

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

Утверждено  
Проректор по УМР

Тимолина  
Любовь  
Ильинична

Подписано цифровой  
подписью: Тимолина  
Любовь Ильинична  
Дата: 2021.03.11 14:42:15  
+03'00'

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома  
2019

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлениям подготовки бакалавриата:

Код	Наименование направления подготовки	Выходные данные ФГОС, наименование, дата утверждения
01.03.02	Прикладная математика и информатика	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 01.03.02 Прикладная математика и информатика, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 9 от 10.10.2018
04.03.01	Химия	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 04.03.01 Химия, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 671 от 17.07.2017
09.03.01	Информатика и вычислительная техника	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.01 Информатика и вычислительная техника, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 929 от 19.09.2017
09.03.02	Информационные системы и технологии	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 926 от 19.09.2017
09.03.03	Прикладная информатика	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 922 от 19.09.2017
42.03.01	Реклама и связи с общественностью	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 512 от 8.06.2018
42.03.02	Журналистика	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 42.03.02 Журналистика, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 524 от 8.06.2017
43.03.02	Туризм	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 516 от 8.06.2017
44.03.05	Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 125 от 22.02.2018
45.03.01	Филология	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 45.03.01 Филология, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 323 от 24.04.2018
39.03.02	Социальная работа	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 76 от 5.02.2018
44.03.01	Педагогическое образование	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 121 от 22.02.2018
44.03.02	Психолого-педагогическое образование	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое

		образование, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 122 от 22.02.2018
44.03.03	Специальное (дефектологическое) образование	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование, утвержденный Минобрнауки России, Приказ № 123 от 22.02.2018

**УТВЕРЖДЕНО:**

На заседании учебно-методического совета (УМС) Протокол заседания №8 от 07.05.2019 г.

На заседании учебно-методического совета, Протокол заседания № 4 от 09 марта 2020 г.

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами по направлениям подготовки бакалавриата:

03.03.02	Физика	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 03.03.02 Физика, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 7 августа 2020 №891
05.03.06	Экология и природопользование	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 05.03.06 Экология и природопользование, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 7 августа 2020 №894
06.03.01	Биология	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 06.03.01 Биология, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 7 августа 2020 №920
10.03.01	Информационная безопасность	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 10.03.01 Информационная безопасность, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 17 ноября 2020 № 62548
15.03.05	Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 15.03.05 Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 17 августа 2020 №1044
19.03.04	Технология продукции и организация общественного питания	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 17 августа 2020 №1047
20.03.01	Техносферная безопасность	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 20.03.01 Техносферная безопасность, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 25 мая 2020 №680
27.03.02	Управление качеством	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 31 июля 2020 №869
27.03.04	Управление в технических системах	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.04 Управление в технических системах, утвержденный Минобрнауки России,

		Приказ Минобрнауки от 31 июля 2020 №871
37.03.01	Психология	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 29 июля 2020 №839
38.03.01	Экономика	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 12 августа 2020 №954
38.03.02	Менеджмент	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 12 августа 2020 №970
38.03.04	Государственное и муниципальное управление	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 13 августа 2020 №1016
38.03.05	Бизнес-информатика	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 29 июля 2020 №838
38.03.07	Товароведение	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 12 августа 2020 №985
40.03.01	Юриспруденция	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 40.03.01 Юриспруденция, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 13 августа 2020 №1011
45.03.01	Филология	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 45.03.01 Филология, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 12 августа 2020 №986
45.03.02	Лингвистика	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 12 августа 2020 №969
46.04.01	История	ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 46.04.01 История, утвержденный Минобрнауки России, Приказ Минобрнауки от 08 октября 2020 №1291

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании учебно-методического совета (УМС) Протокол заседания №4 от 09.03.2021 г.

Разработчик:

Якимов А.Е., доцент  
кафедры отечественной  
филологии, к.ф.н, доцент

Рецензент:

Третьякова И.Ю., профессор  
кафедры отечественной



## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины:** Формирование у обучающихся коммуникативной компетентности в сфере делового общения; овладение знаниями, умениями и навыками успешного взаимодействия в деловой коммуникации, совершенствование умения оптимального использования средств русского языка в устном и письменном деловом общении

### **Задачи дисциплины:**

- понимание специфики делового общения как особого вида коммуникативной деятельности;
- усвоение понятийно-категориального аппарата дисциплины; усвоение понятия общения, его структурных компонентов, аспектов, уровней, целей, функций;
- изучение основных форм, видов, жанров делового общения и овладение различными приемами их эффективного, конструктивного использования;
- развитие коммуникативных умений в деловой сфере, овладение навыками учета ситуативных особенностей для продуктивного делового общения в будущей профессиональной деятельности обучающихся;
- овладение технологиями делового взаимодействия, способностью определения стратегий и тактик успешного делового общения;
- освоение технологии, стратегий, форм устной деловой коммуникации;
- освоение технологии, стратегий, форм письменной деловой коммуникации;
- освоение основных правил, приёмов, средств подготовки и осуществления публичной речи в деловой коммуникации;
- формирование навыков невербальной культуры делового общения, обеспечивающих успешность деловой коммуникации;
- формирование представлений о содержании, формах и национальных особенностях в области деловых коммуникаций;
- совершенствование владения нормами современного русского литературного языка, обеспечивающими коммуникативную компетентность участников делового общения

### **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить *компетенции*:

**УК-4** – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.

*Код и содержание индикаторов компетенции:*

**ИУК 4.1.** Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

**ИУК 4.2.** Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.

**ИУК 4.3.** Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.

**ИУК 4.4.** Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках.

**ИУК 4.5.** Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного (-ых) на государственный язык.

**Знать:**

- специфику делового общения как особого вида коммуникативной деятельности;
- понятийно-категориальный аппарат дисциплины;
- понятие общения, его структурные компоненты, аспекты, уровни, цели, функции;
- основные формы, виды, жанры делового общения;
- формы устной деловой коммуникации: конструктивного спора, деловой беседы, переговоров, пресс-конференции, дискуссии, дебатов и др.;
- формы письменной деловой коммуникации: резюме, заявления, биографии, автобиографии, рекомендации и др.; организационно-распорядительной документации: акта, справки, служебных записок, докладных записок, пресс-релизов, деловых писем, рекламаций и др.;
- основные правила, приёмы, средства подготовки и осуществления публичной речи в деловой коммуникации;
- стратегии и тактики успешного делового общения;
- невербальные средства делового общения;
- национальные особенности делового общения;
- способы формирования положительного имиджа делового человека средствами коммуникации;
- принципы делового этикета в речевой коммуникации.

**Уметь:**

- ориентироваться в особенностях конкретной деловой коммуникации;
- применять на практике рациональные стратегии и тактики делового общения;
- осуществлять эффективную речевую самопрезентацию;
- готовить и осуществлять устное диалогическое и полилогическое деловое общение в различных жанрах: деловой разговор, деловую беседу, деловые переговоры, деловое совещание, пресс-конференцию, телефонный разговор, дискуссию, дебаты;
- составлять различную документацию: резюме, заявления, биографию, автобиографию, рекомендацию, акты, справки, служебные записки, докладные записки, пресс-релизы, деловые письма, рекламации и др.
- создавать и осуществлять публичную речь, уместную и востребованную в конкретной ситуации делового общения;
- осуществлять речевую коммуникацию в устной и письменной форме в строгом соответствии с нормами современного русского языка;
- осуществлять речевую коммуникацию в соответствии с правилами речевого этикета в деловой коммуникации;
- учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении;
- понимать язык невербальной коммуникации.

**Владеть:**

- обязательным минимумом знаний в области теории деловой коммуникации, технологий и техники делового общения;
- правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности;
- навыками участия в деловой коммуникации, осуществляемой в устной и письменной формах;
- навыками создания и редактирования документов различных жанров;
- навыками использования норм современного русского литературного языка в деловой коммуникации;
- навыками соблюдения этикетных норм поведения в деловой коммуникации

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана. Изучается в **1-м семестре** (очная форма обучения) 01.03.02 «Прикладная математика и информатика», 04.03.01 «Химия», 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника», 09.03.02 «Информационные системы и технологии», 09.03.03 «Прикладная информатика», 44.03.05 «Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)», 39.03.02 «Социальная работа», 44.03.01 «Педагогическое образование», 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование», 44.03.03 «Специальное (дефектологическое) образование», 42.03.02 «Журналистика» (очно-заочная форма);

во **2-м семестре обучения** - заочная форма обучения.

Изучение предмета «Деловые коммуникации» основывается на ранее освоенных дисциплинах: «Русский язык», «Литература» (изучались на предыдущем уровне образования).

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин / практик: дисциплина изучаются параллельно с дисциплинами, также формирующими универсальные компетенции (История, Иностранный язык, Философия, Основы проектной деятельности, Системный анализ, Культурология, Психология личности), и является основой для прохождения различных видов учебной и производственной практик, для подготовки к государственной итоговой аттестации.

### 4. Объем дисциплины

#### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	2	2	2
Общая трудоемкость в часах	72	72	72
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	26	12	6
Лекции	8	4	2
Практические занятия	18	8	4
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах	46	60	66
Форма промежуточной аттестации	зачёт	зачёт	зачёт

#### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции	8	4	2
Практические занятия	16	8	4
Лабораторные занятия	-		
Консультации	-		
Зачет/зачеты			0,25
Экзамен/экзамены	-		
Курсовые работы	-		
Курсовые проекты			
Всего	26	12	6,25



**5.Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий**

**5.1 Тематический план учебной дисциплины**  
(очная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Основные понятия теории коммуникации. Виды коммуникаций и коммуникационных каналов.	4	1	1		2
2.	Письменные жанры деловой коммуникации	8		2		6
3.	Вербальные средства деловой коммуникации	6		2		4
4.	Устная деловая коммуникация. Особенности публичного выступления.	10	2	2		6
5.	Роль невербальных средств в деловой коммуникации.	6		2		4
6.	Имидж делового человека в деловой коммуникации. Этика делового общения.	6	1	1		4
7.	Технологии самопрезентации.	5		1		4
8.	Спор, дискуссия, полемика, дебаты. Коммуникативные и психологические особенности, стратегии и тактики спора.	10	1	3		6
9.	Особенности межкультурной деловой коммуникации.	8	2	2		4
10.	Соблюдение норм	9	1	2		6

русского литературного языка как основа эффективной деловой коммуникации.					
Итого:	72	8	18		46

### 5.1 Тематический план учебной дисциплины (очно-заочная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Основные понятия теории коммуникации. Виды коммуникаций и коммуникационных каналов.	3	1			2
2.	Письменные жанры деловой коммуникации	7		1		6
3.	Вербальные средства деловой коммуникации	7		1		6
4.	Устная деловая коммуникация. Особенности публичного выступления.	7	1			6
5.	Роль невербальных средств в деловой коммуникации.	7		1		6
6.	Имидж делового человека в деловой коммуникации. Этика делового общения.	8	1	1		6
7.	Технологии самопрезентации.	7		1		6
8.	Спор, дискуссия, полемика, дебаты. Коммуникативные и психологические особенности, стратегии и тактики спора.	10	1	1		8
9.	Особенности межкультурной деловой коммуникации.	7		1		6
10.	Соблюдение норм	9		1		8

русского литературного языка как основа эффективной деловой коммуникации.					
Итого:	72	4	8		60

### 5.1 Тематический план учебной дисциплины (заочная форма обучения)

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Основные понятия теории коммуникации. Виды коммуникаций и коммуникационных каналов.	3	1			2
2.	Письменные жанры деловой коммуникации	7		1		6
3.	Вербальные средства деловой коммуникации	8				8
4.	Устная деловая коммуникация. Особенности публичного выступления.	7	1			6
5.	Роль невербальных средств в деловой коммуникации.	8				8
6.	Имидж делового человека в деловой коммуникации. Этика делового общения.	6				6
7.	Технологии самопрезентации.	8				8
8.	Спор, дискуссия, полемика, дебаты. Коммуникативные и психологические особенности, стратегии и тактики спора.	9		1		8
9.	Особенности межкультурной деловой коммуникации.	7		1		6
10.	Соблюдение норм	9		1		8

русского литературного языка как основа эффективной деловой коммуникации.					
Итого:	72	2	4		66

## 5.2. Содержание:

**Тема 1. Основные понятия теории коммуникации.** Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Понятие общения. Роль коммуникации в информационном обществе. Классические модели коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Коммуникативный процесс и его элементы. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения. Виды коммуникации. Типы коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи.

### **Тема 2. Письменные жанры деловой коммуникации**

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Визитные карточки. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, и пр. Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

### **Тема 3. Вербальные средства деловой коммуникации**

Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Техника выражения мыслей. Особенности официально-делового стиля речи. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Коммуникативные просчеты. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Техника задавания вопросов. Корректные и некорректные вопросы. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Способы совершенствования слушательских навыков.

### **Тема 4. Устная деловая коммуникация. Особенности публичного выступления.**

Виды устных форм делового взаимодействия. Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Работа с микрофоном, поведение перед видеокамерой. Презентация, ее смысл и назначение. Правила создания электронной презентации. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

### **Тема 5. Роль невербальных средств в деловой коммуникации.**

Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Руки как источник персонифицированной информации. Интерпретация связки «руки-лицо». Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикауляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация

ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция. Просодика и экстралингвистика. Зоны и дистанции. Сигналы дистанции. Позиции за столом в деловом общении. Физиологические симптомы лжи собеседника. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры.

#### **Тема 6. Имидж делового человека в деловой коммуникации. Этика делового общения.**

Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения. Этикет как технология делового общения. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

#### **Тема 7. Технологии самопрезентации.**

Понятие, цель самопрезентации. Основные презентационные модели самопрезентации. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Непреднамеренное неконтролируемое поведение. Продукты деятельности. Технологические позиции в разработке Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности. Создание сообщения-информации о личности.

#### **Тема 8. Спор, дискуссия, полемика, дебаты. Коммуникативные и психологические особенности, стратегии и тактики спора.**

Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Аргументирующая речь. Типы аргументов. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: типы аргументов, приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позы, позволенные и непозволенные уловки в споре.

#### **Тема 9. Особенности межкультурной деловой коммуникации.**

Виды жестов и различие их интерпретации относительно культуры и национальности; межкультурная омонимия, межкультурная синонимия; различие ритуалов приветствия; различие компонентов общения; специфика пространственной организации общения; специфика визуального взаимодействия; специфика мимики; различие культур поведения и возможная интерференция на уровне жестов. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации. Специфика ведения переговоров с представителями разных народов и национальностей.

#### **Тема 10. Соблюдение норм русского литературного языка как основа эффективной деловой коммуникации.**

Типичные случаи нарушения норм современного русского языка в деловой коммуникации: акцентологические, орфоэпические, морфологические, синтаксические лексические, орфографические, пунктуационные нормы.

## **6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### **6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

(для очной формы обучения)

№	Раздел (тема)	Задание	Часы	Методические	Форма контроля
---	---------------	---------	------	--------------	----------------

п/п	дисциплины			рекомендации по выполнению задания	
1.	Основные понятия теории коммуникации. Виды коммуникаций и коммуникационных каналов.	Подготовить электронную презентацию по вопросам темы, с учётом требований к созданию данного жанра деловой коммуникации, выступить с презентацией на занятии.	2	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Проверка презентаций, оценивание выступающих с презентациями на практическом занятии.
2.	Письменные жанры деловой коммуникации.	Подготовить собственную характеристику для представления в учреждение, подготовить резюме с целью подачи его потенциальному работодателю. Отредактируйте фрагменты документов различных письменных жанров деловой коммуникации.	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Опрос, проверка письменных заданий самостоятельной работы.
3.	Вербальные средства деловой коммуникации.	Расскажите об этапах речевого действия: инвентаризация, диспозиция, произношение. Создайте электронную презентацию на тему: Особенности официально-делового стиля речи. Создание текста в профессиональной деятельности.	4	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Устный опрос на занятии, представление и проверка презентаций.
4.	Устная деловая коммуникация. Особенности публичного выступления.	1. Проанализировав конкретную управленческую ситуацию для тренинга делового общения определите свои подходы и технологию общения как руководителя для разрешения проблемы <b>Ситуация 1.</b> Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качество выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите? <b>Ситуация 2.</b> Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступите в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем. Дома перед зеркалом проговорите реплики, запланированные для проведения деловых игр. Обращайте внимание на тембр и скорость речи, старайтесь не допускать нарушения норм современного русского литературного языка	Проверка решения проблемных речевых ситуаций. Учебное разыгрывание деловых (речевых) игр «Совещание», «Интервью» - анализ.

		<p>говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.п. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?</p> <p><b>Ситуация 3.</b> На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидит несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите...</p> <p><b>Ситуация 4.</b> В штаб-квартире крупной компании активно действует «система» слухов, по которой передается самая разнообразная информация. Однако за последнее время ложные слухи стали распространяться как лесной пожар. К примеру, идут разговоры о новом изменении структуры, которое в первую очередь будет направлено на сокращение штатов.</p> <p><b>Ситуация 5.</b> У ворот сталелитейного завода возникла случайная встреча профсоюзных деятелей с работниками по поводу снижения денежных поощрений в связи с увеличением объема инвестиций в развитие технологических процессов. Разгорелась дискуссия.</p> <p><b>Ситуация 6.</b> В начале рабочего дня в присутствии других работников в коридоре подчиненный поставил вопрос перед руководителем офиса по поводу его чрезвычайной нагрузки, чрезвычайно трудными заданиями, явно направленными на его дискредитация как опытного специалиста.</p> <p><b>Ситуация 7.</b> На совещании по проблеме внедрения инновационных технологий один из специалистов высказал критику в адрес руководителя, отказавшегося поддержать его нововведения. Это произошло якобы потому, что специалист не предложил руководителю стать соавтором.</p> <p><b>Ситуация 8.</b> На презентации нового партнера Вашего</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>предприятия и соответственно предлагаемых несколько новых проектов международного сотрудничества, в нарушении порядка, выступил один из присутствующих, как оказалось, представитель конкретной фирмы. Он громко заявил, что эти проекты не реализованы и зарубежная фирма не собирается продуктивно сотрудничать с вашим предприятием, а только демонстрирует поддержку, в связи со сложившимся в последнее время рейтингом объема производства и продаж Вашего предприятия.</p> <p>2. Подготовьте сценарий деловых (речевых) игр «Совещание», «Интервью» и др. (на усмотрение преподавателя)</p>			
5.	Роль невербальных средств в деловой коммуникации.	<p>Сделайте электронную презентацию на тему: «Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка».</p> <p>Подготовьтесь публичное выступление с электронной презентацией.</p>	4	<p>Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.</p> <p>Дома проговорите публичное выступление, можно использовать зеркало, видеозапись..</p>	<p>Проверка презентаций.</p> <p>Учебное разыгрывание публичного выступления с электронной презентацией.</p> <p>Самоанализ выступления.</p>
6.	Имидж делового человека в деловой коммуникации. Этика делового общения.	<p><b>Подготовьте публичные доклады:</b></p> <p>1. Роль внешнего вида человека в деловой коммуникации</p> <p>2. Современные проблемы управленческой этики.</p> <p>3. Требования, принципы, нормы этики и культуры деловой коммуникации.</p>	4	<p>Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.</p> <p>Дома проговорите публичное выступление, используйте для этого зеркало или видеозапись</p>	
7.	Технологии самопрезентации.	<p>Написать рефераты на темы:</p> <p>1. Роль внешнего вида человека в деловой коммуникации</p> <p>4. Современные проблемы управленческой этики.</p> <p>5. Требования, принципы, нормы этики и культуры деловой коммуникации.</p>	4	<p>Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем, Интернет-источники.</p>	Опрос, проверка рефератов
8.	Спор, дискуссия, полемика, дебаты.	Изучение материалов по подготовке и проведению дебатов. Создание команды	6	Изучите соответствующие	Проведение речевой игры «Дебаты» на практическом занятии



	Коммуникативные и психологические особенности, стратегии и тактики спора.	участников дебатов, распределение ролей в команде. Работа по подготовке аргументирующих речей на учебных дебатах, поиски аргументов в литературе, сети Интернет, подготовка вопросов для оппонентов, прогнозирование аргументов оппонентов и подготовка вариантов ответов на вопросы оппонентов.		материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Создание обстановки, максимально приближенной к реальной. Возможность приглашения зрителей на речевую игру (н-р, студентов других групп). Комплексный анализ прошедших дебатов преподавателем, самоанализ. Оценивание каждого участника дебатов.
9.	Особенности межкультурной деловой коммуникации.	Составьте сравнительно-сопоставительную таблицу особенностей делового общения представителей разных национальностей: англичанин, китаец, француз, немец, араб, американец, русский. Подготовьте презентационную речь о своём университете для: 1. Русской аудитории 2. Китайской аудитории 3. Американской аудитории 4. Немецкой аудитории 5. Арабской аудитории 6. Латиноамериканской аудитории 7. Английской аудитории	4	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Опрос, анализ таблиц сравнительно-сопоставительную таблицу особенностей делового общения представителей разных национальностей. Выступление с презентационной речью на занятии. Анализ выступлений.
10.	Соблюдение норм русского литературного языка как основа эффективной деловой коммуникации.	1. Составить акцентологический минимум в соответствии с профессиональной направленностью. 2. Составить текст со словами, в которых возможен выбор ударения и произношения. 3. Проиллюстрировать смысловую возможность русского ударения. 4. Составить тестовое задание по основным морфологическим нормам имени существительного. 5. Подготовить карточки для устной работы по употреблению числительных. 6. Проиллюстрировать примерами на основе текстов по специальности различия полных и кратких имен прилагательных. 7. Подготовить презентацию по теме «Трудности при построении предложений с однородными членами». 8. Выявить основные тенденции в согласовании подлежащего и сказуемого на основе наблюдения за речью дикторов телевидения и газетных материалов. 9. Составить алгоритм действий	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем. Практические задания выполняются по аналогии с теми заданиями, которые выполнялись на п/з. Для выполнения заданий нужно использовать словари, изучить характеристику орфоэпических, акцентологических норм в учебниках и учебных пособиях. Практические задания выполняются по аналогии с теми заданиями, которые выполнялись на п/з, необходимо изучить соответствующие разделы учебников, учебных пособий, дидактических материалов. Многие практические задания по орфографии и пунктуации уже выполнялись на п/з. Надо	Опрос, чтение слов и текстов с указанными нормами, составление сводного акцентологического и орфоэпического минимума по специальности; редактирование текста, включающего слова с неправильным ударением. Задания контрольной работы. Вопросы и задания на зачете. Выполнение упражнений на занятии.. Опрос, проверка практической части д/з. Редактирование «негативных образцов деловых документов». Выполнение упражнений. Вопросы и задания на зачете. Редактирование «негативных» образцов.

		<p>при построении предложений с причастными и деепричастными оборотами.</p> <p>10. Изучить материалы по теме. Написать конспект по теме «Лексические нормы».</p> <p>11. Составить памятку «Речевые ошибки»</p> <p>12. Привести примеры предложений с наиболее часто встречающимися в устной и письменной речи лексическими ошибками.</p> <p>13. Составить тест по теме «Лексические нормы».</p> <p>1. Составить тестовые задания и тесты по орфографическим темам.</p> <p>2. Составить компьютерный вариант тестирования по одной из тем.</p> <p>3. Проанализировать тесты, составленные самостоятельно или тесты, составленные товарищами.</p>		<p>вспомнить алгоритм их выполнения. Если на п/з некоторых типов заданий с преподавателем не выполняли, то необходимо изучить/повторить орфографические и пунктуационные правила по пособиям, рекомендованным преподавателем.</p>	
<b>Итого:</b>			<b>46</b>		

(для очно-заочной формы обучения)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Основные понятия теории коммуникации. Виды коммуникаций и коммуникационных каналов.	Подготовить электронную презентацию по вопросам темы, с учётом требований к созданию данного жанра деловой коммуникации, выступить с презентацией на занятии.	2	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Проверка презентаций, оценивание выступающих с презентациями на практическом занятии.
2.	Письменные жанры деловой коммуникации.	Подготовить собственную характеристику для представления в учреждение, подготовить резюме с целью подачи его потенциальному работодателю. Отредактируйте фрагменты документов различных письменных жанров деловой коммуникации.	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Опрос, проверка письменных заданий самостоятельной работы.
3.	Вербальные средства деловой коммуникации.	Расскажите об этапах речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение. Создайте электронную	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций,	Устный опрос на занятии, представление и проверка

		презентацию на тему: Особенности официально-делового стиля речи. Создание текста в профессиональной деятельности.		методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	презентаций.
4.	Устная деловая коммуникация. Особенности публичного выступления.	<p>1. Проанализировав конкретную управленческую ситуацию для тренинга делового общения определите свои подходы и технологию общения как руководителя для разрешения проблемы</p> <p><b>Ситуация 1.</b> Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?</p> <p><b>Ситуация 2.</b> Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступите в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.п. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?</p> <p><b>Ситуация 3.</b> На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидит несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите...</p> <p><b>Ситуация 4.</b> В штаб-квартире крупной компании активно действует «система» слухов, по которой передается самая разнообразная информация. Однако за последнее время ложные слухи стали распространяться как лесной пожар. К примеру, идут разговоры о новом изменении</p>	6	<p>Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.</p> <p>Дома перед зеркалом проговорите реплики, запланированные для проведения деловых игр. Обращайте внимание на тембр и скорость речи, старайтесь не допускать нарушения норм современного русского литературного языка</p>	<p>Проверка решения проблемных речевых ситуаций.</p> <p>Учебное разыгрывание деловых (речевых) игр «Совещание», «Интервью» - анализ.</p>

		<p>структуры, которое в первую очередь будет направлено на сокращение штатов.</p> <p><b>Ситуация 5.</b> У ворот сталелитейного завода возникла случайная встреча профсоюзных деятелей с работниками по поводу снижения денежных поощрений в связи с увеличением объема инвестиций в развитие технологических процессов. Разгорелась дискуссия.</p> <p><b>Ситуация 6.</b> В начале рабочего дня в присутствии других работников в коридоре подчиненный поставил вопрос перед руководителем офиса по поводу его чрезвычайной нагрузки, чрезвычайно трудными заданиями, явно направленными на его дискредитация как опытного специалиста.</p> <p><b>Ситуация 7.</b> На совещании по проблеме внедрения инновационных технологий один из специалистов высказал критику в адрес руководителя, отказавшегося поддержать его нововведения. Это произошло якобы потому, что специалист не предложил руководителю стать соавтором.</p> <p><b>Ситуация 8.</b> На презентации нового партнера Вашего предприятия и соответственно предлагаемых несколько новых проектов международного сотрудничества, в нарушении порядка, выступил один из присутствующих, как оказалось, представитель конкретной фирмы. Он громогласно заявил, что эти проекты не реализованы и зарубежная фирма не собирается продуктивно сотрудничать с вашим предприятием, а только демонстрирует поддержку, в связи со сложившимся в последнее время рейтингом объема производства и продаж Вашего предприятия.</p> <p>2.Подготовьте сценарий деловых (речевых) игр «Совещание», «Интервью» и др. (на усмотрение преподавателя)</p>			
5.	Роль невербальных средств в деловой коммуникации.	<p>Сделайте электронную презентацию на тему: «Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка».</p> <p>Подготовьтесь публичное выступление с электронной презентацией.</p>	6	<p>Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.</p> <p>Дома проговорите</p>	<p>Проверка презентаций.</p> <p>Учебное разыгрывание публичного выступления с электронной презентацией.</p> <p>Самоанализ</p>

				публичное выступление, можно использовать зеркало, видеозапись..	выступления.
6.	Имидж делового человека в деловой коммуникации. Этика делового общения.	<b>Подготовьте публичные доклады:</b> 6. Роль внешнего вида человека в деловой коммуникации 7. Современные проблемы управленческой этики. 8. Требования, принципы, нормы этики и культуры деловой коммуникации.	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем. Дома проговорите публичное выступление, используйте для этого зеркало или видеозапись.	
7.	Технологии самопрезентации.	Написать рефераты на темы: 1. Роль внешнего вида человека в деловой коммуникации 9. Современные проблемы управленческой этики. 10. Требования, принципы, нормы этики и культуры деловой коммуникации.	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем, Интернет-источники.	Опрос, проверка рефератов
8.	Спор, дискуссия, полемика, дебаты. Коммуникативные и психологические особенности, стратегии и тактики спора.	Изучение материалов по подготовке и проведению дебатов. Создание команды участников дебатов, распределение ролей в команде. Работа по подготовке аргументирующих речей на учебных дебатах, поиски аргументов в литературе, сети Интернет, подготовка вопросов для оппонентов, прогнозирование аргументов оппонентов и подготовка вариантов ответов на вопросы оппонентов.	8	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Проведение речевой игры «Дебаты» на практическом занятии Создание обстановки, максимально приближенной к реальной. Возможность приглашения зрителей на речевую игру (н-р, студентов других групп). Комплексный анализ прошедших дебатов преподавателем, самоанализ. Оценивание каждого участника дебатов.
9.	Особенности межкультурной деловой коммуникации.	Составьте сравнительно-сопоставительную таблицу особенностей делового общения представителей разных национальностей: англичанин, китаец, француз, немец, араб, американец, русский. Подготовьте презентационную речь о своём университете для: 8. Русской аудитории 9. Китайской аудитории 10. Американской аудитории 11. Немецкой аудитории 12. Арабской аудитории 13. Латиноамериканской	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Опрос, анализ таблиц сравнительно-сопоставительную таблицу особенностей делового общения представителей разных национальностей. Выступление с презентационной речью на занятии. Анализ выступлений.

		аудитории 14. Английской аудитории			
10.	Соблюдение норм русского литературного языка как основа эффективной деловой коммуникации.	<p>1. Составить акцентологический минимум в соответствии с профессиональной направленностью.</p> <p>2. Составить текст со словами, в которых возможен выбор ударения и произношения.</p> <p>3. Проиллюстрировать смысловую возможность русского ударения.</p> <p>4. Составить тестовое задание по основным морфологическим нормам имени существительного.</p> <p>5. Подготовить карточки для устной работы по употреблению числительных.</p> <p>6. Проиллюстрировать примерами на основе текстов по специальности различия полных и кратких имен прилагательных.</p> <p>7. Подготовить презентацию по теме «Трудности при построении предложений с однородными членами».</p> <p>8. Выявить основные тенденции в согласовании подлежащего и сказуемого на основе наблюдения за речью дикторов телевидения и газетных материалов.</p> <p>9. Составить алгоритм действий при построении предложений с причастными и деепричастными оборотами.</p> <p>10. Изучить материалы по теме. Написать конспект по теме «Лексические нормы».</p> <p>11. Составить памятку «Речевые ошибки»</p> <p>12. Привести примеры предложений с наиболее часто встречающимися в устной и письменной речи лексическими ошибками.</p> <p>13. Составить тест по теме «Лексические нормы».</p> <p>1. Составить тестовые задания и тесты по орфографическим темам.</p> <p>2. Составить компьютерный вариант тестирования по одной из тем.</p> <p>3. Проанализировать тесты, составленные самостоятельно или тесты, составленные товарищами.</p>	8	<p>Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.</p> <p>Практические задания выполняются по аналогии с теми заданиями, которые выполнялись на п/з.</p> <p>Для выполнения заданий нужно использовать словари, изучить характеристику орфоэпических, акцентологических норм в учебниках и учебных пособиях.</p> <p>Необходимо изучить соответствующие разделы учебников, учебных пособий, сборников дидактических материалов.</p> <p>Многие практические задания по орфографии и пунктуации уже выполнялись на п/з. Надо вспомнить алгоритм их выполнения. Если на п/з некоторых типов заданий с преподавателем не выполняли, то необходимо изучить/повторить орфографические и пунктуационные правила по пособиям, рекомендованным преподавателем.</p>	<p>Опрос, чтение слов и текстов с указанными нормами, составление сводного акцентологического и орфоэпического минимума по специальности;</p> <p>редактирование текста, включающего слова с неправильным ударением. Задания контрольной работы.</p> <p>Вопросы и задания на зачете. Выполнение упражнений на занятии..</p> <p>Опрос, проверка практической части д/з.</p> <p>Редактирование «негативных образцов деловых документов.</p> <p>Выполнение упражнений. Вопросы и задания на зачете.</p> <p>Редактирование «негативных» образцов.</p>
<b>Итого:</b>			<b>60</b>		

(для заочной формы обучения)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Основные понятия теории коммуникации. Виды коммуникаций и коммуникационных каналов.	Подготовить электронную презентацию по вопросам темы, с учётом требований к созданию данного жанра деловой коммуникации, выступить с презентацией на занятии.	2	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Проверка презентаций, оценивание выступающих с презентациями на практическом занятии.
2.	Письменные жанры деловой коммуникации.	Подготовить собственную характеристику для представления в учреждение, подготовить резюме с целью подачи его потенциальному работодателю. Отредактируйте фрагменты документов различных письменных жанров деловой коммуникации.	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Опрос, проверка письменных заданий самостоятельной работы.
3.	Вербальные средства деловой коммуникации.	Расскажите об этапах речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение Создайте электронную презентацию на тему: Особенности официально-делового стиля речи. Создание текста в профессиональной деятельности.	8	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Устный опрос на занятии, представление и проверка презентаций.
4.	Устная деловая коммуникация. Особенности публичного выступления.	1. Проанализировав конкретную управленческую ситуацию для тренинга делового общения определите свои подходы и технологию общения как руководителя для разрешения проблемы <b>Ситуация 1.</b> Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качество выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите? <b>Ситуация 2.</b> Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступите в числе	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем. Дома перед зеркалом проговорите реплики, запланированные для проведения деловых игр. Обращайте внимание на тембр и скорость речи, старайтесь не допускать нарушения норм современного русского литературного языка	Проверка решения проблемных речевых ситуаций. Учебное разыгрывание деловых (речевых) игр «Совещание», «Интервью» - анализ.

		<p>последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.п. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?</p> <p><b>Ситуация 3.</b> На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидит несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите...</p> <p><b>Ситуация 4.</b> В штаб-квартире крупной компании активно действует «система» слухов, по которой передается самая разнообразная информация. Однако за последнее время ложные слухи стали распространяться как лесной пожар. К примеру, идут разговоры о новом изменении структуры, которое в первую очередь будет направлено на сокращение штатов.</p> <p><b>Ситуация 5.</b> У ворот сталелитейного завода возникла случайная встреча профсоюзных деятелей с работниками по поводу снижения денежных поощрений в связи с увеличением объема инвестиций в развитие технологических процессов. Разгорелась дискуссия.</p> <p><b>Ситуация 6.</b> В начале рабочего дня в присутствии других работников в коридоре подчиненный поставил вопрос перед руководителем офиса по поводу его чрезвычайной нагрузки, чрезвычайно трудными заданиями, явно направленными на его дискредитацию как опытного специалиста.</p> <p><b>Ситуация 7.</b> На совещании по проблеме внедрения инновационных технологий один из специалистов высказал критику в адрес руководителя, отказавшегося поддержать его нововведения. Это произошло якобы потому, что специалист не предложил руководителю стать</p>		
--	--	---	--	--



		соавтором. <b>Ситуация 8.</b> На презентации нового партнера Вашего предприятия и соответственно предлагаемых несколько новых проектов международного сотрудничества, в нарушении порядка, выступил один из присутствующих, как оказалось, представитель конкретной фирмы. Он громогласно заявил, что эти проекты не реализованы и зарубежная фирма не собирается продуктивно сотрудничать с вашим предприятием, а только демонстрирует поддержку, в связи со сложившимся в последнее время рейтингом объема производства и продаж Вашего предприятия. 2.Подготовьте сценарий деловых (речевых) игр «Совещание», «Интервью» и др. (на усмотрение преподавателя)			
5.	Роль невербальных средств в деловой коммуникации.	Сделайте электронную презентацию на тему: «Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикауляция, дистанцирование, интонация, походка». Подготовьтесь публичное выступление с электронной презентацией.	8	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем. Дома проговорите публичное выступление, можно использовать зеркало, видеозапись..	Проверка презентаций. Учебное разыгрывание публичного выступления с электронной презентацией. Самоанализ выступления.
6.	Имидж делового человека в деловой коммуникации. Этика делового общения.	<b>Подготовьте публичные доклады:</b> 11. Роль внешнего вида человека в деловой коммуникации 12. Современные проблемы управленческой этики. 13. Требования, принципы, нормы этики и культуры деловой коммуникации.	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем. Дома проговорите публичное выступление, используйте для этого зеркало или видеозапись	
7.	Технологии самопрезентации.	Написать рефераты на темы: 1. Роль внешнего вида человека в деловой коммуникации 14. Современные проблемы управленческой этики. 15. Требования, принципы, нормы этики и культуры деловой коммуникации.	8	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем, интернет-источники.	Опрос, проверка рефератов

8.	Спор, дискуссия, полемика, дебаты. Коммуникативные и психологические особенности, стратегии и тактики спора.	Изучение материалов по подготовке и проведению дебатов. Создание команды участников дебатов, распределение ролей в команде. Работа по подготовке аргументирующих речей на учебных дебатах, поиски аргументов в литературе, сети Интернет, подготовка вопросов для оппонентов, прогнозирование аргументов оппонентов и подготовка вариантов ответов на вопросы оппонентов.	8	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Проведение речевой игры «Дебаты» на практическом занятии Создание обстановки, максимально приближенной к реальной. Возможность приглашения зрителей на речевую игру (н-р, студентов других групп). Комплексный анализ прошедших дебатов преподавателем, самоанализ. Оценивание каждого участника дебатов.
9.	Особенности межкультурной деловой коммуникации.	Составьте сравнительно-сопоставительную таблицу особенностей делового общения представителей разных национальностей: англичанин, китаец, француз, немец, араб, американец, русский. Подготовьте презентационную речь о своём университете для: 15. Русской аудитории 16. Китайской аудитории 17. Американской аудитории 18. Немецкой аудитории 19. Арабской аудитории 20. Латиноамериканской аудитории 21. Английской аудитории	6	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем.	Опрос, анализ таблиц сравнительно-сопоставительную таблицу особенностей делового общения представителей разных национальностей. Выступление с презентационной речью на занятии. Анализ выступлений.
10.	Соблюдение норм русского литературного языка как основа эффективной деловой коммуникации.	1. Составить акцентологический минимум в соответствии с профессиональной направленностью. 2. Составить текст со словами, в которых возможен выбор ударения и произношения. 3. Проиллюстрировать смысловую возможность русского ударения. 4. Составить тестовое задание по основным морфологическим нормам имени существительного. 5. Подготовить карточки для устной работы по употреблению числительных. 6. Проиллюстрировать примерами на основе текстов по специальности различия полных и кратких имен прилагательных. 7. Подготовить презентацию по теме «Трудности при построении предложений с однородными членами». 8. Выявить основные тенденции в согласовании подлежащего и сказуемого на основе наблюдения за речью дикторов	8	Изучите соответствующие материалы учебной литературы, лекций, методических рекомендаций, подготовленных преподавателем. Практические задания выполняются по аналогии с теми заданиями, которые выполнялись на п/з. Для выполнения заданий нужно использовать словари, изучить характеристику орфоэпических, акцентологических норм в учебниках и учебных пособиях. Практические задания выполняются по аналогии с теми заданиями, которые выполнялись на п/з, необходимо изучить соответствующие разделы учебников, учебных пособий, дидактических материалов. Многие практические	Опрос, чтение слов и текстов с указанными нормами, составление сводного акцентологического и орфоэпического минимума по специальности; редактирование текста, включающего слова с неправильным ударением. Задания контрольной работы. Вопросы и задания на зачете. Выполнение упражнений на занятии.. Опрос, проверка практической части д/з. Редактирование «негативных образцов деловых документов». Выполнение упражнений. Вопросы и задания на зачете. Редактирование «негативных» образцов.

		<p>телевидения и газетных материалов.</p> <p>9. Составить алгоритм действий при построении предложений с причастными и деепричастными оборотами.</p> <p>10. Изучить материалы по теме. Написать конспект по теме «Лексические нормы».</p> <p>11. Составить памятку «Речевые ошибки»</p> <p>12. Привести примеры предложений с наиболее часто встречающимися в устной и письменной речи лексическими ошибками.</p> <p>13. Составить тест по теме «Лексические нормы».</p> <p>1. Составить тестовые задания и тесты по орфографическим темам.</p> <p>2. Составить компьютерный вариант тестирования по одной из тем.</p> <p>3. Проанализировать тесты, составленные самостоятельно или тесты, составленные товарищами.</p>	<p>задания по орфографии и пунктуации уже выполнялись на п/з. Надо вспомнить алгоритм их выполнения. Если на п/з некоторых типов заданий с преподавателем не выполняли, то необходимо изучить/повторить орфографические и пунктуационные правила по пособиям, рекомендованным преподавателем.</p>	
<b>Итого:</b>			<b>66</b>	

## 6.2. Тематика и задания для практических занятий

(\*выпадающие из сетки аудиторных часов темы занятий для очно-заочной и заочной форм обучения выносятся на самостоятельную работу)

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1. Основные понятия теории коммуникации.**

#### **Виды коммуникаций и коммуникационных каналов.**

**Цель практического занятия:** освоение теоретических знаний по значению деловых коммуникаций в эффективной работе современных предприятий, закрепление на практике особенностей и различий видов коммуникаций и коммуникационных каналов..

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Понятие общения. 2. Роль коммуникации в информационном обществе. Классические модели коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Коммуникативный процесс и его элементы. 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения. 4. Виды коммуникации. Типы коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. 5. Виды и функции коммуникационных каналов. 3. Основные коммуникационные барьеры процесса коммуникации. 6. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи.

**Задание 1.** Выберите из представленного перечня коммуникаций 5 наиболее эффективных в одной из указанных преподавателем сфер управления. Аргументируйте свой выбор.

Перечень коммуникаций: ознакомление с указами, постановлениями, распоряжениями исполнительной власти, подведение итогов, оценка деятельности, обращение, собеседование при найме на работу, доведение до сведения распорядка работы, пресс-конференция, постановка задач, заседание коллегии, помощь в повышении

квалификации, объявления, замечания, премирование, обсуждения, доклады по кадрово-социальным вопросам и об экономическом положении, осмотры предприятия, ведение производственной хроники, первичное ознакомление сотрудников с предприятием, составление и использование производственных справочников, брифинг, обсуждение и переговоры в рамках производственного совета, составление коллективного договора, собрания производственного коллектива, обсуждение служебных обязанностей, использование диктофонной техники, обсуждение дисциплинарных проступков, анализ производственной документации, вводные курсы, предоставление рекомендаций, индивидуальные беседы, специальные доклады, общение по телефону, составление и использование справочников о фирме, листовок, различного рода формуляров, организация досуга, обсуждение деятельности руководства, теледебаты, обучение руководящих кадров, информирование руководства, составление производственных отчетов, использование наглядных средств, рекламные листки, селекторное совещание, информационные сообщения по фирме, выпуск коллективной газеты, вручение юбилейных адресов, проведение конференции совместно с покупателями и партнерами, взаимодействие с профсоюзами, краткие сообщения и отчеты, использование радио и телесвязи, анализ производственных показателей, личная переписка, личная беседа, отчет, использование плакатов и диаграмм, аттестационное собеседование, рапорты, использование селекторной связи, справка контрольного управления, работа комиссии по технике безопасности, работа кружков качества, организация приемного времени, беседы с увольняющимися, премиальные обеды, слухи, ознакомление с результатами работы комиссии.

**Задание 2.** Используя представленную ниже информацию, определите 10 факторов позитивно и 10 факторов, негативно влияющих на качество и эффективность функционирования коммуникаций. Прокомментируйте свой выбор.

Факторы функционирования коммуникаций:

Усложнение коммуникационных сетей, неформализованные контакты, высокая интенсивность, качество коммуникационных сетей, способность к моделированию межличностных особенностей собеседника, речевая коммуникация, недопонимание, эмпатия, неумение слушать, искренность, отставание слова от мысли, надежность, неформальность, пространственность организации, предвзятость, реакция, конструктивность, желательный ответ, сиюминутная критика, информация, домыслы, выдумки, тревоги, падение трудовой мотивации, умение слушать, расширение полномочий, коммуникативные барьеры: социальные, этнокультурные, психологические: невербальные моменты, конструктивность, неоправданность, специфичность, плохая коммуникабельность, пересмотр трудовых функций, оперативность информации, неблагоприятный психологический климат, замкнутость, дополнительные программы, поддержки, решительность, вздорность, позитивное отношение, открытость, слабая память, отсутствие обратной связи, неудовлетворенность в признании, стереотип восприятия, аморальность, текучесть, контроль руководства, изобретательность, надежность, готовность к восприятию, застенчивость, назойливость, несовместимость, лень, зло, беспомощность, эмоциональность, оборонительность, жесточенность, самоуверенность, запуганность, неполнота восприятия, восторженность, семантика.

**Задание 3.** Используя графически выполненную структуру фирмы, организации, где Вы работаете, заимствуя структуру из учебного пособия, или придуманную Вами на основании цифровых обозначений субъектов и объектов управления, смоделируйте коммуникации, дав их характеристику по следующим видам: вертикальные, горизонтальные, прямые, обратные, восходящие, нисходящие, устные, письменные, формальные, неформальные и т.п.

**Темы докладов.**

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные

роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

2. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

3. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.

4. Коммуникация в информационном обществе.

5. Социологические и психологические модели коммуникации.

*Вопросы к контрольной работе*

1. Понятие о коммуникационных барьерах.

2. Особенности межличностной коммуникации.

3. Стили межличностной коммуникации.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2. Особенности письменных деловых коммуникаций. Письменные жанры деловой коммуникации. Деловая переписка.**

**Цель практического занятия:** изучение и овладение на практике ведения деловых письменных коммуникаций.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Ведение коммерческой переписки между организациями и предприятиями.

2. Особенности документооборота на предприятиях.

3. Резюме, заявление, характеристика, отзыв, доверенность, рекламация, служебные записки, справка, приказ, протокол, акт как жанры деловой письменной речи; копии документов, выписки из документов, визитные карточки (этикетная составляющая).

4. Основные правила создания рекламных тестов.

**Задание 1.** Произвести редактирование негативных образцов произведений различных жанров письменной деловой коммуникации.

Составить различные виды коммерческих писем предприятия: приглашение, отказ, сопроводительное, информационное, гарантийное письмо и др.

**Темы докладов:**

1. Особенности текста делового письма.

**Вопросы к контрольной работе:**

1. Реквизиты официальных документов, правила оформления.

2. Основные этапы работы с различными видами документов.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3. Вербальные средства деловой коммуникации.**

**Цель практического занятия:** закрепление теоретических знаний по особенностям использования вербальных средств в деловой коммуникации, отработка некоторых практических рекомендаций по использованию вербальных средств в деловой коммуникации.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности официально-делового стиля речи. Создание текста в профессиональной деятельности.

2. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение.

3. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Коммуникативные просчеты.

4. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.

5. Речевые конструкторы: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации.

6. Техника задавания вопросов. Корректные и некорректные вопросы. Эффективные техники ответов на вопросы.

**Задание 1.** Выберите один из речевых конструктов (знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет) для проведения речевого тренинга на практическом занятии. Используйте рекомендации, оптимизирующие речевую коммуникацию.

**Задание 2.** Подготовьте в группах по 4-6 человек к речевой игре «Вопросно-ответный бокс» на заранее оговорённую тему.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4. Устная деловая коммуникация. Особенности публичного выступления. Технологии делового общения.**

**Цель практического занятия:** закрепление теоретических знаний по основным этапам и технологиям делового общения; закрепление на практике особенностей различных видов устного делового общения.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Правила подготовки публичных выступлений и деловой беседы.
2. Основные этапы технологии делового общения.
3. Особенности подготовки и проведения деловых бесед.
4. Особенности подготовки и проведения деловых совещаний.
5. Особенности подготовки и проведения деловых переговоров.
6. Основные технологии проведения деловых переговоров.
7. Этикет переговоров.

**Задание 1.** Еще совсем недавно были привычными долгие и низкоэффективные совещания руководителей всех рангов. Сейчас темпы жизни и работы принципиально другие: ценится каждая минута, каждый час рабочего времени. В этих условиях необходимо проводить совещания по-новому, быстро и эффективно.

Многие из руководителей просто не умеют это делать. Проверьте себя на способность проводить деловое совещание.

##### **ТЕСТ. Умеете ли вы вести деловые совещания?** (Тест – у преподавателя)

**Задание 2.** Проанализировав конкретную управленческую ситуацию для тренинга делового общения, определите свои подходы и технологию общения как руководителя для разрешения проблемы. Н-р.:

##### ***Ситуация 1.***

У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не придумаете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

***Ситуация 2.*** Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами Вы поднимите упавший дух команды?

**Задание 3.** Как лучше работать с хозяйственным партнером, клиентом? Этот вопрос стоит перед каждым руководителем. Здесь можно использовать следующие подходы:

1. Попробовать создать доверительную атмосферу при переговорах, используя обороты речи партнера.

2. Попросить партнера более подробно рассказать о проблеме. Это будет способствовать более четкому определению позиций сторон.

3. Помочь партнеру глубже вникнуть в ситуацию, делая по ходу беседы краткие, запоминающиеся общения-заклучения.

4. Ориентировать партнера на творческое рассуждение, чтобы проблема получила более разностороннее освещение.

5. Убедить партнера, что откладывать решение в сложившейся ситуации невыгодно.

Это позволит определить реальность намерений партнера о сотрудничестве с вами.

6. Изложить собственное решение проблемы, но в ряду других возможных. Тогда клиент выберет решение самостоятельно, но скорее всего предложенное вами.

*Постарайтесь оценить:*

1. Какой из отмеченных вами подходов, на ваш взгляд, наиболее эффективен?

2. Какие еще подходы в деловых переговорах, способствующие их успеху, вы могли бы предложить?

**Задание 2.** В деловом разговоре, при переговорах важно учесть психологический склад, внутренний мир, темперамент, настроение собеседника. Начиная беседу, вы должны разработать ее модель. Вот группа контрольных вопросов для вас:

1. Какую главную цель я ставлю для себя в переговорах?

2. Могу ли я обойтись без этой беседы?

3. Готов ли к обсуждению предлагаемой темы мой собеседник?

4. Уверен ли я в благополучном (для меня) исходе разговора?

5. Уверен ли в том же мой собеседник?

6. Что я должен уяснить для себя?

7. Какой исход устроит (или не устроит) меня, его, обоих?

8. Какие приемы воздействия на собеседника я использую в разговоре?

9. Какие вопросы я буду задавать?

10. Какие вопросы может задать мне собеседник?

**Задание 4. Ролевое упражнение «Развитие навыков ведения переговоров»**

Исходя из цели переговоров, представления о собеседнике по информации преподавателя, разработайте модель беседы.

В соответствии с управленческой ситуацией проведите с партнером переговоры в течение 10 минут. По их завершению проанализируйте результаты и тактику ведения переговоров, обсудите удачные подходы и пути исправления допущенных ошибок.

**Ситуация 1.** Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты.

Как Вы поступите в этом случае?

**Ситуация 2.** Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

**Ситуация 3.** На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

**Ситуация 4.** На переговорах между вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

**Ситуация 5.** Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Как Вы поступите в этой ситуации?

**Ситуация 6.** Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора о

сотрудничестве. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

**Ситуация 7.** А – Начальник исследовательской лаборатории, В – менеджер фирмы, ответственный за все научно-исследовательские работы. Вместе учились в колледже, работают в фирме 6 лет.

Одна из недавно работающих подчиненных, А, произвела на него впечатление своей работой, заняв по итогам года 3 место из 11 возможных. По условиям договора фирмы с подчиненной С, ей полагается 5% повышение зарплаты, однако были случаи повышения на 10% и более.

Позиция В: увеличить зарплату до 8%, не более. Руководство компании стремится экономить фонд зарплаты, но также и заинтересовано в сохранении в коллективе хороших работников. Задача – сэкономить средства насколько возможно.

**Ситуация 8.** Вы заместитель руководителя коллектива небольшой фирмы. Длительное время рассматривался вопрос об участии фирмы в долгосрочном проекте, первый этап реализации которого (один год) не сулил увеличения прибыли и даже возможно потребовалось небольшое сокращение штата сотрудников, но уже через два года прибыль должна увеличиться на 30%, а через пять лет в 2 раза. Большинство работников, часть из которых являются акционерами, одобряют этот проект. Однако, в последний момент, перед его утверждением, руководитель принял сторону неправого меньшинства.

**Ситуация 9.** Районная налоговая инспекция предъявляет претензии фирме (Вы – руководитель) по поводу неполного исчисления объема налога (по мнению инспекции) и предупреждает о возможных жестких мерах. Убедите представителя налоговой инспекции о необоснованности этих мер.

**Ситуация 10.** За несколько минут до начала заседания регионального органа исполнительной власти, на котором должен обсуждаться вопрос о финансировании строительства крупного объекта социально-культурного назначения из федерального министерства сообщили о значительном уменьшении доли федеральных средств в общем объеме финансирования. Вы – руководитель департамента, как проведете переговоры с председательствующими на заседании?

**Задание 5.** По согласованию с преподавателем организация и проведение деловых (речевых) игр «Совещание», «Интервью» и др.

**Темы докладов:**

1. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.
2. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.
3. Национальные особенности проведения деловых переговоров.
4. Этикет переговоров.

**Вопросы к контрольной работе**

1. Основные методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.
2. Технологии ведения переговоров по телефону.
  1. Значение делового общения и его особенности.
  2. Формы и организация общения.
  3. Эффективность деловой коммуникации.
1. Основные виды делового общения и их особенности.
  2. Организация проведения деловых бесед.
  3. Организация проведения деловых совещаний.



## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5. Роль невербальных средств в деловой коммуникации.**

**Цель практического занятия:** познакомиться с ролью невербальных средств в осуществлении эффективной деловой коммуникации. Отработать основные невербальные приёмы и техники деловой коммуникации.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров.
2. Кинесические средства коммуникации.
3. Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка.
4. Просодика и экстралингвистика.
5. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде.
6. Проксемика. Зоны и дистанции.
7. Невербальные уловки и подтекст. Физиологические симптомы лжи собеседника.
8. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста.
9. Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический.
10. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры.

**Задание 1.** Проанализируйте приведенные в табл. 1 средства невербального общения. Определите, какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим, проксемическим, заполнив соответствующий столбец табл. 1.

Таблица 1

### **Средства невербального общения и их классификация**

Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
1. Рукопожатие	
2. Плач	
3. Дистанция между общающимися	
4. Поза	
5. Смех	
6. Мимика	
7. Похлопывание по плечу	
8. Паузы	
9. Угол общения партнеров	
10. Интонация	
11. Вздохи	
12. Покашливание	
13. Темп речи	
14. Жесты	
15. Поцелуй	
16. Взгляд	

**Задание 2.** Проксемические средства невербального общения. Определите, для какого вида дистанции характерны приведенные в табл. 2 расстояния между общающимися.

Таблица 2.

**Виды дистанции**

Расстояние между общающимися	Вид дистанции
1. Свыше 350 см	
2. 50-120 см	
3. 15—50 см	
4. 120-350 см	

**Задание 3.** Проксемические средства невербального общения. Определите, какой вид дистанции характеризует каждый из приведенных в табл. 7 типов общения, и заполните таблицу.

Таблица 3.

**Тип общения и вид дистанции**

Тип общения	Вид дистанции
1. Официальное общение, общение с людьми, которых не очень хорошо знают	
2. Выступление перед различными аудиториями	
3. Общение самых близких людей	
4. Общение со знакомыми людьми	

**Задание 4.** Отработайте различные ситуации делового общения с активным использованием невербальных средств коммуникации (по выбору преподавателя).

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7. Имидж делового человека в деловой коммуникации. Этика делового общения. Технологии самопрезентации.**

**Цель практического занятия:** освоение знаний о роли имиджа в деловой коммуникации, закрепление на практике основных навыков этического поведения в сфере делового общения.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие, цель самопрезентации. Основные модели самопрезентации.
2. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Я-концепция.
3. Понятие и функции имиджа в общении.
4. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования.
5. Технологии имиджирования. Модели поведения. Внешний вид.
6. Нормы профессиональной этики и элементы культуры руководителя.
7. Этика отношений с трудным руководителем.
8. Служебный этикет: правила приказа, просьбы, поощрения и наказания, увольнения.

**Темы докладов:**

16. Роль внешнего вида человека в деловой коммуникации
17. Современные проблемы управленческой этики.
18. Требования, принципы, нормы этики и культуры деловой коммуникации.

**Задание 1.** Подготовьте публичное выступление на темы «Хороший руководитель – это ...». «Плохой руководитель – это...».

Привести соответствующие примеры из практики предприятий на вышеуказанные темы.

**Вопросы к контрольной работе:**

1. Из каких составляющих строится понятие имиджа делового человека?
2. Характеристика основных понятий этики. Сравнение различных видов профессиональной этики.
3. Основные функции и принципы управленческой этики.
4. Современные проблемы управленческой этики.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8. Спор, дискуссия, полемика, дебаты. Коммуникативные и психологические особенности, стратегии и тактики спора.**

**Цель практического занятия:** освоение знаний об искусстве спора коммуникации, закрепление на практике умений создавать аргументирующую речь, участвовать в различных жанровых разновидностях спора (дебаты, полемика).

**Вопросы для обсуждения:**

1. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика» и др.
2. Аргументирующая речь. Типы аргументов.
3. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре.
4. Психологические приемы убеждения в споре: типы аргументов.
5. Приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов.
6. Нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

**Задание 1.** Проанализируйте разновидности спора. Приведите примеры речевых ситуаций, в которых возможно использование той или иной разновидности спора.

**Спор** — это общее родовое понятие для каждого конкретного вида словесного выяснения разногласий.

Основными видами спора и обсуждения проблемы оппонентами являются дискуссия, диспут, полемика, прения, дебаты.

**Дискуссией** называют такой публичный спор, цель которого — выяснение и сопоставление разных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу, доказывающему правоту одной из сторон.

**Диспут** — публичный спор на научную или общественно важную тему.

**Полемика** — не просто спор, а такой, при котором имеется конфронтация, противоборство, противостояние сторон, идей и речей, поэтому полемика — борьба противоположных мнений по тому или иному вопросу, публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

**Прениями** именуют споры, которые возникают при обсуждении докладов. Важно отметить, что в прениях каждый оратор может выступить лишь однажды.

**Дебаты** — такой речевой жанр диалогической речи, в основе которого лежит обсуждение актуальных вопросов общественно-социального характера, имеющих важное значение.

**Задание 2.** Речевая игра «Приведи аргумент».

Играют двое участников один на один или команда на команду (в команде 2-4 человека). Ведущий или преподаватель предлагает тезис, а команды по очереди приводят аргументы в его поддержку. Побеждает тот, кто последний приведет аргумент; проиграл тот, кто не смог привести аргумент в свою очередь. Ведущий или преподаватель следит за качеством аргументов и объявляет, принят аргумент или не принят. Если аргумент не принят, команда должна тут же привести новый, если ей это не удастся - она проиграла. Игра может проводиться по системе: четвертьфинал, полуфинал, финал.

*Тезисы для игры «Приведи аргумент»*

Студенты должны подрабатывать в свободное от учебы время.

Студенты не должны подрабатывать в свободное от учебы время.

Вежливость к окружающим помогает жить.

Культура общения очень важна для современного человека.

Красиво одеваться может каждый.

Собака (кошка) в доме - это радость.

Собака (кошка) в доме - это одни хлопоты и т.д.

Автомобиль в городе облегчает жизнь.

Автомобиль в городе создает трудности людям.

Сильная вертикаль власти необходима для развития обществу.

Сильная вертикаль власти вредит развитию общества.

**Задание 3.** Приведите аргументы к приведенным ниже тезисам, используя приемы усиления аргументов:

*Образец:*

Каждый день надо чистить зубы. - Каждый день надо чистить зубы. Это знали еще древние - специальные зубочистки, а потом и щетки для чистки зубов уходят в глубь веков. Японские археологи нашли предметы ухода за зубами, датируемые первым тысячелетием до нашей эры.

Полезно есть лук.

Жевательная резинка полезна.

Спать надо не менее 9 часов.

Надо всем уметь плавать.

Кошки успокаивают нервы хозяевам.

Спорт продлевает жизнь.

Жесты передают информацию так же, как и слова.

Мед полезен для здоровья.

Добрые люди дольше живут.

Чем ближе тыходишь к человеку, тем легче его убедить.

Чем меньше принимаешь лекарств, тем здоровее будешь.

Кто быстро бегаёт, тот быстро соображает.

**Задание 4.** По согласованию с преподавателем организация и проведение деловых (речевых) игр «Совещание», «Интервью», «Мозговой штурм», «Дебаты» и др. Языковое содержание речевых игр может соотноситься с направлением / направленностью образовательной программы. Н-р, дебаты на тему: «Системы оценивания знаний, умений, навыков и компетенций студента», тезис - антитезис «Я за балльно-рейтинговую систему оценивания» - «Я за традиционную систему оценивания»; дебаты на тему: «Цифровая экономика: «за» или «против», «Я за цифровую экономику, потому что...» - «Я против цифровой экономики, потому что...» и др.

**Темы докладов:**

1. Основные стратегии и тактики используемые в дебатах.

2. Элементы чёрной риторики в споре.

**Вопросы к контрольной работе:**

1. Убедить аудиторию – значить привести доказательства, которые не вызовут возражения.
2. Убедить аудиторию – это заставить поверить в правоту оратора.
3. Доказывать и аргументировать – это одно и то же.
4. Убеждение включает внушение.
5. Убеждение не предполагает внушения.
6. Убеждение включает эмоциональное и психологическое воздействие.
7. Убеждение осуществляется логическими методами.
8. Доказательство – это обоснование правильности выдвинутого тезиса.

9. Рассуждение – это приведение аргументов, которые подводят слушателей к выводу (тезису).
10. Рассуждение – это совокупность объяснений оратора в ходе выступления.
11. Для воодушевляющего выступления прежде всего важна повышенная эмоциональность.
12. В агитационных выступлениях приводятся только аргументы ЗА.
13. Агитационные выступления предлагают аудитории сделать выбор.
14. Агитационные выступления делают выбор за слушателей.
15. В агитационных выступлениях призыв не обязателен.
16. В собственно убеждающих выступлениях содержится аргументация ЗА и ПРОТИВ.
17. Продолжительность собственно убеждающего выступления должна быть не более 5 минут.
18. Собственно убеждающее выступление должно быть высокоэмоциональным.
19. Защищаемый тезис должен быть несколько раз повторен.
20. В собственно убеждающем выступлении должен затрагиваться вопрос истины.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 9. Особенности межкультурной деловой коммуникации.**

**Цель практического занятия:** изучение теоретических сведений об межнациональной деловой коммуникации и овладение на практике основными навыками этического поведения в сфере межнационального делового общения.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.
2. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
3. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
4. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.
5. Национальные особенности в деловом общении с представителями арабских стран.

#### **Темы докладов:**

1. Национальные особенности проведения деловых встреч.
2. Правила международного протокола.

#### **Вопросы к контрольной работе:**

1. Особенности национальной этики деловых партнеров (страна по выбору студентов).
2. Особенности делового международного письма.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 10. Нормы русского литературного языка - основа эффективной деловой коммуникации.**

**Цель практического занятия:** Рассмотрение типичных случаев нарушения норм современного русского языка в деловой коммуникации. Устранение ошибок в деловой речи.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие нормы.
2. Акцентологические, орфоэпические, морфологические, синтаксические, лексические, орфографические, пунктуационные нормы.

**Задание 1:** 1. Расставьте ударение в следующих словах:

Агрономия, апостроф, баловать, балованный, бензопровод, блага, блокировать, блюда, блюдами, ветеринария, водопровод, диспансер, добыча, договор, звонить, звонишь, звонят, закупорить, знахарка, компас, крапива, красивее, красивейший, кремень,

пломбирование, позвонить, позвонишь, понял, поняла, принял, приняла, сосредоточение, средства, торты, тортами.

3. Произнесите правильно следующие слова: альтернатива, атеизм, гротеск, дефис, интернациональный, патент, пенсне, рекем, темп, тенденция, эссе, нарочно, пустячный, порядочный, Фоминична, Ильинична.

### **Задание 2**

1. Определите род имени существительного:

Интервью, загс, Миссисипи, арго, кольраби, дитя, салями, кофе, бри, фламинго, депо, пенальти, МВД, пенсне, «Таймс», рококо, эсперанто, сирокко, такси, виски, Батуми, алоэ, иваси, жюри, леди, шимпанзе, боа, цеце, пушту, авеню, МИД, гну, Конго, вуз, колибри, зебу.

2. Употребите существительное в форме множественного числа родительного падежа:

Гектар..., баклажан..., драгун..., ампер..., чул...к..., клипс..., стол..., армянин..., грамм..., сапер..., яблок..., кулон..., солдат..., томат..., нос...к..., барж..., пес...н..., свеч..., простын..., дол..., помидор..., брюк....

3. Употребите существительное в форме именительного падежа множественного числа:

Адрес..., бег..., берег..., борт..., бухгалтер..., голос..., город..., поезд..., инспектор..., бухгалтер..., декан..., ректор..., директор..., договор..., оратор..., актер..., образ..., мех..., сторож..., профессор..., доктор..., флот..., госпиталь..., хутор..., сорт....

4. Употребите вариант окончания, соответствующий норме.

Нет Ашот... Петросян... (Петросян), Галины Петросян..., Виктора Семенович... (Семенович), Татьяны Семенович..., Анатолия Беллаг... (Белага), Веры Беллаг..., Эжена Делакура... (Делакура), Андрея Ремяг... (Ремяга), Петра Медвед...

5. Просклоняйте числительные 2873 книг, 856 студентов, 62795 рублей, 3005-ый год.

### **Задание 3**

\*Раскройте скобки, поставьте существительное в нужном падеже. С полученными словосочетаниями составьте предложения

1. Согласно (устав предприятия, приказ директора, постановление правительства). Наперекор (помощь и поддержка друзей, воля отца, обстоятельство). По (возвращение из отпуска, приезд в столицу, окончание переговоров). 2. Рецензия (книга, статья, спектакль). Жажда (слава, знания). Заведующий (кафедра, отдел).

\*Выберите правильную форму слов-определений, объясните свой выбор. Определите, где возможны обе формы определения.

1. Два (лучших, лучшие) спортсмена представляли наш университет на городских соревнованиях по легкой атлетике. 2. За три (последних, последние) года в учебных планах ничего не изменилось. 3. Поступили в продажу две (новых, новые) модели мониторов. 4. Прождав гостей (добрые, добрых) три часа, он съел от скуки (целые, целых) два цыпленка и выпил (полные, полных) два графина вина.

### **Задание 4**

3. Выполните упражнения:

1). Исправьте ошибки, связанные с неточным выбором слова.

Эти факторы не могут мотивировать человека на что-либо. Шесть процентов опрошенных указали, что все стороны их бытия в городе их удовлетворяют. Проводимые правительством реформы содержат множество аспектов. Все. О чем говорил докладчик, - моменты одной концепции. Плохо, когда человек не воспринимает критику.

2). Прокомментируйте случаи нарушения лексической сочетаемости слов. Проходит процесс формирования рыночных структур. Ломка феодальных пут дала свои результаты. Можно ожидать роста экономики уже к следующему году. Фирма предлагает товары большого ассортимента и по самым дешевым ценам.

3). Объясните разницу в значении словосочетаний.

Опасный человек – опасливый человек, освоить прочитанное – усвоить прочитанное, осудить действия – обсудить действия, хозяйские дела – хозяйственные дела.

4). Подберите подходящие синонимы из скобок к данным паронимам.

Длинный – длительный (протяженный, долговременный); запасный – запасливый (предусмотрительный, резервный); злой – злостный (недобрый, злонамеренный); опасный – опасливый (рискованный, осторожный); удачный – удачливый (счастливым, успешный).

5). Исправьте ошибки в употреблении фразеологизмов.

Я привык отдавать себе полные отчеты. Все ее ругали на чем свет стоял. Он постоянно сидит сложив руки. Пора уже тебе взяться за свой ум. Опять надела туфли на босую ногу. Эти вопросы имеют большую роль.

### **6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий**

#### **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)**

#### **7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

*а) основная:*

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). – Библиогр.: с. 467 - 470 - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (14.05.2019).

2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. – Библиогр.: с. 100-103 – ISBN 978-5-4332-0185-9; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>(14.05.2019).

3. Кузнецов, И.Н. Бизнес-риторика / И.Н. Кузнецов. - 4-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 407 с. : ил. - Библиогр.: с. 343 – 351 - ISBN 978-5-394-02146-6; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495783> (14.05.2019).

4. Попова, Т.В. Культура научной и деловой речи : учебное пособие / Т.В. Попова, Т.В. Лысова. – 2-е изд., стер. – Москва : Издательство «Флинта», 2016. – 157 с. - Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-1055-5; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83385> (14.05.2019).

5. Травин, В.В. Деловое общение. Модуль II : учебно-практическое пособие / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Издательский дом «Дело», 2016. – 135 с. : ил., табл. – (Модульная программа «Руководитель XXI века»). – ISBN 978-5-7749-1088-5; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486961> (14.05.2019)

*б) дополнительная:*

1. Ёлшина, Т.А., Речевая коммуникация в деловых отношениях : учебное пособие \

Т.А. Ёлшина. – 2-е изд., стереотип. – Кострома : Изд-во Костромского государственного технологического университета, 2010. – 99 с. ISBN 978-5-8285-0519-7

2. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций : учебное пособие / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва : Издательство «Флинта», 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – ISBN 978-5-9765-0125-6; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389> (14.05.2019).

3. Ращевская, Е.П. Деловой русский язык: учебное пособие / Е.П. Ращевская. – Кострома: Изд-во Костромского гос. технол. ун-та, 2012. – 191 с. ISBN 978-5-8285-0638-5

4. Ращевская, Е.П. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / М-во образования и науки РФ, Костром. гос. ун-т, Каф. философии, культурологии и социальных коммуникаций. – Электрон. текст. данные. – Кострома : КГУ, 2017. – 62 с. – Б. ц.

5. Риторика : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 559 с. : ил. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02149-7; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495825> (14.05.2019).

6. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина ; науч. ред. П. Паршин. – 3-е изд., доп. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 150 с. – ISBN 978-5-9614-4703-3 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279700>(14.05.2019).

7. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке : практикум / сост. О.С. Гаврилова, Е.Е. Лебедева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : СКФУ, 2018. – 191 с. : схем. – Библиогр.: с. 166-169 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494820> (14.05.2019).

8. Третьякова И. Ю. Русский язык и культура речи: нормы речи [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие: для бакалавров всех направлений подготовки / И. Ю. Третьякова; М-во образования и науки РФ, Костром. гос. ун-т им. Н. А. Некрасова. – Электрон. текст. данные. – Кострома: КГУ, 2016. – 72 с.

9. Трофимова, О.В. Основы делового письма : учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик; Министерство образования и науки Российской Федерации, Тюменский государственный университет. – 4-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2016. – 305 с. : табл. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0930-6 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968> (14.05.2019)

10. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. – 161 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1712-1; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885> (14.05.2019).

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

*Информационно-образовательные ресурсы:*

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

*Электронные библиотечные системы:*

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>



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

Лекционные занятия проводятся в аудиториях с требуемым числом посадочных мест, оборудованные мультимедиа.

Практические занятия проводятся в компьютерных классах либо в аудиториях, оборудованных мультимедиа, в том числе микрофоном с усилением. Необходимое программное обеспечение – офисный пакет.