

Приложение № 16 к приказу
от 31 октября 2022 г. № 198/02

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»**

УТВЕЖДАЮ



**И.о. ректора Санкт-Петербургского
университета технологий
управления и экономики
С.В. Авдашкевич
«31» октября 2022 г.**

**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ПО ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

**Санкт-Петербург
2022**

Программа вступительного испытания по Деловой коммуникации для поступающих на программы бакалавриата на базе среднего профессионального образования разработана в соответствии с Правилами приёма на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры в частное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики» (далее - Университет), в том числе в филиалы Университета, на 2023/2024 учебный год, на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по родственным специальностям

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры «Рекламы и связи с общественностью»
«05» октября 2022 г., протокол № 2
И.о. заведующего кафедрой Филиппова И.Г.

ОДОБРЕНО

методическим советом института РиСО
«07» октября 2022 г., протокол № 2
Председатель методического совета института Торгунакова Е.В.

1. Общие положения

Абитуриент при сдаче вступительного испытания по Деловой коммуникации должен:

Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации; основы подготовки и размещения медиатекстов и их отличительные особенности; исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций; знать основы деловой этики.

Уметь: пользоваться механизмами взаимоприятия в деловом общении; владеть методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств; выявлять отличительные особенности медиатекстов и (или) медиапродуктов.

2. Содержание программы

Тема 1. Сущность и содержание деловых коммуникаций.

Теория деловой коммуникации, структура коммуникационного процесса. Три варианта передачи информации. Коммуникатор, аудитория (реципиенты), сообщение, канал. Три области социальной коммуникации: СМИ, телекоммуникации, информация. Слагаемые коммуникативного общения.

Тема 2. Виды коммуникации.

Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе. Коммуникативный процесс и его характеристики. Типология знаков, используемых в деловом общении. Прямое и сильное коммуникативное воздействие (реклама и пропаганда) и косвенное, слабое коммуникативное воздействие (PR). Менеджмент коммуникаций в PR; взаимоотношения со средствами массовой информации, пресс-конференции и презентации, выступления с речами, продвижение корпоративного имиджа.

Тема 3. Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций.

Возникновение и формирование этикетных отношений в деловых коммуникациях. Типы этикета. Российские пособия по деловому общению с древнейших времен по настоящее время. Нравственные ценности – основа взаимоотношений между людьми. Общие закономерности культуры, определяющие становление и развитие делового, служебного этикета. Современные теоретические положения о сфере деловых коммуникаций. Современные научные концепции Запада о культуре общения

Тема 4: Деловые коммуникации и деловая этика.

Деловая жизнь как единица социальной системы. Этика деловых и профессиональных отношений. Общее и различное между терминами «этика», «деловая этика» и «этикет».

Специфика деловых коммуникаций: межличностные и правовые аспекты. Этикет повседневного общения. Условия эффективности делового общения: партнерство, регламентированность отношений.

Правила этикета специалистов из различных профессиональных сфер. Общие принципы и нормы деловой этики.

Деловая этика в рекламе. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Ошибки, совершаемые при общении с иностранными партнерами и их устранение. Особенности этики бизнеса.

Тема 5. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

Понятие «имидж специалиста». Деловой этикет, его содержание и значение. Специфика соблюдения делового этикета в зависимости от принадлежности партнера к различным сферам рекламного бизнеса.

Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы, офиса. Соответствие имиджа фирмы корпоративной философии.

Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы фирмы.

Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплимента. Эффективность модели поведения.

Формирование имиджа и стиля делового человека. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.

Тема 6. Механизмы взаимоприяжения в деловом общении.

Диалог как эффективная форма делового взаимодействия. Классические правила ведения диалога. Требования к ведению диалога, поведению говорящих.

Выстраивание тематики и содержания диалога. Коммуникативные ошибки ведения диалога. Приемы исправления коммуникативных ошибок при ведении диалога.

Конструктивный инструментальный личный контакт. Коммуникативный контроль. Биоэнергетика имиджа. Вербальная и невербальная партитура образа. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху.

Тема 7. Виды прагматической коммуникации в труде специалиста.

Виды деловых контактов. Деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.

Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта.

Нормы использования комплиментов. Правила эффективного слушания. Виды и условия эффективного слушания.

Деловые переговоры. Виды переговоров – мягкие, жесткие, стратегические (принципиальные). Процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.

Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций. Принятие решений во время переговоров. Рекомендации при работе с партнером; протокольные мероприятия при проведении переговоров.

Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивные игры».

Тема 8. Публичное выступление, деловая полемика.

Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики.

Техника продуктивной аргументации. Использование законов риторики в деловом общении. Логическая и психологическая аргументации в деловой коммуникации.

Тема 9. Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации.

Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения, их специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами.

Основы речевой коммуникации в деловом общении. Культура деловой речи. Виды речи. Структура публичной речи. Стратегия ведения речи. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации.

Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Содержание и особенности невербальной коммуникации. Специфика невербальной стороны делового общения. Поза, мимика, жесты делового человека. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека.

3. Рекомендуемая литература

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494510>
2. Колышкина, Т. Б. Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/499011>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493942>
4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457>
5. Алексина, Т. А. Деловая этика: учебник для среднего профессионального образования / Т. А. Алексина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06655-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490207>
6. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>

7. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>
8. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03233-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491323>
9. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491108>
10. Иванова, Т. В. Деловая культура. Правовая аргументация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. В. Иванова, О. В. Никитина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12453-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494782>

4. Критерии оценки вступительного испытания по Деловой коммуникации

Для объективной оценки знаний поступающих на вступительном испытании по Деловой коммуникации проводимом в форме тестирования (письменно), оценивание осуществляется по 100 (стобалльной) шкале:

Вступительное испытание по Деловой коммуникации состоит из 10 заданий в тестовой форме.

Задания теста оцениваются с различным присвоением оценочного балла.

Баллы, полученные за выполненные задания, суммируются.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания устанавливается на уровне 40 баллов.

Критерии и шкала оценивания

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Количество баллов	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

5. Примерный вариант вступительного испытания для поступающих по Деловой коммуникации

Задание 1. В структуру речевого общения входит ...

- a) значение и смысл слов, фраз;
- b) кинесика;
- c) паралингвистика;
- d) такесика.

Задание 2. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

- a) эмпатия;
- b) идентификация;
- c) установка;
- d) проекция.

Задание 3. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...

- a) конформность;
- b) заражение;
- c) мода;
- d) убеждение.

Задание 4. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

- a) эмпатия;
- b) общение;
- c) сотрудничество;
- d) рефлексия.

Задание 5. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание

- a) кинесика;
- b) паралингвистика;
- c) такесика;
- d) проксемика.

Задание 6. Система средств общения, включающая в себя пространственно-временную организацию общения

- a) кинесика;
- b) паралингвистика;
- c) экстралингвистика;
- d) проксемика.

Задание 7. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание

- a) направленное;
- b) рефлексивное;
- c) эмпатическое;
- d) нерефлексивное.

Задание 8. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения

- a) личностный;
- b) ритуальный, или социально-ролевой;

- c) деловой;
- d) прагматический.

Задание 9. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех

- a) кинесика;
- b) паралингвистика;
- c) экстралингвистика;
- d) такесика.

Задание 10. Деловое общение – это вид общения ...

- a) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели;
- b) между коллегами по работе;
- c) который люди используют в семейных отношениях.