


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Маланичева Наталья Николаевна  
Должность: директор филиала  
Дата подписания: 08.09.2022 15:30:38  
Уникальный программный ключ:  
94732c3d953a82d495dcc3155d5c573883fedd18

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**  
**(СамГУПС)**  
**Филиал СамГУПС в г. Нижнем Новгороде**

РАССМОТРЕНА  
на заседании Ученого совета филиала  
СамГУПС в г. Нижнем Новгороде  
протокол от 22 июня 2021 г. № 3

УТВЕРЖДАЮ:  
и.о. директора филиала  
  
Н.Н. Маланичева  
12 июля 2021 г.



**Деловое общение и деловой этикет**  
**рабочая программа дисциплины**

Специальность 23.05.03 Подвижной состав железных дорог

Специализация: Локомотивы

Форма обучения: заочная

Нижний Новгород 2021

Программу составил: Пепеляева С.В.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС:  
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 23.05.03 «Подвижной состав железных дорог» специализация «Локомотивы» утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «27» марта 2018 г. № 215.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Общеобразовательные и профессиональные дисциплины»

Протокол от «19» июня 2021 г. №10

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, проф.



подпись

И.В. Каспаров

# **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

## **1.1. Цели и задачи дисциплины**

**Целью** изучения курса является формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Основу рабочей программы составляет содержание, согласованное с требованиями федерального компонента государственного стандарта высшего образования базового уровня.

Содержание программы ориентировано на синтез языкового, речемыслительного и духовного развития человека.

### **Основные задачи курса:**

- овладение понятиями «общение» и «деловое общение», структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;

- обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения;

- обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения;

- обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами;

- обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать;

- обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации;

- развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов;

- формирование навыков межкультурного диалога с представителями иных культурных традиций, конфессий и менталитетов;

- обучение знаниям психологических особенностей ведения переговоров представителями различных наций.

## 1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Индикатор	Результаты освоения учебной дисциплины
<b>УК-4:</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
УК-4.2. Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка, необходимые для обеспечения делового взаимодействия в форме устной и письменной речи;</li> <li>– особенности коммуникативных качеств речи;</li> <li>– особенности устной и письменной речи в рамках деловой коммуникации</li> </ul>
	<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка для обеспечения делового взаимодействия в форме устной и письменной речи;</li> <li>– применять требования, предъявляемые к устной и письменной речи в условиях деловой коммуникации;</li> <li>– использовать различные виды профессионального общения</li> </ul>
	<b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками подготовки официально-деловых текстов (объявлений, резюме, отчетов);</li> <li>– навыками использования лексических, грамматических и стилистических ресурсов русского языка при подготовке официально-деловых текстов;</li> <li>– навыками ведения успешной деловой коммуникации</li> </ul>

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Факультатив «Деловое общение и деловой этикет» относится к блоку ФТД. Факультативы

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций, индикатора
<b>Осваиваемая дисциплина</b>		
ФТД.02	Деловое общение и деловой этикет	УК-4 (УК-4.2)
<b>Предшествующие дисциплины</b>		
Б1.О.07	Русский язык и деловые коммуникации	УК-4 (УК-4.2)
<b>Дисциплины, осваиваемые параллельно</b>		
	нет	
<b>Последующие дисциплины</b>		
Б3.01	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	УК-4 (УК-4.2)

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделяемых на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся**

**3.1. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся**

Вид учебной работы	Всего часов по учебному плану	Курсы
		2
Общая трудоемкость дисциплины:		
– часов	72	72
– зачетных единиц	2	2
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), часов</b>	8,25	8,25
<i>из нее аудиторные занятия, всего</i>	8,25	8,25
в т.ч.:		
лекции	4	4
практические занятия	4	4
лабораторные работы		
КА		
КЭ	0,25	0,25
<b>Самостоятельная подготовка к экзаменам в период экзаменационной сессии (контроль)</b>	3,75	3,75
<b>Самостоятельная работа (всего), часов</b>	60	60
в т.ч. на выполнение:		
контрольной работы		
расчетно-графической работы		
реферата		
курсовой работы		
курсового проекта		
Виды промежуточного контроля	За	За
Текущий контроль (вид, количество)		

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Темы и краткое содержание курса**

**Тема 1. Вербальные и невербальные средства общения в деловой этике**

Понятие вербальной коммуникации. Элементы вербальной коммуникации. Понятие синтактики, семантики, прагматики. Понятие невербальной коммуникации. Основные виды невербальной коммуникации.

**Тема 2. Общение: понятие, содержание. Эффективность речевого воздействия**

Понятие общения. Типы, виды и формы общения. Психологическая природа общения. Понятие стратегии общения. Классификации стратегий общения. Понятие тактики общения. Понятие эффективности речевого воздействия. Понятие коммуникативного равновесия, коммуникативной неудачи, коммуникативного барьера.

### **Тема 3. Диалогические формы делового общения**

Понятие деловой беседы. Классификации деловых бесед.  
Понятие телефонного разговора.  
Понятие презентации. Виды презентации.  
Понятие переговоров. Классификация переговоров.  
Понятие спора, дискуссии, диспута, дебатов, прений, полемики.

### **Тема 4. Национальные особенности делового общения. Понятие конфликта**

Понятие моноактивных, полиактивных и реактивных культур мира.  
Понятие языкового менталитета и коммуникативного поведения.  
Понятие конфликта. Классификации конфликтов. Причины конфликтов.

### **Тема 5. Речевая культура делового человека**

Понятие устной и письменной речи.  
Основные качества речи.  
Функциональные стили русского языка.  
Понятие нормированности в современном русском литературном языке. Виды норм.

#### **4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам**

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Виды учебных занятий		
		Контактная работа (Аудиторная работа)		СРС
		ЛК	ПЗ	
Тема 1. Вербальные и невербальные средства общения в деловой этике	12	1	1	10
Тема 2. Общение: понятие, содержание. Эффективность речевого воздействия	11	1		10
Тема 3. Диалогические формы делового общения	12	1	1	10
Тема 4. Национальные особенности делового общения. Понятие конфликта	11		1	10
Тема 5. Речевая культура делового человека	22	1	1	20
КА				
КЭ	0,25			
Контроль	3,75			
<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>60</b>

### 4.3. Тематика практических занятий

Тема практического (семинарского) занятия	Количество часов
	всего
1. Вербальные и невербальные средства общения в деловой этике	1
2. Диалогические формы делового общения	1
3. Национальные особенности делового общения. Понятие конфликта	1
4. Речевая культура делового человека	1
Всего	4

### 4.4. Тематика лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

### 4.5. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 4.6. Тематика контрольных работ

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

## 5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

### 5.1. Распределение часов по темам и видам самостоятельной работы

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Вид работы
Тема 1. Вербальные и невербальные средства общения в деловой этике	10	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Общение: понятие, содержание. Эффективность речевого воздействия	10	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Диалогические формы делового общения	10	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Национальные особенности делового общения. Понятие конфликта	10	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Речевая культура делового человека	20	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
ИТОГО	60	

### 5.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов с указанием места их нахождения:

- учебная литература – библиотека филиала;
- методические рекомендации по самостоятельной работе – сайт филиала.

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

### Состав фонда оценочных средств

Вид оценочных средств	Количество
<b>Текущий контроль</b>	
Контрольная работа	Учебным планом не предусмотрено
Курсовая работа (курсовой проект)	Учебным планом не предусмотрено
<b>Промежуточный контроль</b>	
Зачет	1

Фонд оценочных средств представлен в приложении к рабочей программе.

## 7. Перечень основной и дополнительной литературы

<b>7.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество
Л1.1	Колосов В. А.	Деловое общение персонала: учебное пособие.	Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2007. — 143 с. — Режим доступа <a href="https://e.lanbook.com/book/145318">https://e.lanbook.com/book/145318</a>	Электронный ресурс
Л1.2	Иванова А. Б., Краснова Е. А., Логинова Е. Ю., Темникова Н. Ю.	Русский язык и культура речи : учебное пособие	Самара: СамГУПС, 2016. -76 с. - Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/book/130348">https://e.lanbook.com/book/130348</a>	Электронный ресурс
<b>7.2. Дополнительная литература</b>				
Л2.1	Марьева М. В.	Русский язык в деловой документации: учебное пособие : 2 часть	Мурманск: МГТУ, 2015 — Часть 2: Русский язык в деловой документации — 2015. — 166 с. — Режим доступа <a href="https://e.lanbook.com/book/142720">https://e.lanbook.com/book/142720</a>	Электронный ресурс
Л2.2	Отв. ред. Химик В. В., Волкова Л. Б.	Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов	Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 308 с. — Режим доступа <a href="https://urait.ru/book/kultura-a-rechi-i-delovoe-obschenie-450580">https://urait.ru/book/kultura-a-rechi-i-delovoe-obschenie-450580</a>	Электронный ресурс

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- Официальный сайт филиал.
- Электронная библиотечная система.
- Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам.



## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1. Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения, включают в себя систематизированные основы знаний по дисциплине, концентрируют внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах отечественной и мировой истории, стимулируют активную познавательную деятельность в изучении важнейших этапов истории России, закономерностей исторического процесса. Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение основополагающего учебного материала, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков. В ходе лекционных занятий даются рекомендации по организации самостоятельной работы, методические указания по подготовке к семинарским занятиям, работе с учебной литературой, материалами Интернет-ресурсов. Студентам рекомендуется конспектировать предлагаемый материал, для этого на занятиях необходимо иметь письменные принадлежности.

2. Практические занятия являются дополнением лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся, а также средством проверки усвоения ими знаний, даваемых на лекции и в процессе изучения рекомендуемой литературы.

3. Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины является основным видом учебных занятий. Умение самостоятельно работать необходимо не только для успешного овладения курсом, но и для творческой деятельности в дальнейшей работе.

4. Подготовка к зачету предполагает:
- изучение рекомендуемой литературы;
  - изучение конспектов лекций.

## **10. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Программное обеспечение для проведения лекций, демонстрации презентаций, ведения интерактивных занятий, выполнения практических заданий, самостоятельной работы студентов, оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2010 и выше; Windows 7 Professional.

### **Профессиональные базы данных, используемые для изучения дисциплины (свободный доступ)**

Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ - <http://gramota.ru/>  
Лингвострановедческий словарь Россия – Портал «Образование на русском» - <https://pushkininstitute.ru> (рекомендуется для иностранных студентов)

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

### **11.1. Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения**

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета (проведение занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) - кабинет «Социальных и гуманитарных дисциплин», аудитория № 404. Специализированная мебель: столы ученические - 18 шт., стулья ученические - 36 шт., доска настенная - 1 шт., стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт. Технические средства обучения: переносной экран, переносной проектор, ноутбук. Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины - комплект презентаций (хранится на кафедре).

### **11.2. Перечень лабораторного оборудования**

Лабораторное оборудование не предусмотрено.

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по факультативу

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ  
И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

### 1.1. Перечень компетенций

**УК-4:** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Индикатор УК-4.2. Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий

### 1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

Наименование этапа	Содержание этапа (виды учебной работы)	Коды формируемых на этапе компетенций, индикатор
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	Лекции, самостоятельная работа студентов с теоретической базой, практические занятия	УК-4 (УК-4.2)
Этап 2. Формирование умений	Практические занятия	УК-4 (УК-4.2)
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	Практические занятия	УК-4 (УК-4.2)
Этап 4. Проверка усвоенного материала	Зачет	УК-4 (УК-4.2)

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

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

Этап формирования компетенции	Код компетенции, индикатора	Показатели оценивания компетенций	Критерии	Способы оценки
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	УК-4 (УК-4.2)	– посещение практических занятий; – участие в обсуждении теоретических вопросов на каждом занятии	– наличие конспекта по всем темам, вынесенным на обсуждение; – активное участие студента в обсуждении теоретических вопросов	дискуссия
Этап 2. Формирование умений	УК-4 (УК-4.2)	– выполнение практических заданий	– обсуждение теоретических вопросов выполнение заданий (решение тестов, грамматический разбор и т.д.)	практические занятия в форме выполнения заданий

Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	УК-4 (УК-4.2)	– выполнение практических заданий	– обсуждение теоретических вопросов выполнение заданий (решение тестов, грамматический разбор и т.д.)	практическое занятие в форме выполнения заданий
Этап 4. Проверка усвоенного материала	УК-4 (УК-4.2)	– зачет	– ответы на вопросы для зачета	устный ответ

## 2.2. Критерии оценивания компетенций по уровню их сформированности

Код компетенции, индикатор	Уровни сформированности компетенций		
	базовый	средний	высокий
УК-4 (УК-4.2)	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понятия «деловое общение», «коммуникация», «коммуникативный процесс», «коммуникативное пространство»;</li> <li>– функции вербальной и невербальной коммуникации</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействовать в групповой работе;</li> <li>– вести бесконфликтную коллективную деятельность</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правилами построения речи в деловом общении;</li> <li>– навыками обобщения, анализа, восприятия информации</li> <li>– навыками межкультурного диалога;</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность и особенности протекания коммуникативного процесса;</li> <li>– особенности формирования личностных качеств</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять рефлексию в процессе делового общения;</li> <li>– использовать профессионально-ориентированную риторику</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками выстраивания делового общения с учетом особенностей речевого этикета;</li> <li>– навыками применения речевых формул в условиях делового общения</li> <li>– методами организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора;</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила построения речи в деловом общении;</li> <li>– факторы, оказывающие благоприятное влияние на социально-психологический климат трудового коллектива</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать проблемные ситуации делового общения и выделять основные этапы решения проблемы;</li> <li>– выстраивать деловые коммуникации с учетом знаний деловой этики и психологии личности</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками подготовки и проведения публичного выступления в профессиональной деятельности;</li> <li>– приемами использования полного объема грамматических единиц, необходимых для делового общения</li> <li>– навыками организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора</li> </ul>

## 2.3. Шкалы оценивания формирования индикаторов достижения компетенций

### а) Шкала оценивания зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Зачтено	<p>Индикатор достижений компетенции сформирован на уровне не ниже базового и студент отвечает на дополнительные вопросы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прочно усвоил предусмотренной программой материал;</li> <li>- правильно, аргументировано ответил на все вопросы.</li> <li>- показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов</li> <li>- без ошибок выполнил практическое задание.</li> </ul>
Незачтено	<p>Индикатор достижений компетенции сформирован на уровне ниже базового и студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы.</p> <p>Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.</p>

## 3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Код компетенции, индикатора	Этапы формирования компетенции	Типовые задания (оценочные средства)
УК-4 (УК-4.2)	Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	– дискуссия: вопросы для обсуждения (методические рекомендации для проведения практических занятий)
	Этап 2. Формирование умений	– практические занятия (методические рекомендации)
	Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	– практические занятия (методические рекомендации по СРС)
	Этап 4. Проверка усвоенного материала	устный ответ: – зачет (приложение 1)

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков**

##### **Зачет**

Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Зачет проходит в форме собеседования по билетам, в которые включаются теоретические вопросы. При выставлении оценки учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин.

##### **Практические занятия**

Практические занятия – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний.

При проведении практических занятий студентам предлагаются задания разного уровня, включающие в себя перевод, работу с грамматикой. Для их выполнения преподавателем разрабатываются задания и составляются методические рекомендации.

На практическом занятии студенты должны уметь переводить тексты, пересказывать тексты, составлять тематические тексты, проводить грамматический разбор.

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА ПО ФАКУЛЬТАТИВУ**

**“Деловое общение и деловой этикет”**

**Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»**

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения.
3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Стили и виды общения.
6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в общении.
8. Способы вербального воздействия.
9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
10. Культура речи делового человека.
11. Манеры ведения разговора.
12. Понятие о невербальных средствах общения.
13. Цели и задачи невербального общения.
14. Природа конфликта и виды конфликтов.
15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
16. Психологические защитные механизмы личности.
17. Виды и формы, этапы делового общения.
18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Этические нормы делового общения.
20. Этикет в деятельности делового человека.
21. Критерии этического уровня деловых отношений.
22. Невербальные коммуникации в структуре общения.

**Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»**

23. Правила поведения для конфликтногенных людей.
24. Стрессовые факторы делового общения.
25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
26. Психологические концепции структуры личности.
27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
28. Правила эффективности деловых отношений.
29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.
30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
34. Стрессы: причины, источники, профилактика.



35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
38. Практика проведения деловых совещаний.
39. Отличие совещания от заседания.
40. Соционические типы в деловом общении.
41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания.
42. Отличия дискуссии, спора, полемики
43. Правила цивилизованной дискуссии.
44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.

### **Вопросы для проверки уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»**

45. Стили делового общения.
46. Разновидности делового общения.
47. Национально-психологические особенности делового общения.
48. Организация и проведение групповой дискуссии.
49. Этапы деловых переговоров.
50. Индивидуально-психологические особенности партнеров, их учет в переговорном процессе.
51. Типы деловых партнеров.
52. Методы ведения переговоров.
53. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу.
54. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.
55. Этика и культура переговорного процесса.
56. Техника публичных выступлений.
57. Подготовка публичного выступления.
58. Техника публичного выступления.
59. Выступление без подготовки.
60. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения.
61. Подготовленное выступление.
62. Выработка требований к выступлению.
63. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки.
64. Виды презентаций, психологические приемы, коммуникативные технологии их проведения.
65. Эффективное управление презентацией.
66. Самопрезентация, ее виды.