



УДК 65.01

Составитель: И.В. Андросова

Рецензент

кандидат экономических наук, доцент *М.Г. Клевцова*

**Бизнес - коммуникации и деловая переписка:** методические рекомендации для практической работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: И.В. Андросова. - Курск, 2021. - 58с. – Библиогр.: с. 55

Включают общие положения, широкий набор различных видов работы обучающихся при освоении дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловая переписка»: содержание лекционных и практических занятий, список рекомендуемой литературы и информационное обеспечение дисциплины. Обеспечивают необходимые задания для аудиторной работы обучающихся. Методические рекомендации помогают сформировать студентам знания и навыки в области коммуникаций, развить у студентов перспективное мышление и творческие способности к исследовательской деятельности, усвоить необходимые компетенции, формируемые в результате изучения учебной дисциплины.

Предназначены для студентов направления 38.03.02 Менеджмент всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.  
Усл. печ. л. . Уч.-изд. л. . Тираж 100 экз. Заказ *1339* Бесплатно.  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

# 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## Общие положения

*Цель дисциплины* «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» заключается в развитии коммуникативной компетентности, заключающейся в готовности и способности личности использовать совокупность знаний, умений и навыков, способствующих установлению эффективных бизнес - связей в деятельности менеджера, эффективно решающего профессиональные задачи.

*Основные задачи дисциплины:*

- Формирование навыков ведения деловой переписки на русском и иностранных языках.

- Овладение коммуникативными приемами и техниками делового общения различного уровня и с различными типами партнеров.

- Изучение методов и технологий составления деловой переписки в практической деятельности организации.

- Формирование навыков по разработке и внедрению предложений по совершенствованию организации документооборота.

- Получение опыта участия в публичных мероприятиях с использованием различных видов бизнес-коммуникаций (деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций) с использованием современных средств коммуникации.

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

В рамках изучения дисциплины «Бизнес-коммуникации и деловая переписка» работа студентов организуется в следующих формах:

1. Работа с конспектом лекций и дополнительной литературой по темам курса.

2. Работа с раздаточным материалом – «Скрин-шот».

3. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий (дискуссионные вопросы для дополнительного изучения).

4. Подготовка к практическому занятию.

5. Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий, в том числе:

- проведение собеседования по теме лекции;
- подготовка краткого доклада (резюме, эссе) по теме семинарского занятия и разработка мультимедийной презентации к нему;
- выполнение практических заданий (решение задач, выполнение расчетных и лабораторных работ);
- подготовка к тестированию;

6. Самоконтроль.

Рекомендуемый ниже режим самостоятельной работы позволит студентам глубоко разобраться во всех изучаемых вопросах, активно участвовать в дискуссиях на семинарских занятиях и в конечном итоге успешно сдать зачет по дисциплине «Бизнес-коммуникации и деловая переписка».

1. *Лекция* является фундаментальным источником знаний и должна способствовать глубокому усвоению материала, активизировать интерес студента к изучаемой дисциплине.

Работу с конспектом лекций целесообразно проводить непосредственно после её прослушивания. Она предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Ознакомление с дополнительной литературой по теме, проведение обзора мнений других ученых по изучаемой теме. Необходимым является глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологии (понятий), категорий и законов (глоссарий к каждой теме содержится в разделе 2 учебно-методического пособия). Студенту рекомендуется не ограничиваться при изучении темы только конспектом лекций

или одним учебником; необходимо не только конспектировать лекции, но и читать дополнительную литературу, изучать методические рекомендации, издаваемые кафедрой.

2. «Скрин-шот» - специальный раздаточный материал, подготовленный преподавателем, который предназначен для повышения эффективности учебного процесса за счет:

- привлечения дополнительного внимания студента на наиболее важных и сложных проблемах курса;
- освобождения от необходимости ведения рутинных записей по ходу лекции и возможности более адекватной фиксации ключевых положений лекции;
- представления всего необходимого иллюстративного и справочно-информационного материала по теме лекции;
- более глубокой переработки материалов курса при подготовке к зачету или экзамену.

Самостоятельная работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» может проводиться вместо работы с конспектом лекций, если композиция каждой страницы материала построена лектором таким образом, что достаточно свободного места для конспектирования материалов лекции, комментариев и выражения собственных мыслей студента по материалам услышанного или прочитанного.

В случае, когда студенты ведут отдельные конспекты лекций, работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» проводится вместе с работой с конспектом лекций по каждой теме.

3. В связи с большим объемом изучаемого материала, интересом который он представляет для современного образованного человека, некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Это предусмотрено учебным планом подготовки бакалавров.

4. В ходе *практических занятий* проводится разъяснение теоретических положений курса, уточнения междисциплинарных связей.

*Подготовка к практическому (семинарскому) занятию* предполагает большую самостоятельную работу и включает в себя:

- Знакомство с планом семинарского занятия и подбор материала к нему по указанным источникам (конспект лекции, основная, справочная и дополнительная литература, электронные и Интернет-ресурсы).

- Запоминание подобранного по плану материала.

- Освоение терминов, перечисленных в глоссарии.

- Ответы на вопросы, приведенные к каждой теме.

- Обдумывание вопросов для обсуждения. Выдвижение собственных вариантов ответа.

- Выполнение заданий преподавателя.

- Подготовка (выборочно) индивидуальных заданий.

Задания, приведенные в планах занятий, выполняются всеми студентами в обязательном порядке.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допускаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

При возникновении сложностей по усвоению программного материала необходимо посещать консультации по дисциплине, задавать уточняющие вопросы на лекциях и практических занятиях, уделять время самостоятельной подготовке (часы на самостоятельное изучение), осуществлять все формы самоконтроля.

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

#### **Тема 1. Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией**

Понятие и сущность коммуникации. Схема коммуникативного процесса. Участники коммуникационного процесса. Коммуникация в системе управления. Понятие бизнес - коммуникации и их отличие от общения. Принципы эффективных бизнес-коммуникаций. Виды бизнес-коммуникаций при совершенствовании и внедрении бизнес-процессов организации. Роль коммуникационной политике при совершенствовании бизнес-процессов в практической деятельности организации.

#### **Тема 2. Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера**

Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации. Семантика невербальной коммуникации. Виды вербальных средств общения. Формы вербальной коммуникации: внешняя и внутренняя речь, устная и письменная речь. Функции и виды речевой деятельности. Понятие и сущность невербальной коммуникации. Методы управления человеческими ресурсами при формировании бизнес-коммуникаций. Структура средств невербальной коммуникации. Формы и виды невербальной коммуникации. Разнообразие невербальных средств. Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникации.

#### **Тема 3. Устные бизнес- коммуникации в управлении**

Основные формы устных бизнес - коммуникаций: деловые переговоры, деловые беседы, совещания деловая телефонная коммуникация; презентация, выставка, конференции. Общие этапы проведения бизнес - коммуникаций. Требования к устной

коммуникации в деловой среде. Особенности делового общения и в публичных выступлениях. Порядок, виды и формы проведения деловой беседы. Порядок, виды и формы проведения делового совещания. Порядок, виды и формы проведения деловых переговоров. Порядок, виды и формы проведения деловых телефонных коммуникаций, презентаций, выставок. Инновационные формы бизнес-коммуникаций.

#### **Тема 4. Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом**

Понятие и сущность деловой переписки. Виды, средства и каналы передачи письменных бизнес-коммуникаций. Отличительные признаки письменной речи (четкая структура, логика изложения, полнота языкового выражения). Виды деловой переписки. Особенности и порядок ведения деловой переписки на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. Преимущества и недостатки деловой переписки. Необходимость совершенствования организационно-распорядительной документации и организации документооборота.

#### **Тема 5. Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления**

Понятие коммуникативных барьеров. Причины возникновения коммуникативных барьеров и конфликтов в общении. Навыки и умения, необходимые руководителю для успешности делового общения. Факторы повышения эффективности коммуникации. Пути преодоления коммуникативных барьеров. Способы эффективного выявления и использования имеющихся ресурсов в соответствии с целями и стратегией организации.

## **Тема 6. Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности**

Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета. Правила делового этикета. Нетикет. Проведение переговоров как коммуникативный процесс. Мастерство личной презентации. Умение представления своей точки зрения при деловом общении и в публичных выступлениях Проблемы деловой этики в России.

## **Тема 7. Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт**

Особенности межнациональных контактов. Требования национального этикета. Особенности этика различных народов. Правила международной вежливости. Особенности бизнес-коммуникаций в иностранных компаниях с учетом социокультурных различий.

## **3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема 1. Основы бизнес-коммуникаций и их роль в управлении организацией**

#### **Деловая игра**

1. Деловая игра начинается с всеобщей жеребьевки, в которой разыгрываются ролевые позиции участников в этой игре.

2. Участник, вытянувший роль, которую по известным ему одному причинам не хотел бы играть, не должен отчаиваться: всегда имеется возможность изменить социальное пространство вокруг себя и перераспределить обязанности таким образом, чтобы данная роль стала более приемлемой. В крайнем случае, имеется возможность оставить свою ролевую позицию и наняться на работу в государственную или частную организацию.

3. Роли в деловой игре охватывают основные социальные институты, определяющие направление развития государства -

четыре ветви власти и бизнес (количество ролей – по числу участников деловой игры).

4. В этой игре для ее участников установлены критерии успеха по приоритетам: личные и командные.

5. Некоторые подсказки для участников игры. Чтобы оказать личное влияние на судьбу страны, управляя из любой точки, для участников выработана система подсказок и правил.

6. После получения роли по жеребьевке каждый участник заполняет протокол намерений, в котором описывает, каких личных целей и какие мечты он намерен воплотить для своего города и для себя лично, и какой стратегии намерен придерживаться, а также, по каким показателям он впоследствии намерен оценить, достиг ли он своих целей в игре, или нет.

Протокол намерений подписывается участником и передается преподавателю на хранение. После окончания игры участник оценивает в этом протоколе свои достижения и возвращает протокол преподавателю.

### **Тестовые задания**

#### **1. Перечислите всех участников коммуникационного процесса:**

- а) получатель, информация, сообщение, обратная связь;
- б) реципиент, получатель, отправитель, сообщение
- в) отправитель, реципиент, сообщение, обратная связь
- г) сообщение, обратная связь, информация, отправитель

#### **2. Что не относится к формальным коммуникациям:**

- а) межуровневые коммуникации (нисходящие и восходящие);
- б) горизонтальные коммуникации (между подразделениями одного уровня в иерархии организации);
- в) коммуникации "руководитель - подчиненный";
- г) информационный обмен совершается между сотрудниками организации вне связи с их производственными обязанностями и местом в организационной иерархии

### **3. Бизнес-коммуникации - это:**

- а) взаимодействие, обеспечивающие успех какого-либо общего дела, создающие условия для сотрудничества людей для достижения определенных целей;
- б) деловое общение;
- в) связаны с развитием деловой сферы и техник коммуникации как таковой;
- г) нет правильного ответа

### **4. Принцип эффективной бизнес-коммуникации «ситуативность» подразумевает под собой:**

- а) целостная система, уникальна, автономна, адаптивна, связана со средой;
- б) необоснованность ожидания именно той реакции на коммуникативное воздействие, которая является желательной;
- в) бесконечность процесса познания;
- г) вероятность наличия недиагностируемых скрытых фактов поведения типа намерений, умыслов, имитации

### **5. Коммуникативный подход в управлении персоналом заключается в:**

- а) организация коммуникаций, связанных с деятельностью отдельных людей и групп, в интересах организации и в их собственных интересах;
- б) исследование коммуникаций, в основе которых лежит противоречие интересов сторон;
- в) коммуникация с целью привлечения внимания, формирования интереса, желания и активности у покупателя товара;
- г) исследование проблемы формирования у общества позитивного представления об организации и ее продукции, услугах

### **6. Коммуникативный подход в управлении рекламой заключается в:**

а) организация коммуникаций, связанных с деятельностью отдельных людей и групп, в интересах организации и в их собственных интересах;

б) исследование коммуникаций, в основе которых лежит противоречие интересов сторон;

в) коммуникация с целью привлечения внимания, формирования интереса, желания и активности у покупателя товара;

г) исследование проблемы формирования у общества позитивного представления об организации и ее продукции, услугах

**7. Коммуникативный подход в управлении конфликтами заключается в:**

а) организация коммуникаций, связанных с деятельностью отдельных людей и групп, в интересах организации и в их собственных интересах;

б) исследование коммуникаций, в основе которых лежит противоречие интересов сторон;

в) коммуникация с целью привлечения внимания, формирования интереса, желания и активности у покупателя товара;

г) исследование проблемы формирования у общества позитивного представления об организации и ее продукции, услугах

**8. Коммуникативный подход в управлении связями с общественностью заключается в:**

а) организация коммуникаций, связанных с деятельностью отдельных людей и групп, в интересах организации и в их собственных интересах;

б) исследование коммуникаций, в основе которых лежит противоречие интересов сторон;

в) коммуникация с целью привлечения внимания, формирования интереса, желания и активности у покупателя товара;

г) исследование проблемы формирования у общества позитивного представления об организации и ее продукции, услугах

**9.Инструментальная функция бизнес-коммуникаций выступает как:**

а) средство объединения людей, деловых партнеров;

б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;

в) средство передачи информации;

г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

**10.Интегративная функция бизнес-коммуникаций выступает как:**

а) средство объединения людей, деловых партнеров;

б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;

в) средство передачи информации;

г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

**11. Функция социального контроля бизнес-коммуникаций выступает как:**

а) средство объединения людей, деловых партнеров;

б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;

в) средство передачи информации;

г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

**12.Трансляционная функция бизнес-коммуникаций выступает как:**

- а) средство объединения людей, деловых партнеров;
- б) средство управления, для побуждения к необходимым действиям;
- в) средство передачи информации;
- г) средство регламентации поведения и деятельности сотрудников

**13. Основными формами бизнес-коммуникаций являются:**

- а) устная и письменная;
- б) вербальная и невербальная;
- в) персональная и межличностная;
- г) нет правильного ответа

**14. Неформальные средства бизнес-коммуникации подразумевают:**

- а) линии, связывающие должностных лиц и подразделения организационной структуры компании;
- б) коммуникации, направленные на разъяснение политики и методики, объясняют работникам правила и личные преимущества, которые обеспечены их работодателем;
- в) управление, основанное на выходах «в народ»;
- г) логическое обоснование работ

**15. По роли коммуникации в иерархических отношениях бизнес-коммуникации могут быть:**

- а) формальные и неформальные;
- б) нисходящие, восходящие, горизонтальные;
- в) внутренние и внешние;
- г) устные и письменные.

**Контрольные вопросы**

1. Чем отличается общение и коммуникация?
2. Какие функции общения выделяют?

3. В чем особенности модели коммуникационного процесса?
4. Каковы основные функции бизнес-коммуникаций?
5. Какие принципы эффективных бизнес-коммуникаций существуют?
6. Перечислите основные виды бизнес-коммуникаций.
7. Какова последовательность этапов бизнес-коммуникаций?
8. Каковы виды контроля и цели их проведения?
9. Какие классификационные критерии бизнес-коммуникаций выделяются?
10. В чем заключается роль коммуникаций в управлении бизнесом?

## **Тема 2. Вербальные и невербальные средства бизнес - коммуникаций в деятельности менеджера**

### **Практико-ориентированные задания**

#### **Задание 1**

Группа делится на микрогруппы (4-6 человек). Каждая микрогруппа обсуждает, какие прикосновения можно использовать для выражения доминирования, эмоциональной поддержки, одобрения и т.д. После обсуждения два человека из каждой микрогруппы демонстрируют выбранные прикосновения. Задача остальных - понять, что выражает то или иное прикосновение. Для того чтобы упражнение не оказалось слишком простым, каждая микрогруппа получает свое задание, о котором не знают остальные.

Вопросы для обсуждения: Какие из прикосновений, которые были продемонстрированы, уместны только в дружеских отношениях, а какие могут быть использованы руководителем по отношению к подчиненному?

#### **Задание 2**

Для участия в упражнении необходимо 8 человек, остальные – в роли наблюдателей. Четверо из 8 участников на некоторое время

выходят за дверь. Остальные 4 человека распределяются на две подгруппы по 2 человека. Первая подгруппа получает инструкцию после возвращения вышедших участников продемонстрировать какое-либо невербальное проявление, которое выражает нежелание вступать в контакт. Другая группа получает инструкцию невербально показывать готовность к коммуникации. Вышедшие по одному заходят в аудиторию. Их задача – выбрать одного из четверых, с кем им хотелось бы вступить в коммуникацию. Задача наблюдателей – зафиксировать выбор каждого.

Это упражнение можно повторить несколько раз с разными невербальными проявлениями.

Примечание. Поскольку в учебной группе студенты связаны межличностными отношениями, важно проконтролировать, чтобы 8 участников упражнения находились в нейтральных отношениях, иначе выбор будет обусловлен не невербально передаваемой информацией, а отношениями симпатии-антипатии.

Вопросы для обсуждения: Повлияла ли невербально передаваемая информация на выбор партнера? Можно ли выделить невербальные средства коммуникации, которые наиболее важны для установления контакта?

### **Задание 3**

Тренировка произнесения одной и той же фразы с разными интонациями и смысловым ударением на разные слова. Примеры фраз: «Как лучше сделать это?», «Все идите сюда», «Выполнили вы мою просьбу?», «Прошу внимательно отнестись к моей просьбе», «Да», «Будьте добры» «Даже не думай об этом». «Подойдите во вторник».

Задача слушающих: записать, о каком эмоциональном состоянии говорящего свидетельствует использованная интонация.

### **Задание 4**

Один из студентов выполняет роль коммуникатора, остальные – реципиентов. Коммуникатор получает лист бумаги с изображением набора геометрических фигур. Изображение должно включать фигуры разной формы, разного размера, с разным

расположением относительно друг друга. Остальные студенты получают чистые листы бумаги такого же размера, как у коммуникатора. Задача коммуникатора – как можно точнее описать изображение на своем рисунке, чтобы остальные могли его воспроизвести. При этом коммуникатор располагается спиной к аудитории, и никто из аудитории не может задавать уточняющие вопросы, то есть механизм обратной связи не работает.

Из числа студентов нужно выбрать 2-3 человек, в задачу которых входит фиксировать «субъективные» выражения коммуникатора, которые могут быть интерпретированы по-разному.

После выполнения упражнения полученные изображения сравниваются с эталонным. Степень соответствия отражает степень точности понимания, то есть эффективности коммуникации.

### **Задание 5**

Упражнение «Автобус» - тренировка навыков невербальной коммуникации. Группа делится на две подгруппы. Участники подгрупп встают друг напротив друга, образуя пары. Инструкция участникам одной из подгрупп: представьте себе, что вы едете в автобусе. На светофоре ваш автобус останавливается, и вы видите в окно, что в автобусе, который остановился рядом, едет ваш знакомый (это будет второй участник из пары). Вам нужно быстро (пока не зажегся зеленый на светофоре) и используя только невербальные средства, договориться о встрече со своим знакомым в определенное время в определенном месте. Нельзя проговаривать слова или писать их в воздухе. На выполнение упражнения дается одна-две минуты. После окончания упражнения все расходятся по своим местам и «пассажиры» второго автобуса пишут, что они поняли из переданного им сообщения.

### **Задание 6**

Важным условием успешной коммуникации является внимание к партнеру, его словам, внешнему облику – это позволяет не потерять важную информацию в процессе коммуникации и получить дополнительную информацию о партнере. Это упражнение позволяет еще раз задуматься о том, сколько

информации, которая могла бы оказаться полезной при общении с другим человеком, находится за пределами нашего восприятия. Инструкция: не оглядываясь назад, опишите человека, который сидит за вами (во что одет, есть ли какие-либо украшения, есть ли макияж (если это девушка), какого цвета глаза, волосы и т.д.).

### **Задание 7**

Тренировка умения точно выражать свои мысли с помощью слов. Студентам предлагается несложная фраза, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Нужно предложить несколько вариантов передачи этого содержания другими словами. При этом ни одно из слов этого предложения не должно повторяться в других предложениях. Также важно, чтобы смысл фразы не изменился.

### **Задание 8**

Упражнение для отработки техники расспрашивания. Одному из студентов предлагается рассказать небольшую историю или анекдот. Задача остальных студентов - задавать уточняющие вопросы после каждой фразы.

### **Задание 9**

Упражнение на развитие умения слушать собеседника и развивать его мысли. Преподаватель зачитывает группе описания ситуаций от лица его участника. Задача студентов: сначала записать уточняющие высказывания, затем – перефразирующие, затем – развивающие мысль собеседника. Примеры описания ситуаций:

«Вчера наш начальник опять сделал мне замечание в присутствии моих сотрудников, будто я первый год работаю и мне надо объяснять, как распределять дежурства в отделе. Надоело мне все это, давно пора покончить с этой нервозностью...».

«Сколько раз я писала заявления и приходила на прием к нашему участковому и не сосчитать! И что, ничего не меняется! Как ставили машины под окнами, так и ставят, так и травят нас газами. А милиции все равно – она-то не в нашем подъезде сидит. Надо, видимо, обращаться куда повыше. Кто там начальник над вами?»

### *Тестовые задания*

#### **1. Публичная зона общения – это?**

- а) зона обыденного общения с друзьями, коллегами;
- б) зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед;
- в) зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д.
- г) зона, в которую человек допускает только близких себе людей.

#### **2. Жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия относятся к:**

- а) коммуникативным;
- б) модальным;
- в) описательным;
- г) техническим.

#### **3. Что изучает пантомимика?**

- а) жесты, мимику;
- б) прикосновения в процессе невербального общения;
- в) описательным;
- г) походку, осанку, общую моторику тела.

#### **4. К слушанию как виду речевой деятельности относится:**

- а) использование языка для того, чтобы что-то сообщить;
- б) восприятие содержания звучащей речи;
- в) фиксация содержания речи на бумаге;
- г) восприятие зафиксированной на бумаге информации.

#### **5. Адресат манипуляции в деловом общении - это:**

- а) партнер, который может стать жертвой манипуляции;
- б) партнер на которого направленно манипулятивное воздействие;
- в) партнер, который использует манипулятивные приёмы психологического воздействия;
- г) нет верного ответа.

#### **6. Что изучает кинестика?**

- а) жесты, мимику;

- б) прикосновения в процессе невербального общения;
- в) зоны наиболее эффективного общения;
- г) походку, осанку, общую моторику тела.

**7. К открытым вопросам в бизнес- коммуникации относятся:**

- а) альтернативные;
- б) зеркальные;
- в) информационные;
- г) риторические

**8. Электрический способ передачи графической информации характерен для:**

- а) факсимильной связи;
- б) электронной почты;
- в) телефонной связи;
- г) нет верного ответа.

**9. Что изучает проксемика?**

- а) жесты, мимику;
- б) прикосновения в процессе невербального общения;
- в) зоны наиболее эффективного общения;
- г) походку, осанку, общую моторику тела.

**10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:**

- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор;
- б) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции;
- в) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции;
- г) нет верного ответа.

**11. Побудительная информация в бизнес- коммуникациях реализуется в виде:**

- а) познавательного сообщения;
- б) призыва;
- в) приказа;
- г) просьбы.

**12. Социальная зона общения – это?**

- а) зона обыденного общения с друзьями, коллегами;
- б) зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед;
- в) зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д.
- г) в нее человек допускает только близких себе людей.

**13. Что изучает экстралингвистика?**

- а) жесты, мимику;
- б) прикосновения в процессе невербального общения;
- в) зоны наиболее эффективного общения;
- г) походку, осанку, общую моторику тела.

**14. О какой зоне общения идет речь: «В эту зону общения человек допускает только близких себе людей»?**

- а) интимной;
- б) персональной;
- в) социальной;
- г) публичной.

**15. Что относится к описательным жестам в деловой сфере:**

- а) жесты приветствия, прощания, привлечения внимания;
- б) жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия;
- в) жесты, которые имеют смысл только в контекст речевого высказывания;
- г) запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные.

***Контрольные вопросы***

1. В чем отличие между вербальными и невербальными средствами бизнес-коммуникаций?
2. Что изучает такесика?
3. В чем заключается предмет изучения экстралингвистики?
4. Что изучает кинестика?
5. Назовите невербальные средства общения кинестического характера.

6. Каково назначение факсимильной связи?
7. Какова роль электронной почты в осуществлении делового общения?
8. Сколько зон общения выделяют специалисты по общению?
9. К чему относятся походка, позы, осанка, общая моторика всего тела?
10. Какие виды речевой деятельности существуют?

### **Тема 3. Устные бизнес - коммуникации в управлении**

#### **Практико-ориентированные задания**

##### **Задание 1**

Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.
2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.
3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.
4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей
5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.
6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.
7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.

8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.
9. Микрофоны надо перенести взад.
10. У нас есть альтернативные люди на этот пост.

## Задание 2

Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.

1. Основные причины преступности среди несовершеннолетних - пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции.

2. Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.

3. Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.

4. После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.

5. Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.

## Задание 3

Определите, речь какой профессиональной группы пародирует в своем юмористическом рассказе Б. Диксон.

1. Папа, я не хочу сегодня идти в школу!

2. Несколькими исследователями было независимо показано, что недостаток школьного образования может впоследствии отрицательно сказаться на способности индивидуума обеспечивать свое материальное благосостояние. Кроме того, другие папы сообщали, что, в частности и в особенности, та школа, которую мы субсидируем, является оптимальной. Другим важным фактором, который необходимо принять во внимание, является относительная свобода, которой мама пользуется в твое отсутствие,

в силу чего имеет возможность уделять внимание твоему младшему родственнику по боковой линии.

3. Но зачем же ходить каждый день?

4. Предыдущее мое выступление в прениях по данному вопросу было полностью проигнорировано. Создается впечатление, что ты не была со мной в аудиоконтакте. Доводы оратора сводятся к следующему: при отсутствии преимуществ в образовании, которые обеспечиваются регулярным посещением школы, могут наблюдаться интервалы в знаниях. а это, в свою очередь, может привести к бедствиям, проистекающим вследствие недостатка финансовых ресурсов. Это может также негативно отразиться на эмоционально-волевой сфере твоей личности.

### Вопросы и задания

1. В какой сфере трудится отец девочки? Какие особенности профессионального общения использует он в диалоге?

2. Какими словами можно было бы заменить следующие выражения: «негативно отразится на эмоционально-волевой сфере личности», «быть в аудиоконтакте», «младший родственник по боковой линии», «бедствия, проистекающие вследствие недостатка финансовых ресурсов»?

3. Переведите диалог на обычный разговорный язык.

4. Попробуйте перевести этот диалог на язык другой профессиональной группы.

### Деловая игра «Переговоры»

Деловая игра «Переговоры» проводится в игровом варианте. Это активная коллективно-личностная форма учебной работы, в ходе которой формируются или совершенствуются профессиональные речевые умения. Ориентируясь на мотивы обучения, деловая игра «Переговоры» позволяет максимально активизировать профессиональную заинтересованность студентов, удовлетворить их потребность в быстром овладении языком специальности.

Функциональная цель деловой игры «Переговоры» – выработать у студентов устойчивые навыки владения профессиональной речью на основе симитированной игровой ситуации переговоров.

Исходные данные. Две фирмы - "Грань" и "Консул" - осуществляют совместную деятельность, которая в значительной степени основана на дружеских отношениях между руководителями. Существуют только устные договоренности о взаимных обязательствах. Три месяца назад фирма "Грань" предоставила партнеру свой товар на реализацию с отсрочкой платежа. По договоренности оплата предполагалась хотя и с отсрочкой, но за весь товар одновременно. Фирма "Консул" сама не стала заниматься реализацией товара, а уступила его фирме "Альтернатива" и тоже с отсрочкой платежа. Через некоторое время выяснилось, что у "Альтернативы" появились финансовые трудности. Фирма "Грань", узнав об этом, проявила беспокойство и потребовала у "Консул" возврата своего товара либо денег, тем более что уже подошел срок платежа. Одновременно с этим у фирмы "Грань" также появились финансовые трудности. Фирма "Консул" проявила настойчивость и заставила "Альтернативу" начать выплачивать деньги по мере реализации товара, но не стала переводить их на счет фирмы "Грань". На требования руководителя фирмы "Грань" перевести на ее счет причитающиеся ей средства руководитель фирмы "Консул" стал дружески успокаивать партнера - все будет нормально, пусть тот не беспокоится. Но у фирмы "Грань" существуют свои обязательства перед другими организациями, срок оплаты которых уже наступил.

Постановка задачи. Подготовить и провести переговоры между фирмами "Грань" и "Консул" для разрешения конфликтной ситуации.

Методические указания. Переговоры представляют собой широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности людей. Как метод решения конфликтов, переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

## Ход игры

### 1. Подготовительная часть

Для начала преподаватель разделяет участников на две команды, представляющие интересы двух компаний, и рассаживает их отдельно.

Каждая команда, посоветовавшись, принимает решение о том, кто какую продукцию будет представлять и кто какие роли будет играть на будущих переговорах. Кто представит президента компании, кто выполнит роли финансиста, юриста, сотрудника службы сбыта, службы снабжения, кто экономист, дипломат, а также кто сыграет первые роли, кто второстепенные и так далее, в зависимости от количества участников.

Также необходимо решить, как организовать банкет и другие мероприятия, без которых ведение деловых переговоров невозможно.

Когда подготовка выполнена и все полностью организовано и готово к настоящим переговорам, приступаем непосредственно к игровой части тренинга.

### 2. Игровая часть.

В игровом процессе предстоит найти взаимопонимание и тем самым решить важный финансовый вопрос между двумя компаниями о взаимных поставках товара. При этом нужно понимать, что от принятия верного решения будет полностью зависеть финансовое благосостояние каждого участника, поэтому действовать в таких ситуациях необходимо только общими усилиями.

#### Процесс игры

1. Первым делом каждый участник деловой игры «Переговоры», от самых ответственных лиц до наблюдателей, представляется друг другу, можно заранее каждому прикрепить значок с обозначением его роли и имени в игре.

2. Представители делегаций указывают цели переговоров и главные условия.

3. Руководитель проекта дает возможность каждому сотруднику, соблюдая иерархию, высказать свое мнение и пожелания для получения наиболее выгодных условий.

4. Если заранее предусматривались отступления, то их также необходимо использовать – все средства для получения цели важны.

5. Когда ведение деловых переговоров подойдет к завершению, преподаватель, оценив финансовые преимущества каждой компании и учитывая зрительские симпатии, должен подвести организационные и финансовые итоги сделки, а после представить победителей.

### **Тестовые задания**

**1. Что относится к инновационным формам устных бизнес-коммуникаций:**

- а) деловые беседы и деловая телефонная коммуникация;
- б) презентация, пресс-конференция, «круглый стол»;
- в) совещания и деловые переговоры;
- г) логическое обоснование работ

**2. «\_\_\_\_\_» - специально организованный предметный разговор, служащий для решения управленческих задач:**

- а) деловая телефонная коммуникация;
- б) деловой переговор;
- в) деловая беседа;
- г) деловое совещание

**3. Перечислите основные виды деловых бесед:**

- а) проблемные и дисциплинарные;
- б) адаптивные и апробированные;
- в) диалог;
- г) нет правильного ответ

**4. Определите соответствие методов, использование которых эффективно в начале беседы:**

- а) Метод снятия напряжения 1.использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно

- представить суть проблемы, обсуждению которой должна быть посвящена беседа
- б) Метод «зацепки» 2. постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в ходе беседы
- в) Метод «прямого подхода» 3. использование личного обращения, комплиментов, шутки для установления более тесного контакта с собеседником
- г) Метод стимулирования игры воображения 4. непосредственный переход к делу без какого-либо обсуждения – краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу

### **5. Определите соответствие между формами устных бизнес-коммуникаций и их содержанием:**

- а) презентация 1. собрание в рамках более крупного мероприятия, используется как свободная конференция разнородных участников для непосредственного обсуждения определённых проблем
- б) «круглый стол» 2. контактная по времени, но дистантная в пространстве и опосредованная специальными техническими средствами коммуникация
- в) пресс-конференция 3. официальное представление чего-либо вновь созданного (предприятия, проекта, продукта)
- г) деловая телефонная коммуникация 4. мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация или отдельная известная личность, непосредственно связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этой новости, которые были бы интересны и важны для общественности

### **6. Принципиальные деловые переговоры предполагают:**

- а) максимальный учет интересов сторон и совместную выработку на этой основе общего соглашения;
- б) стороны готовы ради достижения соглашения и сохранения хороших отношений идти на бесконечные уступки друг другу;
- в) стратегия ориентирована на спор о конкретных пунктах (позициях) в решении конфликтного вопроса;

г) настаивание любой ценой на своей, обычно крайней позиции, большей частью игнорирующей интересы другой стороны.

**7. «\_\_\_\_\_»** - форма организованного, целенаправленного взаимодействия, связанная с принятием решений группой заинтересованных лиц:

- а) деловая телефонная коммуникация;
- б) деловой переговор;
- в) деловая беседа;
- г) деловое совещание

**8. «\_\_\_\_\_»** - контактная по времени, но дистантная в пространстве и опосредованная специальными техническими средствами коммуникация:

- а) деловая телефонная коммуникация;
- б) деловой переговор;
- в) деловая беседа;
- г) деловое совещание

**9. Определите соответствие признаков классификации и видов деловых совещаний:**

- а) По принадлежности к сфере общественной жизни 1. инструктивные, оперативные (диспетчерские), проблемные
- б) По масштабу 2. регулярные, постоянно действующие привлечения участников
- в) По периодичности проведения 3. международные, республиканские, отраслевые, региональные, областные, городские, районные, внутренние
- г) По целям проведения 4. деловые административные, научные или научно-технические (семинары, симпозиумы, конференции, съезды), собрания и заседания политических, профсоюзных и других общественных организаций, объединенные совещания

**10. Фасилитатор - это:**

- а) специалист по организации процесса взаимодействия участников совещания;

- б) руководитель;
- в) заместитель руководителя;
- г) нет правильного ответа

**11.** « \_\_\_\_\_ » - коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения:

- а) деловая телефонная коммуникация;
- б) деловой переговор;
- в) деловая беседа;
- г) деловое совещание

**12. Определите соответствие между методами проведения деловых переговоров и их содержанием:**

- |                        |  |
|------------------------|--|
| а) Вариационный метод  | 1. реализуется на подготовительном этапе переговоров   |
| б) Метод интеграции    | 2. сосредоточивает внимание участников переговоров на пристальном анализе системы контраргументов партнера |
| в) Метод уравнивания   | 3. проявляется в готовности партнеров учитывать интересы друг друга и идти на уступки                      |
| г) Компромиссный метод | 4. используется в том случае, если партнер не отступает от своих узких интересов, ведет позиционный торг   |

**13. Проводить совещания целесообразно, когда необходимо:**

- а) довести информацию до нескольких сотрудников одновременно;
- б) информация может быть распространена в письменной форме или устно по телефону;
- в) коллегиально принять решение;

г) использовать совещания для профессионального роста сотрудников.

**14. Проводить совещания нецелесообразно, когда:**

а) коллегиально принять решение;

б) решение уже принято;

в) нет времени на коллегиальное обсуждение решения.

достигнуть согласия с решением путем вовлечения сотрудников в его обсуждение;

г) использовать совещания для профессионального роста сотрудников.

**15. Тактика переговоров - это:**

а) набор конкретных действий (в том числе речевых), которые совершаются в определенном порядке и в определенные сроки для достижения промежуточных целей переговоров;

б) специально организованный предметный разговор, служащий для решения управленческих задач;

в) форма организованного, целенаправленного взаимодействия, связанная с принятием решений группой заинтересованных лиц;

г) ежегодно повторяющаяся распродажа товаров.

**Вопросы для контрольного опроса**

1. Каковы основные требования к устной коммуникации в деловой среде?
2. Перечислите инновационные формы устных коммуникаций.
3. Охарактеризуйте методы ведения переговоров.
4. Что такое деловая беседа?
5. Какая существует классификация деловых совещаний?
6. Перечислите основные преимущества телефонной деловой коммуникации?
7. Какие основные функции фасилитатора?
8. Что такое круглый стол?

9. Что относится к преимуществам проведения презентации как средства бизнес – коммуникации?
10. Какие виды деловых бесед существуют?

#### **Тема 4. Деловая переписка и ее значение в управлении бизнесом**

##### *Вопросы для собеседования*

1. Какую функциональную нагрузку выполняют следующие свойства официально-делового стиля: ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок; подчеркнутая логичность изложения; конкретность изложения и предпочтение фактов эмоциям; стандартность, единообразие используемых средств; использование специальной лексики, в том числе устаревшей; преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации.

2. Почему в деловом общении приоритет отдается письменной форме?

3. Какой деловой документ используют для фиксирования течения и итогов совещания?

4. Какой деловой документ используют для фиксирования нарушения правил дорожного движения или иного правонарушения?

5. Какие деловые документы используют для подтверждения получения среднего или высшего образования?

6. Какой деловой документ используют для подтверждения качества товара?

7. Какие деловые документы служат для фиксации итогов переговоров?

8. Когда и почему появились первые документы на русском языке?

9. Когда и почему появились первые российские правила составления документов?

10. Почему в постсоветский период значительно обновились правила российской деловой коммуникации?

11. Приведите примеры служебных документов, на которые

ставится реквизит «Резолюция». Кто ставит этот гриф: составитель документа или его адресат?

12. Приведите примеры служебных документов, на которых ставится реквизит «Гриф утверждения документа». Кто ставит этот гриф: составитель документа или иное лицо?

13. Охарактеризуйте функции служебных документов.

14. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?

### **Практико-ориентированные задания**

Составьте тексты писем, пользуясь информацией, которая приводится в заданиях. Обратите внимание на то, что в некоторых заданиях оговаривается необходимость, кроме текста письма, оформлять реквизиты «Адресат», «Заголовок к тексту», «Ссылка на дату и номер поступившего документа», «Подпись». В некоторых случаях необходимо составить также вступительное обращение и заключительную этикетную фразу.

#### **Задание 1**

Организации АО «Связьинвест» нужно заказать одноместный номер прибывающему в командировку в Москву специалисту из Уральского филиала компании – Морозову Николаю Петровичу. Командировка планируется с 19 по 23 июня текущего года. Вопросы организации приема командированных специалистов находятся в компании в ведении заместителя генерального директора по административно-хозяйственным вопросам Новикова Н. Д.

Составьте письмо-просьбу в гостиничный комплекс «Измайловский» (корпус «Вега»), отметьте в письме, что плата за проживание будет произведена Морозовым Н. П. за наличный расчет. Составьте текст и реквизиты «Адресат» и «Подпись».

#### **Задание 2**

Министерство промышленности и энергетики Российской Федерации (Минпромэнерго России) подготовило проект федеральной целевой программы «Топливо и энергия».

Программа была разработана по поручению Правительства от 12.09.202X № 1998-п и согласована с заинтересованными организациями. Объем программы - 48 л.

Программу необходимо направить в 2 экз. на утверждение в Правительство Российской Федерации.

Составьте сопроводительное письмо от имени министерства в адрес Департамента промышленности Правительства Российской Федерации. Кроме текста, составьте реквизиты «Адресат», «Ссылка на дату и номер поступившего документа» и «Подпись».

### **Задание 3**

Представленное ниже письмо составлено неграмотно. Используя его содержание, составьте правильный вариант письма.

Уважаемые господа!

Настоящим письмом сообщаем, что в связи с новыми требованиями нашей бухгалтерии к оформлению финансовых документов изменяется система начисления бонусов за выполнение плановых заданий.

С 01.05.20XX. система будет следующей: базовая скидка 8% будет делаться сразу при оформлении накладных, и бонус за выполнение плана в размере 2% будет начисляться в конце периода – квартала (по желанию, - месяца) и оформляться соответствующими документами. Ранее и базовая скидка в размере 8% и бонус в размере 2% начислялись сразу при оформлении накладной, что в настоящий момент затруднительно по ряду причин.

Надеемся на понимание наших проблем и дальнейшее взаимовыгодное сотрудничество.

### **Задание 4**

Автором приведенного ниже письма является АО «Территориальная генерирующая компания № 2» (письмо подписано генеральным директором компании). Письмо направлено в филиал компании на имя директора филиала. Отредактируйте текст письма. Обратите внимание на то, что ситуация требует изложения от 1-го лица единственного числа.

6 июля 20XX г. на селекторном совещании о ходе работы по заключению договоров на поставку электрической и тепловой энергии с потребителями, финансируемыми из федерального

бюджета, проводимом РАО «ЕЭС России» еженедельно по четвергам, не принимал участие представитель филиала. Прошу представить объяснения по данному факту, наказать виновных и принять меры по недопущению подобных ситуаций в будущем.

### **Задание 5**

Составьте гарантийное письмо в отделе рекламы еженедельника «Аргументы и факты» с просьбой опубликовать рекламу вашей фирмы.

Условия: реклама должна быть опубликована в номерах за 7 и 21 августа, 4 и 18 сентября, 9 и 23 октября и 6 ноября 20xx г., размер рекламы - 3/10 полосы, реклама должна быть размещена на развороте, объединяющем рекламную и нерекламную полосы. Укажите ваши банковские реквизиты: расчетный счет № 46703519 в АКБ "ОНЭКСИМ", корр. счет 3161868 в РКЦ ГУ ЦБ РФ, МФО 44583001, код 83. ИНН/КПП 7710159493/775125223.

Составьте текст письма и реквизиты «Заголовок к тексту» и «Адресат».

### **Тестовые задания**

**1.К древнейшим русским памятниками письменности относятся:**

- а) договоры с Византией X века;
- б) сказания черноризца Храбра «О письменах»;
- в) книга «Золотые копи и россыпи самоцветов» Аль-Масуди;
- г) книга росписи известий об учёных и именах сочиненных ими книг»

**2. Письмо-..... составляется для сообщения адресату о направлении каких-либо ценностей, документов**

- а) сопроводительное письмо;
- б) гарантийное;
- в) письмо- запрос;
- г) письмо-извещение.

**3. В Древнерусском государстве функцию деловых писем выполняли....**

- а) грамоты;
- б) манифесты;
- в) папирусы;
- г) арабские знаки.

**4. Данный вид деловой переписки направлен на получение необходимой информации, товаров, услуг, документов, о предоставлении рекомендаций, об организации встречи и др.**

- а) письмо-требование;
- б) письмо-просьба;
- в) письмо-запрос;
- г) письмо-извещение.

**5. Устойчивые обороты, используемых в деловом письме – это?**

- а) фразеологизмы;
- б) шаблоны;
- в) стандарты;
- г) языковые формулы.

**6. Преимущества делового письма заключаются в**

- а) вызывает меньше эмоциональных реакций;
- б) отсутствует поддержка невербальными средствами общения;
- в) у составителя есть возможность подумать над содержанием письма;
- г) определенные затраты.

**7. ....посылается как готовность сотрудничеству, информационное сообщение**

- а) письмо - требование;
- б) письмо - просьба;
- в) письмо - запрос;
- г) письмо - извещение.

**8. Цель письма-..... заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства**

- а) письмо-требование;
- б) письмо-просьба;

- в) письмо- запрос;
- г) письмо-извещение.

**9. Графические образы, передающие эмоциональное состояние автора, используемые в электронной переписке называются ?**

- а) эмодзи;
- б) смайлы;
- в) вложения;
- г) атрибуты.

**10. Срок ответа на письмо- приглашение:**

- а) в течение 2 дней;
- б) в течение 5 дней;
- в) в течение 24 часов;
- г) в течение 3 дней.

**11. Данный вид деловой переписки напрямую сообщает потенциальным потребителям информацию о товаре или услуге:**

- а) рекламное письмо;
- б) гарантийное письмо;
- в) письмо- запрос;
- г) письмо-извещение.

**12. Срок ответа на письмо-запрос:**

- а) в течение 2 дней;
- б) в течение 5 дней;
- в) в течение 24 часов;
- г) в течение 3 дней.

**13. Определите соответствие между типами почерков, относящихся к древнерусской письменности XI -XVII века:**

- |              |  |
|--------------|--|
| а) устав     | менее строгое письмо; может быть наклонным, но еще сохранять чёткость и отдельное написание каждой буквы           |
| б) полуустав | письмо, в котором буквы соединяются между собой связками, что давало писцу возможность писать относительно быстро. |

в) скоропись торжественное, спокойное, крупное  
письмо

**14. О каком виде делового письма идет речь: «Содержит формальное предложение определенному лицу заключить сделку с указанием всех необходимых для заключения условий»?**

- а) письмо-оферта;
- б) рекламное письмо;
- в) письмо - просьба;
- г) письмо-запрос

**15. В чем заключается отличие электронной переписки от традиционной?**

- а) необходимость использовать компьютерные методы обработки данных;
- б) изложение проблемы, вопроса;
- в) несоизмеримо большее количество писем, как отправленных, так и полученных;
- г) наличие прощальной формулы и подписи.

### **Вопросы для контрольного опроса**

1. Что такое деловая переписка?
2. Какие стадии подготовки деловых писем существуют?
3. Какая классификация официальных писем по содержанию?
4. Когда используется письмо-запрос?
5. В каких случаях используются письма-оферты?
6. Какова структура письма-жалобы?
7. В каких случаях составляется письмо-напоминание?
8. Для чего составляется письмо-требование?

9. Какие основные отличия между письмом-запросом и письмом – просьбы?
10. Сформулируйте основные отличия электронных писем от традиционных?

## **Тема 5. Барьеры в бизнес-коммуникациях и пути их преодоления**

### **Кейс - задание**

Целью данного задания является формирование у студента в процессе анализа кей-ситуации знаний о коммуникационном процессе и препятствиях на пути их эффективного осуществления.

Кейс - ситуация. Кирилл и Олег лично не очень часто встречаются, отчасти потому, что у них не складываются отношения друг с другом, а отчасти потому, что они работают в разных зданиях, хотя на одном и том же участке. Они считают неприятным, когда по работе от них требуют частых контактов. Эту проблему они пытаются преодолеть, разговаривая друг с другом по телефону.

Кирилл - молодой математик, выпускник университета, служащий в отделе обработки данных. Хотя он пришел на работу в банк всего несколько лет назад прямо из университета, его быстро повысили в должности до уровня руководителя среднего звена. Он не женат, живет рядом с офисом, часто может работать допоздна.

Олегу под 50 лет, он пришел в банк в возрасте 18 лет, стал руководителем лишь недавно. У него большой опыт работы по специальности, но он не знаком с последними достижениями в обработке данных. Он всегда утверждает, что у него есть вся информация, какая ему нужна. В банке считают, что он часто игнорирует информацию, которая не совпадает с его собственным мнением. Он пунктуален, придерживается строго определенного режима, молчалив, каждый вечер уезжает за город к своей семье.

Кирилл думает, что банк - довольно закоснелое учреждение. Эту точку зрения он часто и охотно сообщает каждому, кто готов

его выслушать. Он погружен в мир компьютеров и в совершенстве владеет ими. У него нет времени на людей.

### Вопросы к кейс-заданию

1. Определите препятствия для коммуникации между двумя этими людьми. Что можно сделать, чтобы устранить барьеры в коммуникации?

2. С какими коммуникативными барьерами вы, как студент, сталкиваетесь в своей учебной деятельности? Приведите примеры.

3. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении?

4. Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

5. Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

6. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

### Тестовые задания

**1. Перечислите, что относится к межличностным барьерам:**

- а) барьеры восприятия;
- б) организационные барьеры;
- в) неумение слушать;
- г) барьер авторитета

**2. Определите соответствие между приемами преодоления коммуникативного барьера «избегание»?**

- а) прием «нейтральной фразы»
1. Говорящий произносит нечто, что трудно воспринимается, например, говорит очень тихо, монотонно или неразборчиво, а слушающему приходится прилагать специальные

- усилия, чтобы хоть что-то понять
- б) прием «завлечения» 2. произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но имеющая смысл, значение, ценность для собеседника или для всех присутствующих
- в) прием зрительного контакта Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает им и т.д.

### **3. Ситуации, отражающие ошибки в управлении фирмой, называются:**

- а) невербальные барьеры;
- б) организационные барьеры;
- в) вербальные барьеры;
- г) сложные барьеры

### **4. Нарушения коммуникаций, вызванные непониманием или недопониманием смысла информации, называются:**

- а) невербальные барьеры;
- б) плохая обратная связь;
- в) вербальные барьеры;
- г) семантические барьеры

### **5. Определите соответствие:**

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| а) Организационные барьеры | 1. вызывается ограниченным лексиконом у одного из собеседников      |
| б) Невербальные преграды   | 2. сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей человек |
| в) Барьер характера        | 3. культурные различия в поведении людей                            |
| г) Семантический барьер    | 4. избыточность управленческих звеньев в структуре фирмы            |

**6. Перечислите, что относится к сложным межличностным барьерам:**

- а) барьер избегания;
- б) организационные барьеры;
- в) неумение слушать;
- г) барьер авторитета

**7. При возникновении данного барьера соединяются такие барьеры как барьер восприятия, невербальные преграды, неумение слушать:**

- а) барьеры восприятия;
- б) семантический барьер;
- в) барьер избегания;
- г) барьер авторитета

**8. При возникновении данного барьера соединяются такие барьеры как барьер восприятия, невербальные преграды, неумение слушать:**

- а) барьеры восприятия;
- б) семантический барьер;
- в) барьер избегания;
- г) барьер авторитета

**9. Фонетический барьер непонимания возникает в следующих случаях:**

- а) когда говорят на иностранном языке;
- б) смысловые поля у разных людей разные;
- в) стиль изложения слишком тяжелый;
- г) собеседник делает что-то в противоречии с правилами логики.

**10. Выделите принцип на котором не может быть основано деловое общение:**

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) эгоизм.

**11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках в проявлении интереса к другому человеку?**

- а) бестактность;
- б) воспитанность;
- в) порядочность;
- г) тактичность

**12. Какими способами можно преодолеть фонетический барьер ?**

- а) внятной, разборчивой и достаточно громкой речью, без скороговорки;
- б) наличием обратной связи с собеседником, с аудиторией;
- в) говорить максимально просто;
- г) управлять вниманием собеседника, аудиторией.

**13. К основным причинам возникновения коммуникативных барьеров относятся:**

- а) неточность высказывания;
- б) неуместное использование профессиональных терминов;
- в) неверное истолкование намерений собеседника;
- г) все ответы верны

**14. Стилистический барьер непонимания возникает в следующих случаях:**

- а) когда говорят на иностранном языке;
- б) смысловые поля у разных людей разные;
- в) стиль изложения слишком тяжелый;
- г) собеседник делает что-то в противоречии с правилами логики.

**15. Ситуация, когда партнер избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником, обусловлена возникновением барьера:**

- а) авторитета;
- б) непонимания;
- в) избегания;
- г) логического непонимания

### Вопросы для контрольного опроса

1. Что такое коммуникативный барьер?
2. Каковы причины возникновения коммуникативных барьеров?
3. В чем отличие между организационными и межличностными барьерами?
4. Какие виды межличностных коммуникативных барьеров могут быть?
5. В чем особенности барьера «авторитет»?
6. Как проявляется барьер «избегание»?
7. Какие пути преодоления семантических барьеров Вы можете предложить?
8. В чем особенности барьера «непонимание»?
9. Какие методы преодоления фонетического барьера существуют?
10. Сформулируйте общие пути преодоления коммуникативных барьеров?

### Тема 6. Этикет делового человека как практическое воплощение его профессиональной компетентности

#### Практико-ориентированные задания

##### Задание 1

Сравните столбцы в таблице 1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами

Термин	Определение
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

## Задание 2

### Составление речи - самопрезентации

#### Образец самопрезентации

Добрый день! Меня зовут Светлана Ивановна Иванова. В газете «Капитал» от 22 ноября 202X г. я прочитала объявление о том, что вам требуется специалист по связям с общественностью. Еще на институтской практике я решила специализироваться на «паблик рилейшнз». Я много положительного слышала о вашей фирме. Сегодня, когда ваша компания находится в стадии интенсивного роста и расширения влияния на российском рынке, для нее будет очень полезным установление благоприятных отношений с новыми партнерами и конкурентами, потенциальными покупателями представителями власти, что должно способствовать повышению ее репутации. Я хотела бы предложить свои услуги в качестве главного менеджера по работе с общественностью, разнообразными формами которой владею.

Я закончила ЮЗГУ в 202X году с отличием. Специализировалась на управленческой деятельности, имею квалификацию менеджера. Серьезно изучала историю, принципы, формы «паблик рилейшнз». Моя дипломная работа «Реклама в системе паблик рилейшнз», в которой я исследовала формы и принципы рекламной деятельности предприятия, в частности,

рекламу в прессе и на телевидении, получила высокую оценку ГЭК. В 202X году принимала участие во втором съезде производителей телерекламы в Москве. После окончания вуза два года работала менеджером по рекламе на волгоградской фабрике «Царица». В мои обязанности входило создание рекламных объявлений для газет, организация выступлений директора фабрики по телевидению и выставок-показов. В связи с рождением ребенка мне пришлось уйти, но до сих пор в газетах появляется рекламное объявление о продукции фабрики, сделанное мною. В январе 202X г. я подготовила и провела телеинтервью с директором фабрики.

В своей работе всегда старалась руководствоваться не только интересами фирмы, но и потребностями покупателей, их спросом. Считаю, что честность, правдивость, открытость рекламы – это залог ее успеха, в соответствии с чем и старалась работать. Творчески, объективно и самокритично отношусь к тому, что делаю.

Я очень благодарна за то, что Вы меня внимательно выслушали. Хотелось бы надеяться на положительный ответ. Со своей стороны, обещаю, что постараюсь быть вам максимально полезной и своими знаниями, опытом, деловыми качествами способствовать процветанию фирмы.

### **Задание 3**

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. Впоследствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие?

Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

### *Тестовые задания*

**1. Неологизм правил поведения, общения в Сети, традиции и культуры интернет-сообщества, которых придерживается большинство**

- а) этикет;
- б) нетикет;
- в) сетевой этикет;
- г) деловой этикет.

**2. Родиной этикета считается:**

- а) Франция;
- б) Англия;
- в) Италия;
- г) Испания.

**3. Определите соответствие между группами делового этикета**

Группа правил	Основные правила
а. Правила внешнего вида	1. умение слышать и слушать партнера; телефонный этикет; нэтикет
б. Правила делового общения	2. Отношения в коллективе между сотрудниками; взаимоотношения «начальник-подчиненный»; деловые переговоры; соблюдение коммерческой тайны
в. Правила деловых отношений	3. Соблюдение дресс-кода; деловые жесты и мимика; организация рабочей зоны

**4. Дресс-код – это?**

- а) деловой стиль одежды;
- б) форма одежды, требуемая при посещении определённых мероприятий, организаций
- в) внешний вид сотрудника;
- г) нет правильного ответа

**5. Что означает слово "Этикет"?**

- а) правила поведения;
- б) правила хорошего тона;
- в) умение вести себя в обществе
- г) нет верного ответа

**6. Служебно- деловой этикет это...**

- а) умение вести себя на службе;
- б) свод определенных правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки;
- в) свод правил поведения;
- г) нет верного ответа

**7. Имидж - это...**

- а) определённый образ, сложившийся в сознании человека;
- б) образ, который принято поддерживать на службе;
- в) необходимые требования к внешности человека;
- г) нет верного ответа

**8. Укажите необходимые правила искусства правильного общения или искусства нравиться:**

- а) искренне интересоваться другими людьми;
- б) улыбаться людям;
- в) слушать только собеседника;
- г) обращаться к собеседнику по имени;
- д) уметь слушать собеседника;
- е) постоянно хвалить собеседника;
- ж) говорить с собеседником на темы, интересующие его

**9. Надо ли стучать, перед тем как войти в кабинет к начальнику?**

- а) да, но зайти можно, не дожидаясь ответа;
- б) нет;
- в) да, надо постучать, но дождаться ответа;
- г) нет верного ответа

**10. Кто первым подаёт руку, здороваясь?**

- а) подчинённый руководителю;
- б) руководитель подчинённому;

в) никто

**11. Надо ли подниматься со своих мест сотрудникам, если к ним заходит руководитель?**

а) нет, не надо

б) да, надо

в) никогда;

г) нет верного ответа

**12. Должен ли руководитель при беседе с сотрудником оказывать знаки внимания?**

а) да, должен;

б) необязательно;

в) нет, не должен;

**13. Что означает слово «Риторика»?**

а) искусство слушать;

б) искусство говорить;

в) искусство вести беседу;

г) нет верного ответа

**14. Основные требования к имиджу деловой женщины заключаются в...**

а) строгие закрытые блузки;

б) деловые костюмы ярких цветов;

в) обувь предпочтительна в классическом стиле;

г) классические сумки, среднего размера из однотонной натуральной кожи.

**15. Какова русская традиция обращения руководителя с подчинёнными на работе?**

а) обращаться по имени;

б) обращаться по имени и отчеству;

в) все зависит от ситуации;

г) нет верного ответа.

### **Вопросы для контрольного опроса**

1. Какие исторические этапы развития прошла этика?
2. Чем отличается этикет и этика?
3. Назовите основные принципы делового этикета?

4. В чем заключается универсализма делового этикета?
5. Какие правила делового этикета существуют?
6. Каковы особенности этикета общения в сети интернете?
7. В чем заключаются особенности стиля делового мужчины?
8. В чем заключаются особенности стиля деловой женщины?
9. Правила использования жестикуляции в сфере бизнеса.
10. Какие коммуникативные формы выражения делового имиджа Вы знаете?

## **Тема 7. Национальные особенности бизнес – коммуникаций: зарубежный опыт**

### **Кейс-задача**

Прочитайте текст.

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи - карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом - стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм хлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?» Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

### **Вопросы**

1. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены?
2. Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?
3. Объясните, почему этот текст представляет собой пример описания деловой коммуникации.
4. Почему Сэм не счел нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины?
5. Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу?
6. Насколько Владимир Познер усвоил урок взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»?
7. В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля?
8. Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям.

### **Вопросы для контрольного опроса**

1. Что такое кросс-культурный менеджмент?
2. Опишите основные этапы развития кросс-культурного менеджмента.
3. В чем заключаются современные тенденции развития кросс-культурного менеджмента?
4. В чем особенности китайского переговорного процесса?
5. Как происходят переговоры с американскими партнёрами?
6. Каковы особенности японского стиля ведения переговоров?
7. Как происходят переговоры с французскими партнёрами?
8. Каким образом происходят переговоры с представителями арабских стран?
9. Обобщите национальные особенности деловых переговоров в восточных странах.
10. Обобщите национальные особенности деловых переговоров в западных странах.

## Тестовые задания

### 1. Определите соответствие между понятиями и определениями

Понятие	Определение
1. Межкультурные переговоры	а) наиболее общие, наиболее типичные особенности мышления и поведения
2. Национальный стиль делового общения	б) процесс развития связей в профессиональной среде, предполагающий необходимость понимания отличительных черт характера представителей различных стран, специфических особенностей поведения и традиционного подхода к деловому общению
3. Кросс-культурный менеджмент	в) процесс, в котором задействовано не менее двух участников, имеющих различные культурные ценности, вероисповедания, потребности, точки зрения, и пытающихся прийти к соглашению по обоюдно интересующей их теме
4. Межкультурное деловое общение	г) управление отношениями, возникающими на границе национальных и организационных культур, исследование причин межкультурных конфликтов и их нейтрализация, выяснение и использование при управлении организацией закономерностей поведения, свойственных национальной деловой культуре

**2. О национальных особенностях проведения деловых переговоров какой страны идет речь: «Пунктуальность; тщательная подготовка к переговорному процессу; в общении часто демонстрируют агрессивность, напористость и даже порой грубость по отношению к собеседнику; предпочитают неформальный стиль»?**

- а) Германия
- б) США
- в) Япония
- г) Франция

**3. О национальных особенностях проведения деловых переговоров какой страны идет речь: «Тщательное обдумывание собственной позиции, скрупулезная подготовка и анализ юридической составляющей будущей сделки, а также внимательная предварительная проработка каждой ее детали»?**

- а) Германия
- б) США
- в) Англия
- г) Китай

**4. О национальных особенностях проведения деловых переговоров какой страны идет речь: «Сдержанность, образованность, самоуважение; избегают категоричных высказываний и моментальных отказов»?**

- а) Канада
- б) Россия
- в) Англия
- г) Япония

**5. О национальных особенностях проведения деловых переговоров какой страны идет речь: «Предпочитают общаться на родном языке, даже если и владеют другими иностранными языками, уделяя большое внимание риторике, умению правильно излагать свою мысль, аргументированно убеждать и отстаивать свою позицию, контролируя невербальные средства коммуникации»?**

- а) Россия
- б) Швейцария
- в) Япония
- г) Франция

**6. О национальных особенностях проведения деловых переговоров какой страны идет речь: «Внимательны к сбору информации; не принимают решений без досконального изучения всех аспектов и последствий предполагаемых соглашений»?**

- а) Китай
- б) Япония
- в) Англия
- г) США

**7. О национальных особенностях проведения деловых переговоров какой страны идет речь: «Открытые эмоции не приняты на деловых переговорах; отводят большую роль невербальному общению; стремятся избегать агрессивной манеры поведения во время переговоров»?**

- а) Китай
- б) Япония
- в) ОАЭ
- г) Египет

**8. О национальных особенностях проведения деловых переговоров какой страны идет речь: «Болезненно воспринимают любое посягательство на свое национальное достоинство; склонны к простоте и очень не любят абстрактных рассуждений»?**

- а) Китай
- б) Южная Корея
- в) Япония
- г) Египет

**9. О национальных особенностях проведения деловых переговоров какой страны идет речь: «Умеют и любят долго и основательно обсуждать детали и условия предстоящей сделки; продолжение исторических традиций своей страны»?**

- а) ОАЭ
- б) Южная Корея
- в) Англия
- г) США

**10. О национальных особенностях проведения деловых переговоров какой страны идет речь: «Весьма чувствительны к вопросам, связанным с национальной независимостью; придают большое значение уровню, на котором ведутся переговоры, социальным статусам участников переговоров»?**

- а) ОАЭ
- б) Южная Корея
- в) Англия
- г) США

## 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная учебная литература

1. Бизнес-коммуникации руководителя: мастер-класс : учебное пособие/М. А. Лукашенко, В. С. Радченко, А. А. Шавырина, Т. Ю. Добровольская. – Москва: Университет Синергия, 2021. – 216 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613829> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Деловое общение : учебное пособие/ П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

3. Звягинцева, О. С. Технологии деловых и научных коммуникаций : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : СтГАУ, 2019. – 116 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614098> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 88 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> (дата обращения: 31.08.2021). Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

5. Круглова, С. А. Изучение практических вопросов деловой Коммуникации : учебное пособие / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618861>

(дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

### **Дополнительная учебная литература**

6. Лёвкина (Вылегжанина), А. О. Деловые и научные презентации : учебное пособие / А. О. Лёвкина (Вылегжанина). – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 116 с. : ил., табл. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446660> (дата обращения: 01.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

7. Горфинкель В. Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С.Торопцов, В. А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8. Деловое письмо: учебно-справочное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 8-е изд., перераб. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 162 с. – (Учебные издания для бакалавров). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496193> (дата обращения: 01.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

9. Пономарева, Е. А. Практика делового общения : учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сеньюгина ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. – 163 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр.: с. 150. – Текст : электронный.

10. Чудинов А. П. Деловое общение : практикум : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 156 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760> (дата

обращения: 01.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

11. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации / Ф. И. Шарков. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 488 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159> (дата обращения: 09.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

### **Другие учебно-методические материалы**

#### Журналы (периодические издания):

1. Известия ЮЗГУ.
2. Известия ЮЗГУ. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент.
3. Вопросы статистики.
4. Вопросы экономики.
5. Инновации.
6. Управление рисками.
7. Менеджмент в России и за рубежом.
8. Маркетинг в России и за рубежом.
9. Эксперт РА.
10. Финансовый менеджмент.
11. Российский экономический журнал.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

1. База данных рефератов и цитирования «Scopus» - <http://www.scopus.com>
2. Questel - [www.questel.com](http://www.questel.com)
3. ProQuest Dissertations & Theses - [www.search.proquest.com](http://www.search.proquest.com)
4. Wiley online library - [www.onlinelibrary.wiley.com](http://www.onlinelibrary.wiley.com)
5. Университетская библиотека онлайн - [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

6. Научная библиотека Юго-Западного государственного университета - <http://www.lib.swsu.ru/2011-02-23-15-22-58/2012-08-30-06-40-55.html>

7. Научная электронная библиотека eLibrary.ru (официальный сайт) - <http://elibrary.ru>

8. Информационно-аналитическая система ScienceIndex РИНЦ – [www.elibrary.ru/defaultx.asp](http://www.elibrary.ru/defaultx.asp)

9. Электронно-библиотечная система IPRbooks – [www.bibliocomplectator.ru/available](http://www.bibliocomplectator.ru/available)

10. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ – <http://dvs.rsl.ru/>

11. Официальный сайт Минэкономразвития РФ - [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)

12. Электронно-библиотечная система «Лань» - <http://e.lanbook.com/>

13. Портал Национальной Электронной Библиотеки (НЭБ) - [www.нэб.рф](http://www.нэб.рф)

14. Правовая и новостная база «Информио» - [www.informio.ru](http://www.informio.ru)

15. Образовательный ресурс «Единое окно» - <http://window.edu.ru/>

16. Научно-информационный портал Винити РАН - <http://viniti.ru>

17. Справочно-поисковая система КонсультантПлюс - [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

18. Федеральная служба государственной статистики - <http://www.gks.ru>