МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации и этика деловых отношений

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **2**
Семестр: **4**
Учебный план набора 2018 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	4 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	36	36	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	72	72	часов
4	Самостоятельная работа	72	72	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е.

Экзамен: 4 семестр

Томск 2018

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шелупанов А.А.
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.12.2017
Уникальный программный ключ:
c53e145e-8b20-45aa-9347-a5e4dbb90e8d

Согласована на портале № 39052

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «14» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного 14.12.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:
доцент каф. менеджмента _____ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЭФ _____ А. В. Богомолова

Заведующий выпускающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Эксперты:

Старший преподаватель кафедры менеджмента (менеджмента) _____ Т. В. Архипова

Старший преподаватель кафедры менеджмента (менеджмента) _____ Е. А. Гайдук

Согласована на портале № 39052

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов комплекса знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, который позволит эффективно коммуницировать в будущей управленческой деятельности.

1.2. Задачи дисциплины

- дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;
- сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;
- сформировать способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
- сформировать готовность к кооперации с коллегами в будущей профессиональной деятельности;
- сформировать навыки публичных выступлений, ведения переговоров, деловой переписки, проведения совещаний, осуществления электронных коммуникаций;
- сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации и этика деловых отношений» (Б1.Б.14) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Культурология, Менеджмент.

Последующими дисциплинами являются: Маркетинг, Психология управления, Управление персоналом организации.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-6 владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
- ОПК-7 готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;
- ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;
- **уметь** использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории;
- **владеть** навыками публичных выступлений и письменного делового общения; навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения;

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Согласована на портале № 39052

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		4 семестр
Аудиторные занятия (всего)	72	72
Лекции	36	36
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	72	72
Проработка лекционного материала	36	36
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	36	36
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
4 семестр					
1 Основы деловых коммуникаций	9	9	18	36	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
2 Средства и модели делового общения	9	9	18	36	ОПК-6, ОПК-7
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	9	9	18	36	ОПК-6, ОПК-7
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	9	9	18	36	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
Итого за семестр	36	36	72	144	
Итого	36	36	72	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
4 семестр			
1 Основы деловых коммуникаций	Понятие, сущность и виды деловой коммуникации. Основные функции коммуникаций. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.Культура письменного делового об-	9	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9

Согласована на портале № 39052

	щения. Виды письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем. Культура устной формы делового общения. Деловая беседа. Культура телефонного разговора. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Деловая дискуссия. Деловой спор. Публичная речь.		
	Итого	9	
2 Средства и модели делового общения	Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Виды слушания. Типичные ошибки и правила идеального слушания. Невербальные средства делового общения. Язык жестов.Модели и стили делового общения. Потребительский тип. Конформистский тип. Аристократический тип. Героический тип. Религиозный тип. Предупредительный тип. Обвинительный тип. Уравновешенный тип. Удаленный тип.Податливый стиль. Агрессивный стиль. Отчужденный стиль. Альтруистический стиль. Манипулятивный стиль. Миссионерский стиль.	9	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	9	
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Понятие речевого воздействия. Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности. Приемы воздействия на собеседника: комплимент, положительное именование, контраст, скрытая угроза, варьирующийся повтор, банальные истины, солидарность, альтернатива, присоединение к авторитету. Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Выявление симптомов лжи. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции: комплимент, раздражение, темп, отсылка к высшим интересам, «ложный стыд», использование непонятных слов, демонстрация обиды, преднамеренное искажение смысла и т.д. Методы нейтрализации манипулятора.	9	ОПК-6
	Итого	9	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Требования этики делового общения.	9	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9

Согласована на портале № 39052

	Виды и правила критики в деловом общении. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Типы барьеров: фонетический, семантический, стилистический, логический. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций. Психологические законы коммуникаций.		
	Итого	9	
Итого за семестр		36	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин			
	1	2	3	4
Предшествующие дисциплины				
1 Культурология				+
2 Менеджмент		+	+	
Последующие дисциплины				
1 Маркетинг			+	
2 Психология управления		+	+	+
3 Управление персоналом организации	+	+	+	+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-6	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Тест
ОПК-7	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Тест
ОПК-9	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

Согласована на портале № 39052

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
4 семестр			
1 Основы деловых коммуникаций	1.1 Задание «Деловые письма» 1.2 Тренинг «Новизне быть?»1.3. Тренинг «Телефонный разговор»1.4. Тренинг «Дискуссия на заданную тему»	9	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	9	
2 Средства и модели делового общения	2.1 Задание «Невербальное общение»2.2 Тренинг «Внутреннее состояние героев»2.3 Ситуационные задачи	9	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	9	
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	3.1 Задание: по предложенным примерам определить прием воздействия.3.2 Тренинг «Просмотр видео с примерами, определение приема манипуляции в общении».3.3 Ситуационные задачи	9	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	9	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	4.1 Упражнение «Зеркало»4.2 Упражнение «Интервью»4.3 Упражнение «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.»4.4 Упражнение. «Беседа с сотрудником».	9	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	9	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
4 семестр				
1 Основы деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	9	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	9		
	Итого	18		
2 Средства и модели делового общения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	9	ОПК-6, ОПК-7	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Эк-

Согласована на портале № 39052

	Проработка лекционного материала	9		замен
	Итого	18		
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	9	ОПК-6, ОПК-7	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	9		
	Итого	18		
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	9	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	9		
	Итого	18		
Итого за семестр		72		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		108		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
4 семестр				
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Собеседование	5	5	5	15
Тест	8	8	9	25
Итого максимум за период	23	23	24	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	23	46	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5

Согласована на портале № 39052

От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 08.06.2018).

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с.: 70x100 1/32. (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00904-8 — Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=260390 (дата обращения: 08.06.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0 (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М. [Электронный ресурс]: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 — Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=557755 (дата обращения: 08.06.2018).

3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — https://doi.org/10.12737/22228. — Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=672802 (дата обращения: 08.06.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / Санникова Т. Д., Семкина Л. А. - 2018. 18 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7521 (дата обращения: 08.06.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Согласована на портале № 39052

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html
3. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html
4. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория
учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа
634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.
Описание имеющегося оборудования:
- Проектор MS506;
- ПЭВМ C14 (Intel Core i3 2 Гб, Windows7);
- Экран на электро-приводе;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Microsoft Windows 7 Pro
– Mozilla Firefox

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

Согласована на портале № 39052

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Официально-деловой стиль подразумевает:
1) нейтральный тон изложения
2) экспрессивный тон изложения
3) позитивный тон изложения
4) витиеватый тон изложения
2. Верно ли, что в устной форме деловых коммуникаций используется книжная и разговорная лексика?
1) да
2) нет
3. Фаза деловой беседы «аргументирование» включает:
1) выявление мотивов и целей собеседника
2) привлечение внимания к предмету разговора
3) устранение или смягчение противоречий, возникших в ходе беседы
4) нейтрализация замечаний собеседника
4. К общим функциям речи относятся:
1) коммуникативная
2) конструктивная
3) экспрессивная

Согласована на портале № 39052

4) волюнтативная

5. К частным функциям речи относятся:

1) апеллятивная

2) эмотивная

3) метаязыковая

4) коммуникативная

6. Выберите верное выражение:

1) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию

2) внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника

3) рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней

7. Верно ли, что невербальное взаимодействие не может заменить вербальные сообщения?

1) да

2) нет

8. Выберите верное утверждение:

1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов

2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения

3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений

4) потребительская модель общения носит коллективистский характер

9. К психологическим барьерам деловой коммуникации относятся:

1) боязнь контакта

2) дискомфорт физической среды

3) неверные стереотипы

4) сложная логика рассуждений

10. Верно ли, что принцип доступности речевого воздействия предполагает учет культурного уровня слушателей?

1) да

2) нет

11. При рациональном стиле ведения переговоров…

1) участники – это друзья

2) применяются объективные критерии

3) главное – не доверять друг другу

4) участники настаивают на своей позиции

12. Самая сложная аудитория для публичной речи…

1) агрессивная

2) эмоциональная

3) индифферентная

4) поддерживающая

13. К моральным принципам переговоров относится…

1) категорический императив истины

2) главное – дело принципа

3) своя позиция – единственно верный вариант

4) все средства достижения цели хороши

14. Конформистский тип в деловом общении…

1) пытается утвердить себя среди других

2) действует, не думая о последствиях

3) старается быть как все

4) не терпим к другим

15. Что должно лежать в основе служебных контактов?

1) интересы дела

2) личная выгода

3) взаимный интерес

4) собственные амбиции

Согласована на портале № 39052

16. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется…

1) имидж
2) престиж
3) популярность
4) репутация

17. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие…

1) тактичности и деликатности
2) простоты и общительности
3) свободы и справедливости
4) честности и отзывчивости

18. Что такое эмпатия?

1) способность быть самим собой в контактах с другими людьми
2) конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы
3) умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они
4) инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации

19. Специфической чертой деловой коммуникации является…

1) неформальность
2) регламентированность
3) сотрудничество
4) горизонтальность

20. Деловая коммуникация не предполагает…

1) предметно-целевое содержание общения
2) отсутствие ограничения
3) коммуникативный контроль
4) обязательность контактов

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Понятие, сущность и виды деловой коммуникации.
2. Основные функции коммуникаций.
3. Классификация деловых коммуникаций.
4. Процесс деловой коммуникации.
5. Условия и ограничения деловой коммуникации.
6. Виды письменного делового общения.
7. Деловые (служебные) письма.
8. Официально-деловой стиль.
9. Особенности электронных деловых писем.
10. Деловая беседа.
11. Культура телефонного разговора.
12. Деловое совещание.
13. Пресс-конференция.
14. Деловые переговоры.
15. Деловая дискуссия.
16. Деловой спор.
17. Публичная речь.
18. Общие и частные функции речи.
19. Типы высказываний. Виды вопросов.
20. Виды слушания в деловой коммуникации.
21. Помехи слушанию.
22. Типичные ошибки и правила идеального слушания.
23. Невербальные средства делового общения.

Согласована на портале № 39052

24. Модели и стили делового общения.
25. Понятие речевого воздействия.
26. Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности.
27. Приемы воздействия на собеседника.
28. Физиологические симптомы лжи собеседника.
29. Мимика и жестикуляция при неискренности.
30. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
31. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции.
32. Методы нейтрализации манипулятора.
33. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.
34. Требования этики делового общения.
35. Виды и правила критики в деловом общении.
36. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные.
37. Психологические барьеры установки. Типы барьеров.
38. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.
39. Психологические законы коммуникаций.

14.1.3. Вопросы на собеседование

1. Культура устной формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.
2. Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерефлексивное, активное.
3. Невербальные средства делового общения.
4. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.
5. Модели делового общения.
6. Стили делового общения.
7. Виды и правила критики в деловом общении.
8. Деловая информация и риски.

14.1.4. Темы опросов на занятиях

1. Основные функции деловой коммуникации.
2. Классификация деловых коммуникаций.
3. Этапы процесса деловой коммуникации.
4. Условия и ограничения деловой коммуникации.
5. Виды письменного делового общения.
6. Виды деловых (служебных) писем.
7. Особенности официально-делового стиля.
8. Правила общения через электронную почту.
9. Виды устной формы делового общения.
10. Стадии деловой беседы.
11. Правила делового телефонного разговора.
12. Регламент и повестка делового совещания.
13. Регламент пресс-конференции.
14. Стратегии деловых переговоров.
15. Правила ведения деловых дискуссий.
16. Публичная речь: выбор темы, подготовка, произнесение.
17. Общие и частные функции речи.
18. Типы высказываний и виды вопросов.
19. Виды слушания в деловой коммуникации.
20. Невербальные средства делового общения.
21. Модели и стили делового общения.
22. Принципы эффективности речевого воздействия.
23. Приемы воздействия на собеседника.
24. Приемы манипуляции в общении.
25. Методы нейтрализации манипулятора.
26. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.
27. Виды и правила критики в деловом общении.

Согласована на портале № 39052

28. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные.
29. Психологические барьеры установки.
30. Конфликты в деловом общении.
31. Особенности коммуникативного поведения в различных культурах.

14.1.5. Вопросы на самоподготовку

1. Классификация деловых коммуникаций.
2. Условия и ограничения деловой коммуникации.
3. Официально-деловой стиль.
4. Особенности электронных деловых писем.
5. Пресс-конференция.
6. Общие и частные функции речи.
7. Типы высказываний.
8. Виды вопросов.
9. Слушание в деловой коммуникации.
10. Помехи слушанию.
11. Ложь и манипуляции в деловой коммуникации.
12. Виды и правила критики в деловом общении.
13. Психологические барьеры установки.
14. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

Согласована на портале № 39052

– письменно на бумаге;
– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 39052