в профессиональной сфере»; «Педагогическая практика».

Знание основных положений курса «Мастерство деловых коммуникаций» и умения, сформированные в ходе его изучения, являются необходимым условием эффективной деятельности менеджеров и маркетологов разного уровня.

## **3. Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины**

В данном разделе содержится описание перечня планируемых результатов обучения по дисциплине «Мастерство деловых коммуникаций», соотнесенных

с планируемыми результатами освоения образовательной программы 38.04.02 «Менеджмент» (магистерская программа «Аналитический маркетинг»).

Процесс изучения дисциплины «Мастерство деловых коммуникаций» направлен на формирование следующих **обще профессиональных и профессиональных компетенций:**

- **ОПК-1** - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;
- **ОПК-2** - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
- **ПК-7** - способность представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

#### **Знать:**

- место и роль коммуникаций как связующего процесса в деятельности организации; пути совершенствования коммуникаций в организациях;
- виды коммуникаций и структуру коммуникационного процесса;
- принципы и методы управления коммуникациями в организации;
- систему категорий и методов устного и письменного делового общения на русском и иностранном языках, способы воздействия на аудиторию;
- этические нормы деятельности менеджера в сфере деловых коммуникаций.

#### **Уметь:**

- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать пути повышения их эффективности;
- применять общие закономерности речевого и невербального воздействия для решения задач профессиональной деятельности;
- анализировать речевую ситуацию и выработать стратегию и тактику речевого поведения с учетом участников коммуникации, их принадлежности к различным социальным и этническим группам;
- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в руководстве организацией;
- осуществлять продуктивное деловое общение в различных формах с учетом рода и вида коммуникации, стилистической и жанровой принадлежности текста сообщения;
- выстраивать структуру публичной речи и систему логико-речевого доказательства в соответствии с замыслом речи; выражать мысль точно и образно, используя средства художественной выразительности.

#### **Владеть:**

- правилами коммуникативного поведения в жанрах деловой беседы, делового совещания, коммерческих переговоров, политической и научной публичной речи, научной дискуссии;
- навыками управления аудиторией;
- способами преодоления барьеров в межличностном общении;
- нормами взаимодействия и сотрудничества с партнерами по деловому общению;
- информационными технологиями, способствующими совершенствованию обмена информацией в организациях.

#### **4. Структура и содержание дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

##### **4.1. Структура дисциплины**

###### **4.1.1. Форма обучения: очная**

Вид учебной работы	Всего часов	Трудоемкость по семестрам
		2 семестр
		72 часа
Аудиторные занятия (всего)	24	24
- занятия лекционного типа	8	8
- занятия семинарского типа (практические, семинарские, лабораторные и др.)	16	16
Самостоятельная работа (всего)	47,75	47,75
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Зачет	Зачет

###### **4.1.2. Форма обучения: заочная**

Вид учебной работы	Всего часов	Трудоемкость по семестрам
		2 семестр
		72 часа
Аудиторные занятия (всего)	8	8
- занятия лекционного типа	2	2
- занятия семинарского типа (практические, семинарские, лабораторные и др.)	6	6
Самостоятельная работа (всего)	63,75	63,75
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Зачет	Зачет

## 4.2. Учебно-тематический план курса

### 4.2.1. Очная форма обучения

№ раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе					Отрабатываемые компетенции
		Всего в уч. плане по разделу/ теме	Аудиторная работа			Самостоятельная работа обучающегося	
			Всего	В том числе			
		Лекции (всего / ин-треакт.)		Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Коммуникации в системе менеджмента. Классификация коммуникаций в организациях. Речевые коммуникации как инструмент управления. Виды и жанры деловых коммуникаций	8	2	2	-	6	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7
2	Законы и основные категории современной деловой риторики. Критерии эффективности деловых коммуникаций	8	2	2	-	6	ОПК-1
3	Этапы работы над текстом делового сообщения. Структура, план и композиция делового сообщения. Требования к аргументам.	12	4	2	2	8	ОПК-1 ПК-7
4	Социально-психологические факторы эффективности деловых коммуникаций. Типология аудиторий и способы управления ими в процессе осуществления деловых коммуникаций. Барьеры в межличностном общении.	16	6	2	4	10	ОПК-1 ОПК-2
5	Основные требования к языку и стилю деловой коммуникации.	8	4	-	4	4	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7
6	Деловое совещание как важный вид деловых коммуникаций: основные требования к подготовке и проведению.	8	4	-	4	4	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7
7	Невербальные средства коммуникации и методика их использования в деловом общении. Атрибуты делового общения.	6	1	-	1	5	ОПК-1 ОПК-2
8	Технология эффективной презентации в деловом общении	5,75	1	-	1	4,75	ОПК-1 ПК-7
	Промежуточная аттестация	0,25					
	<b>Итого:</b>	72	24	8	16	47,75	

## 4.2.2. Заочная форма обучения

№ раздела	Наименование раздела/темы	Часов по учебной (рабочей) программе					Отрабатываемые компетенции
		Всего в уч. плане по разделу/ теме	Аудиторная работа			Самостоятельная работа обучающегося	
			Всего	В том числе			
				Лекции (всего / интреакт.)	Практич. занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Коммуникации в системе менеджмента. Классификация коммуникаций в организациях. Речевые коммуникации как инструмент управления. Виды и жанры деловых коммуникаций	8	1	1	-	7	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7
2	Законы и основные категории современной деловой риторики. Критерии эффективности деловых коммуникаций	8	1	1	-	7	ОПК-1
3	Этапы работы над текстом делового сообщения. Структура, план и композиция делового сообщения. Требования к аргументам.	12	1	-	1	11	ОПК-1 ПК-7
4	Социально-психологические факторы эффективности деловых коммуникаций. Типология аудиторий и способы управления ими в процессе осуществления деловых коммуникаций. Барьеры в межличностном общении.	16	1	-	1	15	ОПК-1 ОПК-2
5	Основные требования к языку и стилю деловой коммуникации.	8	2	-	2	6	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7
6	Деловое совещание как важный вид деловых коммуникаций: основные требования к подготовке и проведению.	8	1	-	1	7	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7
7	Невербальные средства коммуникации и методика их использования в деловом общении. Атрибуты делового общения.	6	0,5	-	0,5	5,5	ОПК-1 ОПК-2
8	Технология эффективной презентации в деловом общении	5,75	0,5	-	0,5	5,25	ОПК-1 ПК-7
	Промежуточная аттестация	0,25					
	<b>Итого:</b>	72	8	2	6	63,75	

## **4.3 Содержание дисциплины**

### **4.3.1. Тематика лекционных занятий**

#### **Тема 1. Коммуникации в системе менеджмента. Классификация коммуникаций в организациях. Речевые коммуникации как инструмент управления. Виды и жанры деловых коммуникаций**

Коммуникации как связующий процесс в менеджменте между функциями планирования, организации, мотивации и контроля. Понятие коммуникационного менеджмента.

Виды коммуникаций в организации: между организацией и внешней средой; между уровнями и подразделениями; между руководителями и подчиненными; неформальные коммуникации. Регулирование информационных потоков в организации и системы обратной связи. Виды и жанры деловых коммуникаций: приказы, циркуляры, распоряжения, меморандумы, служебные записки, рассылки, пресс-релизы; деловые переговоры, деловые беседы, сообщения, доклады, отчеты; совещания, собрания, конференции, научные статьи, презентации. Межличностное взаимодействие в деловом общении.

Коммуникации как инструмент управления. Высокая коммуникативная культура, умение воздействовать словом - необходимые стороны профессиональной деятельности менеджера.

#### **Тема 2. Законы и основные категории современной деловой риторики. Критерии эффективности деловых коммуникаций**

Законы современной деловой риторики и средства их осуществления. Стратегии речевого поведения. Принцип коммуникативного сотрудничества.

Модель процесса деловой коммуникации как совокупности и взаимодействия ряда элементов (отправитель информации – текст - получатель информации) на фоне общей социально-психологической обстановки. Обратная связь в коммуникации. Докоммуникативная, коммуникативная и посткоммуникативная фазы публичной речи.

Комплексный характер использования различных знаковых систем в деловой коммуникации: лингвистической, паралингвистической, кинетической. Каналы передачи информации в деловой речи и правила их использования.

Необходимые условия для реализации коммуникаций в межличностном взаимодействии. Критерии эффективности коммуникаций. Мастерство деловых коммуникаций как фактор эффективности общения. Приемы, повышающие эффективность коммуникации в межличностном общении.

#### **Тема 3. Этапы работы над текстом делового сообщения. Структура, план и композиция делового сообщения. Требования к аргументам.**

Определение цели, темы делового сообщения и речевого жанра. Композиция как логика развития темы. Основные элементы композиции и их целевые установки.



Структура деловой речи. Вступление и его задачи. Виды вступлений. Принципы построения главной части речи. Заключение как логическое и психологическое завершение речи. Приемы, используемые в заключительной части.

Функции формальной логики в деловой речи. Основные законы логики и их использование для обеспечения таких коммуникативных качеств деловой речи, как последовательность, непротиворечивость, доказательность.

Правила выдвижения тезиса. Способы доказательства. Соотношение доказательства и внушения в деловой речи.

Виды аргументов и способы их подачи. Преобладающие виды аргументов в деловом общении. Приемы эффективной аргументации. Корректные и некорректные тактические приемы в аргументации.

Спор и его разновидности. Дискуссия и полемика. Общие требования к спору. Этические основы спора.

#### **Тема 4. Социально-психологические факторы эффективности деловых коммуникаций. Типология аудиторий и способы управления ими в процессе осуществления деловых коммуникаций. Барьеры в межличностном общении.**

Социально-психологические факторы эффективности устных деловых коммуникаций: осознание оратором своей задачи, характер взаимоотношений оратора и аудитории, эмоциональная ситуация, новизна в сообщении, уверенность оратора. Структура коммуникативной ситуации: участники, отношения, цели, обстоятельства. Требования к личности и поведению отправителя информации (оратора).

Учет закономерностей восприятия и понимания сообщения получателями информации (слушателями). Проблемы интереса, внимания, памяти, особенности слуховой рецепции.

Убеждение и внушение как основные способы коммуникативного воздействия оратора на слушателей с целью формирования, закрепления или изменения установок, отношений, мыслей, чувств, действий. Барьеры на пути коммуникативного воздействия: физические, содержательные, социально-психологические, межкультурные, гендерные, межличностные и способы их устранения. Приемы создания аттракции в коммуникативном взаимодействии «руководитель – подчиненный».

Потери информации при устном общении и способы противодействия им.

Аудитория публичной деловой речи: объединяющие и разъединяющие признаки. Типология аудиторий по составу, подготовленности, мотивации, отношению к материалу речи и отправителю информации (оратору). Типология слушателей как участников коммуникативного процесса (конструктивный, поверхностный, соглашательский, конфликтный типы). Приемы управления аудиторией.

### **4.3.2. Тематика практических занятий**

**Занятие 1. Тема занятия: Этапы работы над текстом делового сообщения. Структура, план и композиция делового сообщения. Требования к аргументам. Технология эффективной презентации в деловом общении**

Вопросы для обсуждения:

- 1) Структура, план и композиция информационного сообщения.
- 2) Ошибки и уловки в построении аргументативных текстов.
- 3) Техника спора.

В ходе практического занятия:

- 1) Просмотр видеопрезентаций, представленных обучающимися
- 2) Обсуждение плана, структуры и композиции текстов. Анализ типичных ошибок
- 3) Выполнение упражнений на развитие умения определять понятия, выстраивать доказательство и контраргументацию (упр. 4, 5, 6, 18 из раздела 5.4.1.3, работа с «Глоссарием» -5.4.1.2).
- 4) Мини-дискуссия на заранее выбранную тему с последующим анализом и речевого поведения участников (дискуссия записывается, затем проводится анализ видеозаписи).
- 5) Анализ и оценка технической и содержательной стороны видеопрезентаций.

Самостоятельная работа (домашнее задание):

- Изучение учебной литературы (позиции 2, 6, 12, 20, 24, 29, 31, 45, 52 в списке рекомендованной литературы);
- Подготовка для видеопрезентации (в PowerPoint) плана и элементов композиции текста по предложенной заранее тематике (упр. 1, 5 или 6 в разделе 5.4.1.3, либо краткое обоснование темы своего научного исследования, выступления на научной конференции и т.п.);
- подготовка к мини-дискуссии на предложенную преподавателем тему (упр. 4 в разделе 5.4.1.3);

**Занятие 2. Тема занятия: Основные требования к языку и стилю деловой коммуникации.**

Вопросы для обсуждения:

- 1) Коммуникативные качества речи
- 2) Особенности делового стиля устной и письменной речи.

В ходе практического занятия:

Выполнение упражнений из раздела 5.4.1.4:

- нормы ударения и нормы грамматики (задания 1,2,4,6,7);
- предметная и терминологическая точность (задания 2,3);
- краткость речи (задания 4, 5) ;
- уместность речи (задания 4,8);
- выразительность и богатство речи (задания 8, 9) .

Анализ типичных ошибок.

Преодоление вредных речевых привычек и канцеляризм.

Самостоятельная работа (домашнее задание):

- Изучение учебной литературы (позиции 4, 19, 12, 33, 43 в списке рекомендованной литературы);
- Тест для самопроверки на орфоэпическую грамотность (задание 10 в разделе 5.4.1.4)

**Занятие 3. Тема занятия: Типология аудиторий и способы управления ими. Барьеры в межличностном общении. Невербальные средства коммуникации и методика их использования**

Вопросы для обсуждения:

1. Учет особенностей получателей информации в деловых коммуникациях.
2. Уровни понимания информационного сообщения.
3. Потери информации в деловых коммуникациях.
4. Особенности использования невербальной коммуникации в деловом общении

В ходе практического занятия:

Видеотренинг выступлений экспромтом (толкование пословиц и афоризмов, предложенных преподавателем, ответы на вопросы аудитории). Обсуждение видеозаписи, анализ техники речевой импровизации и выявление типичных ошибок.

Управление аудиторией (игровые ситуации, «вопросы из зала» и видеотренинг с последующим анализом видеозаписей). Обсуждение способов преодоления «ораторской лихорадки» («аудиторного шока»), выработки уверенности в себе. Поиск возможных вариантов выхода из острых ситуаций, преодоления барьеров и затруднений.

Оценка в ходе анализа видеозаписей мимики и пантомимики выступивших, зрительного контакта с аудиторией, поддержание обратной связи с получателями информации. Выявление типичных недостатков в невербальной коммуникации и вредных привычек начинающих ораторов.

Оценка индивидуального стиля выступивших студентов.

Самостоятельная работа(домашнее задание):

- изучение средств управления слушателями и активизации их внимания и интереса: логико-композиционных, речевых, психологических и педагогических (позиции 2, 4, 9, 16, 19, 25 33, 36,39 в списке рекомендованной литературы);
- подготовка к обсуждению проблем управления аудиторией на основе выполнения заданий 2, 7, 8, 10-13 из раздела 5.4.1.3;
- анализ типичных недостатков в невербальной коммуникации на основе анализа произвольно выбранных теле- и радио-передач.

**Занятие 4. Тема занятия: Деловое совещание как важный вид деловых коммуникаций; основные требования к подготовке и проведению.**

Вопросы для обсуждения:

1. Виды деловых совещаний

## 2. Правила подготовки и проведения совещаний

### В ходе практического занятия:

Обсуждение подготовленных студентами сообщений. Разбор деловых ситуаций, ролевые игры (создание «помех» и конфликтных моментов, выступление экспромтом). Выработка совместными усилиями «Памятки по подготовке и проведению деловых собраний и совещаний».

### Самостоятельная работа(домашнее задание):

- изучение основных правил подготовки и проведения деловых совещаний (позиции 27, 35, 38, 39 из списка рекомендованной литературы)

- подготовка небольшого (до 400 слов) письменного сообщения о типичных ошибках в проведении деловых совещаний.

## **5. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

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

#### **Общепрофессиональные компетенции, закрепленные за дисциплиной в ОП ВО:**

**ОПК-1** - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности

Данная компетенция формируется в процессе изучения следующих дисциплин:

Иностранный язык в профессиональной сфере

Мастерство деловых коммуникаций

Организация переговоров (продвинутый уровень)

**ОПК-2** - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Данная компетенция формируется в процессе изучения следующих дисциплин:

Теория организации и организационного проектирования

Логика и аргументация в научной дискуссии

Организационная конфликтология

Общая теория маркетинговых коммуникаций

Маркетинговые информационные системы

Мастерство деловых коммуникаций

Организация переговоров (продвинутый уровень)

**ПК-7** - способность представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада

Данная компетенция формируется в процессе изучения следующих дисциплин:

- Методология научных исследований
- Маркетинг-менеджмент
- Мастерство деловых коммуникаций
- Организация переговоров (продвинутый уровень)
- Психологическое здоровье профессионала

**Схема фонда оценочных средств промежуточной аттестации дисциплины, проводимой в форме зачета, отражающая этапы формирования компетенций**

№ п/п	Раздел (тема) рабочей программы дисциплины	Отрабатываемые компетенции	Оценочное средство (№ задания, теста, вопроса к зачету)
1	2	3	4
1.	Коммуникации в системе менеджмента. Классификация коммуникаций в организациях. Речевые коммуникации как инструмент управления. Виды и жанры деловых коммуникаций	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7	5.4.1.1 - Вопросы к зачету № 1-3; 5.4.1.3 - Упр.3, 9
2	Законы и основные категории современной деловой риторики. Критерии эффективности деловых коммуникаций	ОПК-1	5.4.1.1 - Вопросы к зачету № 4-6, 12, 18; 5.4.1.3 - Упр.12
3	Этапы работы над текстом делового сообщения. Структура, план и композиция делового сообщения. Требования к аргументам.	ОПК-1 ПК-7	5.4.1.1 - Вопросы к зачету № 7-8; 5.4.1.3 - Упр.1, 2, 4-6,8
4	Социально-психологические факторы эффективности деловых коммуникаций. Типология аудиторий и способы управления ими в процессе осуществления деловых коммуникаций. Барьеры в межличностном общении.	ОПК-1 ОПК-2	5.4.1.1 - Вопросы к зачету № 11, 13, 14; 5.4.1.3 - Упр.7, 8, 10-14 Упр.18 - Тесты 1), 2), 3)
5	Основные требования к языку и стилю деловой коммуника-	ОПК-1 ОПК-2	5.4.1.1 - Вопросы к зачету № 9-10;

	ции.	ПК-7	5.4.1.4 – Упр.1) -11); тест 10).
6	Деловое совещание как важный вид деловых коммуникаций: основные требования к подготовке и проведению.	ОПК-1 ОПК-2 ПК-7	5.4.1.3 - Тесты 4), 5), 6); Упр. 4, 15-16
7	Невербальные средства коммуникации и методика их использования в деловом общении. Атрибуты делового общения.	ОПК-1 ОПК-2	5.4.1.1 - Вопросы к зачету № 15, 16, 19; 5.4.1.3 - Упр.9, 14
8	Технология эффективной презентации в деловом общении	ОПК-1 ПК-7	5.4.1.3 - Упр.1-2.

## 5.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

### Шкала оценивания уровней освоения компетенции обучающимися

Уровни	Критерии выполнения заданий оценочного средства
<b>ОПК-1</b> - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	
<b>Репродуктивный</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание понятий «коммуникация», «деловые коммуникации»;</li> <li>- виды коммуникаций и структуру коммуникационного процесса;</li> <li>- способы и средства получения, анализа и переработки информации</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение в различных формах с учетом рода и вида коммуникации;</li> <li>- выстраивать структуру и композицию публичной речи и систему логико-речевого доказательства в соответствии с замыслом речи</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормами взаимодействия и сотрудничества с партнерами по деловому общению</li> </ul>
<b>Поисковый</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- место и роль коммуникаций как связующего процесса в деятельности организации;</li> <li>- общие закономерности речевого и невербального воз-</li> </ul>

	<p>действия в профессиональной сфере</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять продуктивное деловое общение с учетом рода и вида коммуникации, стилистической и жанровой принадлежности текста сообщения;</li> <li>- выстраивать систему логико-речевого доказательства в соответствии с замыслом речи</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правилами коммуникативного поведения в различных жанрах делового общения</li> </ul>
<b>Творческий</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систему категорий и методов устного и письменного делового общения;</li> <li>- способы воздействия на аудиторию;</li> <li>- принципы и методы управления коммуникациями в организации</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике методы убеждающего воздействия на основе логико-речевого доказательства;</li> <li>- выражать мысль точно и образно, используя средства художественной выразительности.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормами взаимодействия и сотрудничества с партнерами по деловому общению</li> <li>- информационными технологиями, способствующими совершенствованию обмена информацией в организациях</li> </ul>
<b>ОПК-2</b> - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
<b>Репродуктивный</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы теории коммуникации</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить деловые беседы, совещания, собрания</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способами воздействия на аудиторию</li> </ul>
<b>Поисковый</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систему принципов и правил организации коммуникационного процесса в организации</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять продуктивное деловое общение в раз-</li> </ul>

	<p>личных ситуациях группового и межличностного взаимодействия</p> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками коммуникативного поведения в жанрах деловой беседы, делового совещания, коммерческих переговоров</li> </ul>
<b>Творческий</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы преодоления барьеров в межличностном общении.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать пути повышения их эффективности;</li> <li>- анализировать речевую ситуацию и выработать стратегию и тактику речевого поведения с учетом участников коммуникации, их принадлежности к различным социальным и этническим группам.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками межкультурных коммуникаций;</li> <li>- приемами политической и научной публичной речи, научной дискуссии;</li> <li>- этическими нормами деятельности в сфере деловых коммуникаций</li> </ul>
<b>ПК-7</b> способность представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада	
<b>Репродуктивный</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные правила подготовки информационных и научных текстов;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять план информационного или научного текста;</li> <li>- анализировать большой поток информации;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами аргументации</li> <li>- методами сбора и анализа информации в сфере экономики и управления</li> </ul>
<b>Поисковый</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные этапы научного исследования;</li> <li>- требования логики к построению аргументативных текстов (статей, докладов);</li> <li>- требования к оформлению текстов научного содержания</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать этапы проведения научных и прикладных ис-</li> </ul>



	<p>следований;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно выстраивать структуру доклада или статьи с учетом особенностей адресата;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- научным стилем изложения материала;</li> <li>- современными методами сбора и анализа информации в сфере экономики и управления</li> </ul>
<b>Творческий</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные требования к языку и стилю научного доклада, статьи, отчета;</li> <li>- особенности зрительного и слухового восприятия различных текстов научного и информационного содержания;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять количественные и качественные методы в исследовании проблем экономики и управления.</li> <li>- анализировать реальные экономические явления и процессы</li> <li>- моделировать различные варианты решения управленческих проблем</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современными приемами поиска и обработки научной информации;</li> <li>- основными инструментами анализа экономических явлений.</li> <li>- приемами графического представления промежуточных этапов исследования;</li> <li>- методами подготовки видеопрезентаций по итогам исследования;</li> <li>- навыками управления различными аудиториями в ходе выступления с докладом на совещаниях и конференциях.</li> </ul>

### **5.3 Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине**

#### **5.3.1 Вопросы на проверку сформированности компонента компетенций «Знать»**

##### **5.3.1.1. Вопросы к зачету по курсу «Мастерство деловых коммуникаций»)**

1. Какую роль играет общение в деятельности менеджера, экономиста? Для каких наук деловое общение является основным предметом изучения?

2. Назовите основные виды деловых коммуникаций в организации и их особенности. Какие виды коммуникаций в организации являются, на ваш

взгляд, наиболее эффективными?

3. Перечислите основные виды и жанры деловых коммуникаций. Дайте характеристику деловой речи как инструмента управления. Какие требования предъявляет деловая риторика к руководителю, топ-менеджеру, менеджеру?

4. Назовите основные закономерности и правила, которым подчиняется деловое общение.

5. Дайте определение коммуникативной ситуации. Каковы ее главные составляющие? Какова главная цель речевой коммуникации?

6. Какую деловую коммуникацию мы называем эффективной? Каковы критерии эффективности деловых коммуникаций? Что такое обратная связь в деловых коммуникациях?

7. Каким принципам должна отвечать логически правильная речь? Каковы функции логики в деловой коммуникации? В чем отличие плана от композиции речи? Перечислите основные требования к структуре деловой речи и ее составляющим.

8. В чем преимущества устной речи перед речью письменной в ситуациях делового общения? Перечислите основные коммуникативные качества речи. Что включает в себя понятие «культура речи»?

9. Разделяете ли Вы мнение К.Г.Паустовского, считавшего, что «...по отношению каждого человека к своему языку можно совершенно точно судить не только о его культурном уровне, но и о его гражданской ценности»? Аргументируйте свою точку зрения.

10. Какие проблемы деловых коммуникаций помогает решить психология? Что такое аттракция и какими методами она достигается? Что такое эффективное слушание?

11. Назовите основные каналы воздействия отправителя информации на аудиторию и охарактеризуйте их.

12. Назовите основные факторы, влияющие на установление контакта между оратором и слушателями в ходе устного делового общения. Перечислите основные приемы, с помощью которых можно вызвать интерес аудитории в ситуациях деловой публичной речи.

13. По каким признакам следует классифицировать аудитории публичной деловой речи? Назовите и охарактеризуйте основные типы слушателей в ситуациях деловой речи.

14. Что такое невербальные средства коммуникации? Как они влияют на эффективность деловых коммуникаций? Какие требования предъявляются к атрибутам делового общения?

15. Какие требования предъявляются к жестикуляции и мимике отправителя информации? Влияют ли внешность, поза, манеры оратора на успех его выступления? Обоснуйте свой ответ примерами из практики.

16. Каковы причины потери информации в ходе ее передачи? Назовите основные барьеры на пути передачи деловой информации в организации. Как с ними бороться?

17. Какие качества личности отправителя информации объективно обеспечивают успех устной деловой коммуникации?

## 18. Каковы этические основы деловых коммуникаций?

### 5.3.1.2 Глоссарий (краткий терминологический словарь) по дисциплине «Мастерство деловых коммуникаций»

**Адресант** – лицо, которому принадлежит текст (речь); отправитель информации

**Адресат** (нем.) – лицо, к которому обращена речь; получатель информации. То же, что и **аудитория**.

**Аргумент** (лат.) – основание, довод; истинное суждение, приводимое для обоснования истинности или ложности высказываемого положения (**тезиса**). **А.** является составной частью всякого доказательства.

«**Аргумент к человеку**» - *argumentum ad hominem* – аргумент, апеллирующий не к логике, а к психологии. Выделяются довод к этосу (устойчивым стереотипам) и к пафосу (чувствам).

«**Аргумент по существу**» - *argumentum ad rem* – аргумент, основанный на логических доказательствах и фактах.

**Аргументация** – способ рассуждения, обеспечивающий доказательность и убедительность речи; совокупность аргументов в пользу чего-либо.

**Артикуляция** – работа органов речи (губ, языка, голосовых связок мягкого нёба), обеспечивающая произнесение звуков и слов.

**Благозвучие речи, или Эвфония** – художественно-выразительное применение в речи эстетически мотивированных элементов звукового состава языка: гласных и согласных звуков, ударных и безударных слогов, пауз, различных видов интонаций и пр.

**Богатство речи** – одно из главных коммуникативных качеств речи, включающее в себя лексическое, семантическое (смысловое) и интонационное богатство.

**Вербальный** (лат. *verbo* – слово, глагол) – словесный, устный

**Виды речевой деятельности** – говорение, слушание, чтение, письмо

**Виды красноречия** – разновидности устных публичных выступлений. Традиционно различаются: социально-политическое красноречие; дипломатическое красноречие; академическое красноречие; судебное красноречие; деловое красноречие; церковно-богословское красноречие (гомилетика); социально-бытовое красноречие.

**Вопрос риторический** – прием, состоящий в использовании вопросительной формы для высказывания утверждения; последнее таким образом становится более эмоционально окрашенным. Либо вообще не требует ответа, либо ответ содержится в самом вопросе.

**Выразительность (экспрессивность) речи** – одно из главных коммуникативных качеств речи, несомненное достоинство оратора, усиливающее и поддерживающее интерес слушателей к выступлению на всем его протяжении.

**Выразительно-изобразительные средства языка** – круг художественно-речевых явлений, создающих словесную образность, повышающих эмоцио-

нальную окрашенность и экспрессивность речи. К ним относятся тропы, стилистические фигуры и ритмико-интонационная организация речи.

**Деловая этика** – совокупность норм организационной деятельности в сфере управления и предпринимательства.

**Демагогия** (греч.) – использование лживых обещаний, преднамеренное извращение фактов для достижения той или иной цели.

**Демонстрация** – необходимый элемент процесса доказательства; способ соединения аргументов и тезиса в ходе логического рассуждения.

**Диалог** (греч.) – беседа, обмен высказываниями между двумя лицами; основная и наиболее эффективная форма устной коммуникации в управлении

**Дикция** (лат.) – манера произнесения звуков, слогов, слов, присущая конкретному оратору.

**Дискурс** (лат.) – речь, рассматриваемая как целенаправленное социальное действие; текст, взятый в событийном аспекте.

**Дискуссия** (лат.) – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса.

**Диспозиция** (лат. dispositio – расположение) – один из основных разделов классической риторики; в нем рассматривается композиция речей в зависимости от жанра и типа

**Доказательство** – логическая операция, в ходе которой проверяется истинность какого-либо утверждения (тезиса, гипотезы). Д. бывают прямые и косвенные, «от противного», дедуктивные и индуктивные.

**Закон края** – выведенная из практики и экспериментально подтвержденная психологами закономерность, сущность которой состоит в том, что слушатели лучше запоминают начальные и заключительные фрагменты речи. Закон края – одно из правил композиции.

**Импровизация** (лат.) – произнесение публичной речи без видимой подготовки, с опорой на предыдущий ораторский опыт.

**Инвенция** (лат. inventio – нахождение, изобретение) – один из основных разделов классической риторики; в нем определяются правила выбора темы, ее раскрытия, сбора и подготовки материала для выступления, то есть работа автора над замыслом и содержанием речи.

**Интонация** (лат.) – ритмико-мелодическая сторона речи, понижение и повышение голоса оратора для выражения различных эмоциональных состояний. И. – важнейшее средство выразительности речи.

**Имидж** (англ.) – осознанно создаваемый образ кого/чего-либо с целью достижения социального успеха. Имидж личности создается, в частности, речью самого человека

**Исполнение (произнесение), или Акцио гипокризис** – название пятого раздела классической риторики; исполнение оратором подготовленной речи

**Каналы речевого воздействия** – все виды носителей информации в процессе осуществления речевого воздействия в акте коммуникации. Выделяют вербальный (лингвистический), невербальный (паралингвистический) и экстралингвистический каналы.

**Кинесика**, или **моторика** – совокупность телесных движений, которые используются в человеческом общении. Кинесика неразрывно связана с речью составляя ее базовый физиологический компонент; включает в себя мимику, жестикуляцию, пантомимику (позу и перемещения говорящего по отношению к слушателям), проксемику (дистанцию, выбираемую для комфортной коммуникации).

**Коммуникативная (речевая) ситуация** – сочетание внешних и внутренних условий и обстоятельств, в которых протекает речевое общение

**Коммуникативное намерение (интенция)** – мотивационная и подготовительная части речевого акта: осознание ситуации, побуждающей к высказыванию; целеполагание; определение основного содержания речи; принятие решения о форме высказывания; прогнозирование результата.

**Коммуникативные качества речи** – свойства речи, обеспечивающие общение, передачу информации в наиболее эффективной форме: богатство, выразительность, логичность, правильность, уместность, доступность, краткость речи.

**Коммуникативный акт** – минимальная единица речевого взаимодействия говорящих, определяемая интенциями и стратегией достижения коммуникативных целей.

**Коммуникация** (лат.) – общение, форма взаимодействия людей, основным содержанием которой является передача информации. Состоит из коммуникативных (речевых) событий, коммуникативных (речевых) актов. То же, что **Общение**.

**Композиция** (лат.) – построение, внутренняя структура речи, обусловленная ее содержанием, характером и назначением и во многом определяющая ее восприятие слушателями.

**Композиционная стратегия** – стратегия расположения аргументов в убеждающей речи (разновидности: *шоковая стратегия, стратегия накопления, стратегия маневра*).

**Красноречие** – мастерство устной речи, способность говорить убедительно, интересно, красиво, выразительно, на высоком уровне культуры. Достигается в результате длительного самосовершенствования, специального обучения, отличного владения языком.

**Кульминация** (лат.) – наиболее напряженный момент речи, связанный с ее содержанием, логикой изложения.

**Культура речевого общения** – владение нормами литературного языка, а также умение использовать выразительные языковые средства в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи; соблюдение совокупности требований к хорошей, т.е. достигающей коммуникативных целей речи.

**Лексикон** (греч.) – словарный запас отдельного человека.

**Логика** (греч.) – наука о законах и формах мышления. Опора на законы логики помогает оратору обеспечить последовательность, непротиворечивость и доказательность речи.

**Логическое ударение** – выделение усилением голоса или повышением тона наиболее важных смысловых элементов речи.

**Логос** (греч.) – словесно-мыслительное начало, содержание речи; опора на логические законы и модели при обосновании тезиса.

**Манипулирование** (лат.) – способ воздействия на адресата речи, при котором адресат оказывается отсеченным от независимого источника информации, вследствие чего информация воспринимается некритически.

**Монолог** (греч.) – речь одного лица, выступление оратора перед аудиторией; одна из форм речевой коммуникации в управлении (на собрании, совещании).

**Невербальное общение** – общение, опирающееся не на слова, а на жесты, мимику, пантомимику, кинесику, паузы и т.п.

**Обратная связь** – отклик на речевое высказывание, информация о том, как восприняты аудиторией слова оратора. О.С. помогает оперативно скорректировать план или композицию речи, усилить аргументацию.

**Оратор** (лат.) – говорящий перед аудиторией, произносящий речь

**Орфоэпия** (греч.) – совокупность, система норм и правил произношения.

**Пафос** (греч.) – одно из трех основополагающих понятий античной риторики, эмоциональное начало, страсть, воодушевление в речи.

**Полемика** (греч.) – разновидность спора.

**Речевая деятельность** – разновидность целенаправленного поведения человека, представляющая собой процесс реализации мысли в слове.

**Речевое (коммуникативное) событие** – ограниченный в пространстве и времени целостный социально осмысленный процесс речевого взаимодействия коммуникантов.

**Речевой этикет** – установленный и общепринятый порядок речевого поведения; устойчивые формулы общения в ситуациях установления и поддержания контакта с собеседником.

**Речь** – линейно организованный в пространстве и времени процесс говорения; средство и процесс общения между людьми.

**Риторика** – наука об ораторском искусстве; теория красноречия.

**Риторический идеал** – система наиболее общих требований к речи и речевому поведению, исторически сложившихся в той или иной культуре и отражающая систему ее ценностей; образ хорошей речи.

**Риторический канон** (греч. *kanon*– правило) – идеоречевой технологический цикл создания речевого произведения и центральный раздел риторики, изучающий «путь от мысли к слову», т.е. процесс создания и произнесения речи. Классический риторический канон состоит из пяти этапов: инвенция, диспозиция, элокуция, запоминание и произнесение.

**Семантика** (греч.) – смысловая сторона единиц языка – слов, словосочетаний, частей слов.

**Сленг** (англ.) – жаргон; совокупность слов и оборотов, входящих в разговорную лексику, но не совпадающих с нормами литературного языка. С. огрубляет речь; недопустим в деловом общении.

**Синонимы** (греч.) – слова, разные по звучанию, но близкие по значению. Различаются оттенками значения или сферой употребления.

**Слова-паразиты** – слова и обороты, часто повторяющиеся в речи, но не несущие при этом никакой информации о предмете речи, засоряющие ее.

**Стиль** (фр.) – совокупность основных отличительных особенностей в манере, приемах, в логике оратора во время публичной речи.

**Тавтология** (греч.) – повторение одних и тех же или близких по звуковому составу и смыслу слов.

**Тезис** (греч.) – положение, утверждение, которое оратор намерен доказать, защитить или опровергнуть

**Техника речи** – совокупность приемов и средств звучащей речи, позволяющих сделать речь доступной, четкой, выразительной и, как результат, легко воспринимаемой аудиторией.

**Убеждение** – речевое воздействие, основанное на сознательном принятии предлагаемых положений.

**Установка** – готовность или предрасположенность индивида или группы людей определенным образом реагировать на те или иные явления социальной действительности (в том числе на информацию).

**Фигура речи** – необычный оборот, усиливающий эмоциональное воздействие речи (градация, инверсия, гипербола, метафора, анафора и пр.)

**Фонетика** (греч.) – наука, изучающая звуковую сторону языка

**Частные риторики** – области применения общих риторических правил и установок в политической, академической, судебной, дипломатической и др. сферах деятельности.

**Штампы речевые** – слова и выражения, которые в результате широкого распространения утратили яркость эмоциональной окраски, точность значения.

**Эпитет** (греч.) – определение, которое прибавляется к названию предмета или лица, чтобы подчеркнуть его наиболее характерные особенности

**Эристика** (греч.) – искусство спора

**Этимология** (греч.) – раздел языкознания, изучающий происхождение слова.

**Этос** (греч.) – одно из трех оснований риторики в античном мире; этическое, нравственно-философское начало речи.

**Язык** – объективно существующая, исторически сложившаяся и закономерно развивающаяся система звуковых, словарных и грамматических средств; важнейшее средство коммуникации; реализуется и существует в речи.

**Языковая личность** – человек, рассматриваемый в аспекте речевой деятельности, так как именно в речи проявляются многие качества индивида.

**Языковое чутье** (чувство языка) – важное качество языковой культуры оратора; выработанная языковой практикой целенаправленная работа над индивидуальным стилем речи, способность выбирать наиболее точные, выразительные, убедительные слова и обороты.

### **5.4.1.3 Творческие задания на проверку сформированности компонента компетенций «Уметь» и «Владеть»**

**(для выполнения в ходе практических занятий и самостоятельной работы)<sup>1</sup>**

**Упр.1\*. Составьте текст короткого выступления «Зачем мне нужен диплом магистра?» Объем – от 0,5 до 1 стр. машинописного текста.**

**Упр.2. Придумайте оригинальное начало речи (2-3 вступительных фразы) на «скучную», избитую тему, например:**

- Трудовая дисциплина сотрудников – залог успешной деятельности фирмы;
- Повышение квалификации персонала – одно из конкурентных преимуществ организации;
- Участие в выборах – долг каждого гражданина;
- Коммуникативная грамотность – важный фактор эффективного управления;
- Формы и способы мотивации трудовой деятельности.

**Упр. 3\* Составьте схему, раскрывающую внешнюю и внутреннюю систему коммуникаций организации, с которой Вы знакомы или в которой работаете. На практическом занятии прокомментируйте подготовленную схему.**

**Упр.4.\* Составьте развернутый план-конспект пятиминутного выступления в дискуссии на одну из тем (по выбору):**

- Несет ли бизнес социальную ответственность перед обществом?
- Что характеризует деловую культуру современной России?
- Малый бизнес в России: проблемы становления и развития
- Чего нам не хватает, чтобы стать цивилизованной державой?
- Умение осуществлять эффективные коммуникации как неотъемлемое качество руководителя.
- Деловая этика - дань традициям или необходимое условие успешности бизнеса?
- Почему наши политики и представители власти так плохо говорят?

**Упр.5\*. Напишите текст (1-2 стр.) аргументированного выступления на тему «Почему я выбрал это направление подготовки?».**

---

<sup>1</sup>Задания и упражнения выполняются самостоятельно или в ходе практических занятий. Знаком «\*» помечены задания к зачету, из которых надо выбрать 3 любых, выполнить в письменном виде в формате MSWord и выслать по e-mail преподавателю за 2-3 дня до назначенной даты зачета.



**Упр.6\*** *Подготовьте текст для устной рекламы своего предприятия (организации, вуза, специальности - по выбору). Объем – не более 1 страницы. Сравните тексты, подготовленные другими студентами, и определите, какие из них будут наиболее привлекательны для потребителя и за счет чего.*

**Упр.7\*** *На основе анализа доступных Вам коммуникативных ситуаций перечислите основные барьеры и помехи, которые могут возникнуть в ходе делового общения.*

**Упр.8\*** *Проанализируйте любой доступный рекламный текст (буклет, листовка, проспект, каталог) из области вашей профессиональной деятельности по следующим критериям:*

- Новизна информации
- Учет потребностей целевой аудитории
- Полнота информации
- Логичность текста
- Аргументы adrem (по существу)
- Аргументы adhominem (к человеку)
- Выразительность языковых средств

**Упр.9\*** *Подготовьте небольшое сообщение на тему «Корпоративная культура в организации, где я работаю».*

**Упр.10\*** *В течение недели проанализируйте речь популярных теле- и радиоведущих, зафиксируйте возможные речевые ошибки и прокомментируйте их на практическом занятии. Для анализа подойдут также тесты выступлений известных политиков и бизнесменов, устная речь студентов Вашей группы.*

**Упр.11.\*** *Посмотрите одну из телепередач разговорного жанра и проанализируйте типичные примеры нарушения этики в процессе публичного спора. Подготовьте краткое сообщение для практического занятия.*

**Упр.12.** *В процессе анализа телевизионных передач (по Вашему выбору) отметьте наиболее типичные ошибки в использовании участниками и ведущими невербальных средств общения.*

**Упр.13.** *Опираясь на перечень приемов стимулирования внимания и интереса слушателей, проведите в течение нескольких учебных дней анализ работы Ваших преподавателей (какие приемы использовались, сколько приемов было использовано за одно занятие, каковы результаты).*

***Упр.14\*. Проанализируйте доступные вам ситуации делового общения и составьте список помех и «дурных привычек», снижающих эффективность коммуникаций.***

***Упр.15\*. Составьте план-сценарий деловой (кадровой) беседы и разыграйте с коллегой по учебной группе ситуации***

- отказа в приеме на работу на основании представленных документов;
- выговора за нарушение трудовой дисциплины;
- предложения выполнить сверхурочную работу.

***Проанализируйте и оцените речевые клише, которые могут вызвать негативную или позитивную реакцию партнера.***

***Упр.16\*. На основе личного опыта подготовьте письменное сообщение (до 1 стр.) о типичных ошибках в подготовке и проведении деловых совещаний.***

***Упр.17\*. Проанализируйте свои собственные речевые привычки и оцените качества своей речи (используйте диктофон или функцию записи в ходе делового телефонного разговора). Составьте план работы над совершенствованием своих речевых характеристик.***

***Упр.18. Тесты для самопроверки коммуникативных качеств<sup>2</sup>***

***1) Тест «Умение слушать»***

*Ответьте на следующие вопросы:*

1. Легко ли я отвлекаюсь во время беседы?
2. Не делаю ли я вид, что слушаю? Может, я слушаю из вежливости?
3. Реагирую ли я на слова с эмоциональной окраской?
4. Часто ли я перебиваю собеседника?
5. Слушаю ли я, когда собеседник говорит совсем неинтересно?
6. Не мечтаю ли я, когда собеседник говорит слишком медленно?
7. Реагирую ли я на ошибки в поведении собеседника?
8. Внимателен ли я, если собеседник меня раздражает?
9. Не делаю ли я поспешных выводов, когда собеседник еще не закончил свою речь?
10. Может, я уже и не слушаю к концу, а обдумываю свой ответ?

Чем больше из описанных выше действий Вы обнаружите в своем поведении, тем меньше по существу Вы слушаете.

Приведите примеры из практики, когда неумение слушать приводит к резкому снижению эффективности делового общения.

---

<sup>2</sup> Использованы материалы из книг: «Я Вас слушаю: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника» / Атватер И. – М.: Экономика. – 1988; и учебного пособия «Организационное поведение (практикум)» /С.Д.Резник, И.А.Игошина. – М.: ИНФРА-М. – 2006.

## **2) Тест «Владеете ли Вы аудиторией?»**

Всех, кому приходится выступать публично, можно условно разделить на две категории: приверженцев авторитарного стиля общения и сторонников демократичного стиля. Представители первой группы подчиняют аудиторию себе, предпочитая контролировать ситуацию, не допускать отступлений от регламента и правил поведения. Те, кто принадлежит ко второй группе, предпочитают более гибкую, личностную манеру общения, больше ориентируются на реакцию слушателей.

Оба стиля имеют свои преимущества и недостатки. Излишняя независимость от аудитории может сделать выступающего нечувствительными интересам слушателей, а стремление во всем следовать настроению аудитории — привести к потере авторитета. Вы должны сами выбрать нужный тип общения в зависимости от своего темперамента, характера, индивидуальных качеств.

Вы можете определить свой стиль, ответив «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к любому выступлению в зависимости от характера аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?

2. Ощущаете ли вы после выступления резкое падение работоспособности?

3. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны «преодолеть» себя?

4. Всегда ли одинаково вы начинаете выступление?

5. Приходите ли задолго до начала выступления?

6. Нужно ли вам несколько минут, чтобы установить контакт с аудиторией и завладеть ее вниманием?

7. Придерживаетесь ли вы намеченного плана?

8. Предпочитаете ли вы двигаться во время выступления?

9. Отвечаете ли на записки с вопросами по ходу их поступления, не группируя их?

10. Любите ли вы пошутить во время выступления?

### **Ключ к тесту**

Если вы ответили однозначно на все вопросы, значит, вы владеете индивидуальным стилем публичного выступления.

Положительные ответы на вопросы 1,4,5, 6,7,9 и отрицательные на вопросы 2, 3, 8, 10 свидетельствуют о том, что вы предпочитаете авторитарный стиль, и наоборот, отрицательные ответы на вопросы 1, 4, 5, 6, 7, 9 и положительные на вопросы 2, 3, 8, 10 свидетельствуют о том, что вы предпочитаете демократический стиль. Если вы ответили «нет» на вопросы 2, 3 и 5, значит, у вас сильный тип нервной системы. Ответ «нет» на вопросы 1,4, 6, 10 свидетельствует о подвижности ваших эмоций.

## **3) Тест «Умеете ли вы быть хорошим собеседником?»**

Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение или досаду и раздражение при беседе с любым человеком — будь то ваш товарищ, сослуживец, непосредственный начальник, руководитель или просто случайный собеседник.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.

2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.

3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушают ли меня.

4. Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.

5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова.

6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.

7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.

8. Что бы я ни высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.

9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.

10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.

11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.

12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.

13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.

14. Собеседник при разговоре постоянно отвлекается: смотрит по сторонам, протирает стекла очков и т.д., и я твердо уверен, что он невнимателен.

15. Собеседник делает выводы за меня.

16. Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая.

17. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.

18. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.

19. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

20. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет в разговор смешные истории, шуточки, анекдоты.

21. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.

22. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

23. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-то важное.

24. Собеседник требует, чтобы все согласились с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

### **Ключ к тесту:**

Если процент ситуаций, вызывающих у вас досаду, раздражение, составляет:

**70—100%** — вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать;

**40—70%** — вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям, вам еще недостает некоторых достоинств хорошего собеседника; избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор;

**10—40%** — вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи, и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее;

**0—10%** — вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

### **4) Тест «Умеете ли вы вести деловые беседы и переговоры?»**

Предлагаемый ниже тест призван помочь вам разобраться, пусть хотя бы в первом приближении, одарены ли вы способностями к ведению деловых бесед или надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

Ответьте «да» или «нет» на вопросы, подчеркнув выбранный вариант ответа.

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он, по вашему мнению, слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, то возражаете ли вы либо возникает ли у вас подобное желание?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, на котором присутствуют незнакомые вам люди, то стараетесь ли вы скрыть свое собственное мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упрямы и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете с приятелем в карты и проигрываете?

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, какие наметили несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные легко убедить других в вашей правоте?

16. Старательно ли вы готовитесь к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

### **Ключ к тесту:**

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с приведенными ниже ответами:

1 — нет; 2 — нет; 3 — нет; 4 — нет; 5 — да; 6 — нет; 7 — нет;

8 — да; 9 — нет; 10 — да; 11 — да; 12 — да; 13 — да; 14 — нет;

15 — нет; 16 — нет.

Если вы набрали:

*от 0 до 5 очков*, то вы не рождены для переговоров. Лучше всего подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется;

*от 6 до 11 очков*, то вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное — учиться жестко держать себя в руках;

*от 12 до 16 очков*, то рады признать, что вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность, что вы «играете краплеными картами» и вообще от вас лучше держаться подальше. А такое мнение тоже не идет на пользу делу.

### **5) Тест «Умеете ли вы вести деловые совещания?»**

Ответьте на вопросы, выбрав один из следующих вариантов:

- а) нет, так не бывает;
- б) нет, как правило, так не бывает;
- в) не знаю;
- г) да, как правило, так бывает;
- д) да, так бывает всегда.

1. Даю подчиненным поручения даже в том случае, если есть опасность, что в случае их невыполнения критиковать будут меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.
4. Мне в основном удается привести логические и правильные аргументы при обсуждениях.
5. Я приветствую самостоятельность сотрудников при решении задач.
6. Если меня критикуют, то я защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие люди приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки я в большинстве случаев признаю.
10. Я предлагаю альтернативы предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Я принимаю во внимание точку зрения других людей и стараюсь отразить ее в проекте решения.
15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и на своих гипотезах.
16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые аргументы.
17. Ясно выражаю свои мысли.
18. Я всегда признаюсь в том, что чего-то не знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Я стараюсь развивать чужие идеи так, как будто они мои.
21. Всегда продумываю, что могли бы ответить на тот или иной вопрос другие, и ищу аргументы.
22. Я советую людям, как организовать свой труд.
23. Увлекаясь своими проектами, своими планами работы на перспективу, я обычно не интересуюсь планами других людей.
24. Я прислушиваюсь и к тем людям, которые имеют точку зрения, отличающуюся от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я ищу новые пути.
26. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других в том, как им нужно поступить.
27. Говорю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
28. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто ред-

ко просит слова.

### **Ключ к тесту:**

Результаты этого теста показывают, является ли ваше поведение на совещаниях дипломатическим или авторитарным.

Оценки означают:

- а) нет, так не бывает — 1;
- б) нет, как правило, так не бывает — 2;
- в) не знаю — 3;
- г) да, как правило, так бывает — 4;
- д) да, так бывает всегда.

Суммируйте баллы, поставленные вами против утверждений: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 28, и обозначьте сумму через А (она находится в интервале от 20 до 100). Для получения суммы В прибавляйте баллы к утверждениям 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Если сумма А не менее чем на 10 баллов превышает сумму В, то вы хороший дипломат. У вас есть стремление учитывать мнение других и согласовывать свои идеи с идеями других сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато сотрудники убеждаются в том, что и они внесли вклад в принятие решения, что их сотрудничество вам как руководителю небезразлично. У всех появляется желание «тянуть в одну сторону».

Если сумма В как минимум на 10 баллов больше суммы А, то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно. При таком авторитарном стиле ведения совещаний руководитель уверенно держит бразды правления, генерирует множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки.

Если же обе суммы различаются менее чем 10 баллами, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе, — она может быть как положительной, так и отрицательной, в зависимости от обстоятельств. Психологи подтверждают, что оба стиля поведения – дипломатичный и авторитарный – могут привести к успеху. Однако авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше. В противном случае в дальнейшем вам не поможет никакая дипломатия.

### **5.4.1.4 Языковая культура (для выполнения в ходе практических занятий и для самостоятельной работы):**

#### ***1) Напишите цифры прописью:***

В 1991 г. библиотека нашего института располагала 20 000 книг. В 2009 г. книжный фонд составил около 48 700 томов. К 2015 г. он вырос до 213 491 тома, а в 2016 г. исчислялся 579 000 томов.

Задача была предложена 22 участникам конкурса.



Нам придется еще раз вернуться к вопросу о пропаже этих 763 тысяч рублей.

**2) Объясните, чем отличаются друг от друга приведенные ниже паронимы:**

- |                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| - представить – предоставить        | - туристский – туристический      |
| - основать – обосновать             | - демократический - демократичный |
| - реальный – реалистичный           | - невежа – невежда                |
| - соседний – соседский              | - усвоить – освоить               |
| - дельный – деловой - деловитый     | - одевать – надевать              |
| - командированный – командировочный | - осложнять – усложнять           |
| - подпись - роспись                 | - проблемный - проблематичный     |
| - кампания - компания               | - занять - одолжить               |
| - советник - советчик               | - оговорить - обговорить          |
| - дружеский - дружественный         | - представить - предоставить      |
| - динамический - динамичный         | - пластический - пластичный       |
| - тяготеть - тяготить               | - явный - явственный              |

**3) Объясните значение заимствованных слов и(или) подберите к ним русские синонимы:**

- |                    |                    |                    |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| -антагонизм        | - аннулировать     | - альтернатива     |
| - авангард         | - ассимилировать   | - адаптация        |
| - адекватный       | - аннотация        | - банальный        |
| - бартер           | - биеннале         | - венчурный        |
| - виртуозный       | - демагогия        | - дефект           |
| - дилемма          | - деструктивный    | - детерминировать  |
| - дискредитация    | - идентификация    | - интерпретировать |
| - индифферентный   | - игнорировать     | - импонировать     |
| - кардинальный     | - кворум           | - коалиция         |
| - конфиденциальный | - концепция        | - конъюнктура      |
| - компромисс       | - корректный       | - легитимный       |
| - - лояльный       | - менталитет       | - меркантильный    |
| - номинация        | - номинальный      | - нивелировать     |
| - обструкция       | - приоритет        | - перипетия        |
| - перманентный     | - радикальный      | - резюме           |
| - ретроспектива    | - репрезентативный | - спонтанный       |
| - секвестр         | - суверенный       | - тенденциозный    |
| - утрировать       | - фолиант          | - харизматичный    |
| - эволюция         | - экстравагантный  | - эргономика       |

**4)\* Отредактируйте следующие фразы и устно поясните, какие языковые нормы были нарушены:**

1. Уровень их подготовки заставлял желать лучшего.

2. Его речь оказала сильное впечатление на всех.
3. Завтра первое боевое крещение нашей команды КВН.
4. В обсуждении принял участие зав.кафедры статистики.
6. Мы надеемся, что Вы более поподробнее расскажете об этом.
7. Олег заболел и не сумел прийти на собрание.
8. Страна должна знать по именам своих лучших профессионалов.
9. Мы договорились встретиться где-то в районе 17 часов.
10. В подготовке презентации принимало участие порядка 30-ти человек.
11. Пришел главбух, велел всем поставить в ведомости росписи и получить деньги.
12. Хотелось бы, чтобы на эти проблемы конференция дала четкий и ясный ответ.
13. Благодаря учебе наш кругозор повысился.
14. Некоторые вопросы не выполнены из-за нашей неорганизованности.
15. Есть и много других факторов, которые нужно решить.
16. Говорил он сумбурно, трудно было уловить главную суть.
17. Мы его видели в анфас и в профиль.
18. На выполнение этого задания сотрудникам потребовалось более двух часов времени.
19. Причиной стихии стали паводки.
20. Большая половина аудиторий была отремонтирована еще летом.
21. Мне пришлось дважды переписать свою автобиографию.
22. Каждому хотелось поднять тост за здоровье именинника.
23. Применяя ту или иную форму организации труда, в каждом отдельном случае учитываются местные особенности.
24. Стабилизация курса рубля предполагается в апреле месяце.
25. Свободные вакансии образовались вследствие неправильной кадровой политики.

**5)\* Определите, какие ошибки в словоупотреблении и управлении были допущены в следующих сочетаниях слов:**

Более худший	Ведущие лидеры
Самый оптимальный	Простаивает без дела
Согласно приказа	Народный фольклор
Маршрут движения	Демобилизоваться из армии
Перспектива на будущее	Неиспользованные резервы
И гроша не стоит	Львиная часть
Памятник Пушкина	Закончить университет
Достаточно старый	Взаимообразно
Плацкарт	Заведующий автобазы
Ответ по заявлению получен	Вопреки устоявшихся традиций
Внести оплату за учебу	Беспокоиться за сына

**б) Укажите, какой звук, [Ě] или [Е], произносится в следующих словах:**

Афера. Безнадежный. Белесый. Бытие. Внесенный. Включенный. Гололе-  
дица. Гравер. Гренадер. Грубошерстный. Дареный. Длинношерстный. Желчь.  
Житие. Завороженный. Заем. Замороженный. Засоренный. Истекший. Маневр.  
Наем. Недоуменный. Никчемный. Новорожденный. Одноименный. Озлоблен-  
ный. Опека. Осетр. Острие. Осужденный. Планер. Поблеклый. Приземистый.  
Приобретенный. Прирученный. Проведенный. Раздробленный. Свекла. Шерст-  
ка. Шофер – шоферы. Щепоть.

**7) Прочитайте упражнение вслух и укажите, в каких словах сохраня-  
ется старомосковское произношение (-чн- как [ШН]):**

Конечно. Съемочный. Ильинична. Скучно. Закадычный. Яичница. Горчич-  
ник. Сердечный приступ. Конечная остановка. Сердечный друг. Поточный. Яб-  
лочный. Нарочно. Нарочный. Кузьминична. Лодочник. Двоечник. Девичник.  
Булочная. Подсвечник. Ключница. Шапочное знакомство. Беспечный. Полу-  
ночник. Тряпичница. Порядочный человек. Мелочный. Прачечная. Чтобы. Сли-  
вочный. Молочник. Встречный. Скворечник. Будничный. Ничтожный. Ники-  
тична. Копеечный. Войлочный. Беспорядочный. Очечник.

**8) Объясните значение крылатых выражений, восходящих к библей-  
ским и евангельским текстам:**

Алчущие и жаждущие. Альфа и омега. Вавилонское столпотворение.  
Вкушать от древа познания добра и зла. Возвращается ветер на круги своя.  
Всякой твари по паре. Глас вопиющего в пустыне. Запретный плод. Земля обе-  
тованная. Златой телец. Ирод. Иудин поцелуй. Ищите, и обрящете, толщьте, и  
отверзется вам. Камень преткновения. Кесарю кесарево. Козёл отпущения.  
Краеугольный камень. Лепта вдовицы. Манна небесная. Не сотвори себе куми-  
ра. Неопалимая купина. Нет ни эллина, ни иудея. От лукавого. Песнь песней.  
Притча во языцех. Смертный грех. Содом и Гоморра. Соль земли. Суета сует и  
всяческая суета. Тридцать сребреников. Тяжелый крест. Умывать руки. Фиго-  
вый листок. Хлеб насущный. Чечевичная похлебка. Юдоль плача.

**9) Объясните, как Вы понимаете иностранные выражения, используе-  
мые в русской речи:**

Alma mater. Alter ego. A priori. À propos. Beau monde. Carte blanche. Cher-  
chez la femme. Comme il faut. Curriculum vitae. Dolce far niente. En face. Enfant  
terrible. Et cetera. Ex libris. Finita la commedia. Force majeure. Gaudeamus igi-  
tur. Happy end. Homo sapiens. Idée fixe. In vino veritas. Mauvais ton. Nature  
morte. Nota bene. Perpetuum mobile. Persona non grata. Post scriptum. Pro et contra.  
Quo vadis? Rendez-vous. Sine cura. Status quo. Terra incognita. Tête-à-tête. Ur-  
bitorbi. Vis-à-vis.

**10) Тест для самопроверки на орфоэпическую грамотность. Испол-  
зуя современные словари русского языка, проверьте, правильно ли Вы произ-  
носите следующие слова и словосочетания:**

1. Августовский. Алфавит. Аналог. Анатом. Аноним. Апостроф. Афера.

2. Баловать, балованный. Банты, бантов. Безудержный. Бензопровод. Блага. Блокировать. Бравурный. Бухгалтеры - бухгалтеров. Бытие. Бюллетень, бюллетеня.

3. Валовой доход. Вандал. Вероисповедание. Включен, включена. Внесенный. Воспринять. Вручен, вручена. Втридорога.

4. Газопровод. Генезис. Гербы, гербов. Горчичник. Гражданство. Грейпфрут. Гренадер. Гротеск. Groшовой. Гусеничный.

5. Давнишний. Движимое имущество. Двоечник. Девичник. Демпинг. Дерматин. Дефис. Дивиденды. Диспансер. Догмат. Договор, договоры. Договорные отношения. Досуг.

6. Еретик. Жалюзи. Жернов. Жестяной. Житие. Завидно. Завороженный. Заем. Закупорить. Засоренный. Звонит, звонят, звонишь.

7. Идефикс. Избалованный. Изыск. Иконопись. Индустрия. Инсинуация. Инсценированный. Инсульт. Инцидент. Исковая давность. Истекший период. Исчерпать.

8. Каталог. Каучук. Квартал. Кладовая. Компрометировать. Конечно. Конфиденциальный. Корысть. Крапива. Красивее. Красивейший. Крем, кремы. Кухонный.

9. Ломоть. Маневры. Маркетинг. Мельком. Менеджмент. Мотивированный. Мусоропровод. Наголо. Наем. Намерение. Нарочно. Недоуменный. Недоимка. Недуг. Некролог. Ненормированный рабочий день. Никчемный. Новорожденный. Нормирование труда.

10. Обеспечение. Облегчить. Ободрить. Община. Одновременный. Озорничать. Опека. Оптовый. Оседлый. Острие. Осужденный. Отрочество.

11. Пaeвое общество. Памятуя, памятовать. Партер. Пеня. Пережитое. Переосмысление. Перипетии. Плагиат. Планер. Пломбировать. Подбодрить. Поденщик. Порядочный. Похороны. Предвосхитить. Премировать. Прибыль, прибылей. Привилегированный. Принудить. Прирост. Прирученный. Пустячный. Пуловер.

12. Разлученный. Разношерстный. Ракушка. Резюме. Свекла. Скворечник. Сирота, сироты (мн.ч.). Скучный. Сливовой. Сложенный (о фигуре). Соболезнование. Совестьливый. Созыв. Спиртовой. Средство, средства (мн.ч.). Статут. Статуя. Столяр. Судно.

13. Таможня. Танцовщица. Творог. Терапевт. Тигровый. Товарищество. Толика. Торт, торты, тортов. Туфля, туфли (*род.п.*), в туфлях. Тяжба. Уведомить. Углубить. Украинец, украинский. Улика. Умерший. Уполномочивать. Упрочение. Уставный фонд. Усугубить.

14. Факсимиле, факсимильный. Фанера. Фарватер. Фарфор. Феномен. Фетиш. Форсировать. Фортель. Ханжество Хаос. Хлопковый. Ходатай, ходатайство. Хозяева. Хребет. Христианин.

15. Цемент. Цилиндровый. Цыган. Черпать. Черстветь. Чистильщик. Шасси. Шерстка. Шинель. Шофер, шоферы. Щавель. Щеголь, щегольской. Щепоть.

16. Экзальтированный. Экскурс. Эксперт, экспертнй. Эпиграф. Эскорт. Юрисконсульт. Юродивый. Языковой барьер. Языковая подготовка. Яичница. Ясли, яслей.

**11) Тренируйте сложные сочетания слов в отдельных словах:**

артикуляционный	нечленораздельный
безнравственный	объездчик
беспрецедентный	подстраховываемый
брандспойт	хлѣстче
времяпрепровождение	синхрофазотрон
диверсификация	статистический
кунсткамера	эксплуатационный
экзистенциализм	овеществленный
элеутерококк	электроэнцефалограмма

**5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков.**

В процессе изучения учебной дисциплины контролируется и оцениваются следующие учебные действия обучающихся:

- учебные действия по подготовке текстов сообщений и их презентации на практических занятиях;
- учебные действия по выполнению контрольных и научно-исследовательских работ;
- учебные действия на итоговом занятии в форме зачета.

**При разработке уровней сформированности компетенций выделены три уровня:**

**Репродуктивный** – требует от обучающегося узнавания известной учебной информации и понимания ее сущности, владения общими принципами усвоения учебной информации. Основными операциями уровня являются воспроизведение и алгоритмическое преобразование информации;

**Поисковый** – предполагает наличие у обучающегося способности самостоятельно воспроизводить и преобразовывать усвоенную информацию, применять ее в разнообразных нетиповых (реальных) ситуациях; генерировать новую для него информацию об изучаемых объектах и действиях с ними;

**Творческий** – предполагает наличия у обучающегося умения самостоятельно критически оценивать учебную информацию и решать нестандартные задачи; владения элементами исследовательской деятельности; способности создавать новую информацию.

<b>Уровни</b>	<b>Оценка</b>
Творческий	Зачтено
Поисковый	Зачтено
Репродуктивный	Зачтено
Недостаточный	Незачтено

При проверке сформированности компетенций принимается во внимание рейтинговая оценка успеваемости обучающегося, которая складывается в процессе текущего контроля освоения знаний, умений и навыков.

Объектами оценивания при текущем контроле выступают:

- учебная дисциплина (посещаемость всех видов занятий, активность на занятиях, подготовка к практическим занятиям);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями, заложенными в компетенциях;
- результаты самостоятельной работы;
- выполнение домашних заданий (контрольных работ).

**Текущая аттестация** работы студентов осуществляется на протяжении изучения курса через:

- а) оценку участия студентов в деловых играх, разборе конкретных ситуаций, в видеотренингах, свободных дискуссиях на заданную тему;
- б) презентацию, видеопрезентацию и последующее обсуждение творческих заданий (подготовленных заранее или произнесенных экспромтом);
- с) контроль самостоятельной работы обучающихся (выполнение домашних заданий с последующей проверкой).

**Итоговая аттестация** — зачет по курсу на основе выполненных домашних (контрольных) заданий и ответа на один из предложенных вопросов. Студенту также предлагается проработать и представить в ходе зачета конспект **Главы 6 «Коммуникации»** из классического труда по менеджменту: **М.Х.Мескон, М.Альберт, Ф.Хедоури. Основы менеджмента** (позиция 6 в списке рекомендованной литературы).

#### ***Нормативы балльно-рейтинговой системы***

Оценка за выступление на практическом занятии, за участие в дискуссии — до 10 баллов.

Оценка за выполнение творческих (домашних) заданий и контрольных работ - до 15 баллов.

Оценка за посещаемость лекций и практических занятий – по одному баллу за каждое посещение - максимум 6 баллов.

Оценка за выполнение конспекта – до 9 баллов.

Оценка устного ответа на зачете – максимум 10 баллов

Зачёт может быть выставлен учащемуся по итогам работы в семестре при наличии не менее 35 набранных баллов.

В случае пропуска занятий обучающийся ликвидирует образовавшуюся задолженность в сроки, устанавливаемые по договоренности с преподавателем. В случае пропуска занятий по уважительной причине, что подтверждается соответствующей справкой из деканата, защита результатов его работы оценивается по обычной шкале баллов, установленной для каждой темы; при этом ему компенсируется оценка посещаемости пропущенных занятий. В случае пропуска занятий по неуважительной причине защита результатов работы оценивается по 50% - ной шкале баллов по каждой теме без компенсации оценки посещаемости пропущенных занятий.

Обучающиеся, не сумевшие ликвидировать задолженности в установленные сроки в течение семестра, получают на зачете дополнительные вопросы (задания) по соответствующим темам.

Если обучающемуся разрешено деканатом заниматься по индивидуальному учебному плану, то в начале семестра совместно с преподавателем устанавливается график защиты результатов его работы по темам в соответствии с учебным планом изучения дисциплины. В случае соблюдения графика его работа оценивается по обычной шкале баллов с компенсацией оценки посещаемости пропущенных занятий, отведенных рабочим учебным планом на изучение соответствующих тем. В случае нарушения установленных сроков он получает при промежуточном контроле дополнительные вопросы (задания) по соответствующим темам.

При защите результатов работы по темам дисциплины обучающийся получает положительную оценку только в том случае, если он демонстрирует умение работать с материалами, предъявленными к защите в электронном виде.

#### **Критерии оценивания теоретического вопроса**

<b>Оценка</b>	<b>Характеристика ответа обучающегося</b>
<b>Зачтено</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение представить план ответа;</li> <li>- владение теорией, раскрывающей содержания проблемы;</li> <li>- умение иллюстрировать основные теоретические положения конкретными примерами;</li> <li>- знание источников при раскрытии содержания вопроса;</li> <li>- опираясь на межпредметные знания, связывает научные положения с будущей практической деятельностью;</li> <li>- умение аргументированно делать выводы;</li> <li>- уверенно, логично, последовательно и стилистически грамотно излагает ответ на вопрос;</li> <li>- владеет отдельными экономическими понятиями и категориями;</li> <li>- умение делать итоговые выводы.</li> </ul>
<b>Незачтено</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие план вопроса;</li> <li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> <li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>- не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

#### **6. Методические рекомендации преподавателям по технологии реализации дисциплины**

Организация учебного процесса по дисциплине «Мастерство деловых коммуникаций» предполагает проведение лекций и практических занятий, а также контроль самостоятельной работы обучающихся. В учебном процессе используются различные **информационно-коммуникационные и инновационные интерактивные** технологии.

**Лекции** проводятся в таких формах как:

- лекция-визуализация – изложение содержания каждой темы сопровождается презентацией учебных материалов, представленных в среде программы Microsoft PowerPoint;

– лекция-беседа – предусматривающая непосредственный контакт преподавателя с аудиторией и активное вовлечение обучающихся в учебный процесс;

– лекция-дискуссия – в ходе которой происходит свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу.

Все **практические занятия** проводятся в интерактивной форме и предусматривают контроль самостоятельной работы обучающихся, которые выполняют творческие задания и готовят к занятию сообщения, доклады, презентации с использованием мультимедийных учебников, медиаресурсов, электронных библиотек и сети Интернет. Инновационные технологии также предполагают применение на практических занятиях интерактивных методов обучения, которые позволяют интенсифицировать процесс понимания, усвоения и творческого применения знаний при решении практических задач:

- метод кейсов (анализ конкретных ситуаций из опыта профессиональной деятельности обучающихся);

- метод ролевых игр (воспроизведение в игровой форме типичных конфликтных ситуаций в сфере делового общения);

- метод провокаций (создание искусственных барьеров, помех, затруднений в коммуникациях, поиск запланированных ошибок в текстах и упражнениях).

- тренинги и видеотренинги (состоят из комплекса разнообразных упражнений и игр, нацеленных на развитие у обучающихся способности эффективно взаимодействовать с окружающими, приобретение коммуникативных умений и навыков; овладение тактиками и стратегиями конструктивного поведения в конфликтах, проблемных ситуациях).

В процессе прохождения курса «Мастерство деловых коммуникаций» используются:

- мультимедийное сопровождение лекций, в ходе которых демонстрируются слайды, выполненные преподавателем в PowerPoint, а также фрагменты видеозаписей;

- практические занятия в форме презентаций, деловых игр и анализа конкретных ситуаций;

- выполнение творческих заданий с последующим анализом;

- видеотренинг публичных выступлений разных жанров, в том числе выступление экспромтом;

- лексические игры и упражнения с применением раздаточного материала.

Курс носит в основном прикладной характер, и поэтому удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 66,7 % аудиторных занятий.

## **7. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины**



Освоение дисциплины «Мастерство деловых коммуникаций» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекционного и практического типа), выполнения самостоятельной и научно-исследовательской работы обучающимся.

### **7.1. Методические указания по подготовке к лекциям**

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, которая является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к занятиям лекционного типа заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,
- узнайте тему предстоящей лекции (из тематического плана дисциплины),
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебникам и учебным пособиям,
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

### **7.2. Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям**

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, развитие коммуникативных навыков и умений.

Подготовка к практическим занятиям строится на самостоятельной работе обучающихся с учебниками и учебными пособиями, а также выполнении упражнений и творческих заданий из раздела 5.4. Упражнения для подготовки к практическому занятию называет преподаватель; к зачету обучающийся может выбрать 3-4 задания из тех, что помечены знаком «\*», выполнить их в письменном виде в формате MSWord (шрифт TimesNewRoman, кегль 14) и выслать по e-mail преподавателю за 2-3 дня до назначенной даты зачета.

К зачету также необходимо подготовить конспект 6 главы «Коммуникации» из книги «Основы менеджмента (раздел 8.1, позиция 6).

Конспект (от лат. conspectus - «обзор, очерк») – это один из основных видов работы первоисточниками, он представляет собой краткий очерк, обзор, изложение материала, куда включаются основные мысли и идеи работы, при этом запись должна характеризоваться систематичностью, логичностью, связностью. Конспектирование текстов проводится после их тщательного анализа и полного изучения (прочтения).

Конспект должен отвечать ряду требований:

- *краткость* (размер конспекта составляет 7-10 % от размера первоисточника);

- *ясность* (при сокращении конспектируемого текста необходимо обеспечить сохранение логичности и связности авторской мысли. Для этого необходимо некоторые положения автора формулировать своими словами).

- краткость и ясность изложения не должны противоречить требованиям *полноты и точности*. Полнота конспекта достигается за счет фиксации основных положений произведения, которые воспроизводят авторскую логику изложения. Для достижения большей точности основные положения работы необходимо записывать в формулировках, терминологии и стилистике автора, делая ссылки на страницу откуда была взята цитата.

При конспектировании немаловажно делать определенные записи и пояснения, отражающие *собственное отношение* к тем или иным идеям и мыслям, высказанным в тексте; возможна формулировка возникающих по мере конспектирования вопросов и замечаний.

Различают два вида конспекта - *простой и сложный*. *Простой* конспект представляет собой сплошную запись без оценки и анализа текста. Составление *сложного* конспекта требует более высоких аналитических умений работы с первоисточниками, так как необходимо расчленить текст на отдельные смысловые части, критически проанализировать и обобщить представленный материал.

### **7.3. Научно-исследовательская работа обучающихся**

В ходе изучения курса «Мастерство деловых коммуникаций» предусматривается написание двух рефератов по разделам «Коммуникации в системе менеджмента» и «Социально-психологические факторы эффективности деловых коммуникаций».

#### ***Примерная тематика рефератов:***

1. Деловые коммуникации как форма управления организацией.
2. Основные модели коммуникации в бизнесе.
3. Виды и формы деловых коммуникаций.
4. Каналы коммуникации и коммуникативные барьеры.
5. Факторы эффективности деловых коммуникаций.
6. Преимущества устной формы речевой коммуникации в управлении.
7. Формы и стили речевого воздействия.
8. Проблемы межкультурной коммуникации в бизнесе и управлении.
9. Проблемы межличностного взаимодействия в деловых коммуникациях.
10. Требования к личности коммуникатора в деловом общении.

Основой для подготовки рефератов могут служить источники, указанные в приведенном ниже списке основной и дополнительной литературы. При этом необходимым условием является использование примеров из практики управленческой деятельности обучающихся. Объем реферата – не более 10-12 страниц, включая схемы и список использованной литературы. В ходе практических занятий обучающиеся выступают с короткими сообщениями на основе подготовленных рефератов; видеозаписи этих выступлений анализируются и обсуждаются всей группой. Хорошим дополнением к выступлению может стать компьютерная презентация, а также аннотация реферата на иностранном языке.

По согласованию с научным руководителем магистранта один из двух зачетных рефератов может быть заменен коротким докладом по теме магистерского ис-

следования. В этом случае в обсуждении и анализе представленного материала могут участвовать также научный руководитель, руководитель магистерской программы по направлению и представители профессиональной сферы.

### **7.3.1. Методические рекомендации по подготовке рефератов**

Реферат (от лат. *refero*—«сообщаю») — краткое изложение в письменном виде или форме публичного доклада содержания книги, статьи или нескольких работ, научного труда, литературы по общей тематике.

Реферат — это самостоятельная учебно-исследовательская работа обучающегося, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

#### Этапы работы над рефератом:

1. Формулирование темы. Тема должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию.

2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правило, не менее 8-10).

3. Составление библиографии.

4. Обработка и систематизация информации.

5. Разработка плана реферата.

6. Оформление реферата в виде презентации в программе PowerPoint.

7. Публичное выступление с результатами исследования на практическом занятии.

#### Содержание работы должно отражать:

1. Знание современного состояния проблемы;

2. Обоснование выбранной темы;

3. Использование известных результатов и фактов;

4. Полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;

5. Актуальность поставленной проблемы;

6. Материал, подтверждающий научное, либо практическое значение проблемы в настоящее время.

#### Типовая структура реферата.

1. Титульный лист.

2. План (простой или развернутый).

3. Введение.

4. Основная часть.

5. Заключение.

6. Список литературы.

Реферат может рассматриваться как одна из форм контрольных работ.

Представление реферата осуществляется в форме доклада с предъявлением презентации.

### **7.3.2 Методические рекомендации к разработке электронной презентации реферата (отчета о НИР)**

Работа представляется в отдельном файле, подготовленном в программе PowerPoint.

Объем реферата — 8-10 слайдов, оформленных в соответствии с требованиями.

Требования к тексту. Текст выполняется обычным шрифтом TimesNewRoman (размер шрифта — 12 кеглей). Заголовки — полужирным шрифтом TimesNewRoman (размер шрифта — 14 кеглей).

Формулы, схемы, графики, рисунки вписываются в текст слайда либо располагаются на отдельном слайде.

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

### **8.1 Основная рекомендуемая литература:**

1. Валеева, Е. О. Организационное поведение : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 176 с. — ISBN 978-5-905916-88-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31936.html>

2. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации : курс лекций / М. Я. Курганская. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — ISBN 978-5-98079-935-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

3. Голуб, О. Ю. Теория коммуникации : учебник / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57124.html>

4. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева ; под редакцией Н. Юдиной. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-9614-4823-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86810.html>

5. Эриашвили, Н. Д. Основы менеджмента : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н. Д. Эриашвили ; под редакцией В. В. Лукашевич, И. В. Бородушка. — 2-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — ISBN 5-238-01061-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71768.html>

6. Руднев, В. Н. Риторика : курс лекций. Для всех специальностей / В. Н. Руднев. — Москва : Российский новый университет, 2011. — 216 с. — ISBN 978-5-89789-056-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21310.html>

7. GR. Взаимодействие бизнеса и органов власти : учебник и практикум для вузов / Е. И. Марковская [и др.] ; под редакцией Е. И. Марковской. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 367 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13132-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449255> .

## 8.2 Дополнительная литература:

1. Валентей, Т. В. Речевая коммуникация в бизнесе : монография / Т. В. Валентей, В. В. Данилина, Ю. А. Корнеева ; под редакцией Л. В. Минаева. — Москва : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2011. — 152 с. — ISBN 978-5-211-06209-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/13040.html>
2. Волков, А. А. Теория риторической аргументации : монография / А. А. Волков. — Москва : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2009. — 398 с. — ISBN 978-5-211-05695-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/13053.html>
3. Джеральд, Графф Как писать убедительно: искусство аргументации в научных и научно-популярных работах / Графф Джеральд, Биркенштайн Кэти. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-4648-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86730.html>
4. Зверева, Н. Я говорю - меня слушают / Н. Зверева. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 232 с. — ISBN 978-5-9614-2072-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82412.html>
5. Культура речи. Научная речь : учебное пособие для вузов / В. В. Химик [и др.] ; под редакцией В. В. Химика, Л. Б. Волковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 270 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06603-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451985> .
6. Линчевский, Э. Управленческое общение: все так просто, все так сложно. Ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 288 с. — ISBN 978-5-9614-0849-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82362.html>
7. Непряхин, Н. Аргументируй это! Как убедить кого угодно в чем угодно / Н. Непряхин. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-9614-4889-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82984.html> .
8. Таран, О. Алгоритм успешного общения при подборе персонала: Лайфхаки для руководителей и HR / О. Таран. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9614-5889-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82775.html>
9. Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-01347-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81696.html>

10. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс : учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 81 с. — ISBN 978-5-4487-0210-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74286.html>

### в) информационные справочные системы:

#### *Электронно-библиотечные системы*

№ №	ЭБС, к которым имеют доступ обучающиеся (на договорной основе)	Описание ЭБС	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС издательства «Юрайт»	Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг.	<a href="http://www.biblio-online.ru/">http://www.biblio-online.ru/</a> 100% доступ. Версия для слабовидящих.
2.	ЭБС издательства «Лань»	Электронно-библиотечная система, электронные книги, учебники для ВУЗов.	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> 100% доступ. Версия для слабовидящих.
3.	ЭБС IPR BOOKS	Современный ресурс для получения качественного образования, предоставляющий доступ к учебным и научным изданиям, необходимым для обучения и организации учебного процесса в нашем учебном заведении.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> 100% доступ. Версия для слабовидящих.
3.	ЭБ Grebennikon	Электронная библиотека предоставляет доступ к профессиональным периодическим изданиям	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

#### *Справочные системы и базы данных*

№№	Справочные системы и базы данных к которым имеют доступ обучающиеся (на договорной основе)	Используемый для работы адрес
1.	Polpred.com Обзор СМИ. В рубрикаторе: 53 отрасли / 600 источников / 9 федеральных округов РФ / 235 стран и территорий / главные материалы / статьи и интервью 9000 первых лиц. Ежедневно тысяча новостей, полный текст на русском языке, миллионы сюжетов информагентств и деловой прессы за 15 лет. Доступ на Polpred.com открыт со всех компьютеров библиотеки.	<a href="http://polpred.com/news/">http://polpred.com/news/</a>
2.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
3.	Справочно-правовая система «Гарант»	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>

#### *Информационные ресурсы открытого доступа*

№ №	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
--------	-------------------------------	-------------------------------

1.	Университет риторики и ораторского мастерства	<a href="http://orator.biz">http://orator.biz</a>
2.	Ораторское искусство и мастерство общения	<a href="http://www.orator.ru">http://www.orator.ru</a>
3.	Единое окно	<a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>
4.	Национальная психологическая энциклопедия	<a href="https://vocabulary.ru">https://vocabulary.ru</a>
5.	Национальная педагогическая энциклопедия	<a href="http://didacts.ru">http://didacts.ru</a>
6.	Грамота.ру	<a href="http://gramota.ru">http://gramota.ru</a>
7.	Бизнесмен, публикации	<a href="https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html">https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html</a>
8.	Энциклопедия «Кругосвет»	<a href="http://www.krugosvet.ru/enc/gumanitarnye_nauki/lingvistika">http://www.krugosvet.ru/enc/gumanitarnye_nauki/lingvistika</a>

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом. В процессе обучения используется лицензионное программное обеспечение.

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются следующие ресурсы:

1. для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные комплектом презентационного оборудования (стационарного или переносного): мультимедиа-проектором, персональным компьютером;

2. для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, для осуществления текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные комплектом презентационного оборудования (стационарного или переносного): мультимедиа-проектором, персональным компьютером;

3. помещения для самостоятельной работы студентов: читальный зал библиотеки МосГУ, аудитории №107, №514, №417, №225 (3 учебный корпус), аудитория №16 (1 учебный корпус), аудитория №311 (учебный корпус В), аудитория №35 (2 учебный корпус), укомплектованные специализированной мебелью и оснащенные компьютерной техникой с возможностью выхода в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

В Университете созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Имеются учебные аудитории, предназначенные для проведения всех видов учебных занятий и самостоятельной работы обучаю-

щихся с ограниченными возможностями здоровья. В качестве лицензионного программного обеспечения используется MS Office.

#### **10. Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн и «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным ректором АНО ВО «Московский гуманитарный университет» от 30.05.2018 г.

Подбор и разработка учебных материалов для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом их индивидуальных особенностей.

Предусмотрена возможность обучения по индивидуальному графику.