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

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление в территориальных и структурно-функциональных социально-экономических системах**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **2, 3**
Семестр: **4, 5**
Учебный план набора 2014 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	4 семестр	5 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	6	4	10	часов
2	Практические занятия	4	4	8	часов
3	Всего аудиторных занятий	10	8	18	часов
4	Самостоятельная работа	26	60	86	часов
5	Всего (без экзамена)	36	68	104	часов
6	Подготовка и сдача зачета	0	4	4	часов
7	Общая трудоемкость	36	72	108	часов
				3.0	З.Е.

Контрольные работы: 5 семестр - 1
Зачет: 5 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 39989

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) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного 10.12.2014 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 ЗиВФ	_____	И. В. Осипов
Заведующий выпускающей каф. АОИ	_____	Ю. П. Ехлаков

Эксперты:

Старший преподаватель кафедры менеджмента (менеджмента)	_____	Т. В. Архипова
Доцент кафедры автоматизации обработки информации (АОИ)	_____	А. А. Сидоров

Согласована на портале № 39989

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций.

1.2. Задачи дисциплины

– дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;

– сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;

– сформировать способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ОД.21) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Риторика.

Последующими дисциплинами являются: Культурология, Психология, Связи с общественностью в органах власти, Социальная психология, Управление персоналом.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-19 способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды;

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 групповой работы; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; принципы коммуницирования в команде.

– **уметь** использовать средства коммуникации в процессе групповой работы; использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с целями команды и командными ролями.

– **владеть** навыками публичных выступлений и письменного делового общения; навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей группы; навыками использования средств коммуницирования в команде на основе принципов этики делового общения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		4 семестр	5 семестр
Аудиторные занятия (всего)	18	10	8
Лекции	10	6	4
Практические занятия	8	4	4
Самостоятельная работа (всего)	86	26	60
Проработка лекционного материала	36	12	24
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	38	14	24
Выполнение контрольных работ	12	0	12

Согласована на портале № 39989

Всего (без экзамена)	104	36	68
Подготовка и сдача зачета	4	0	4
Общая трудоемкость, ч	108	36	72
Зачетные Единицы	3.0		

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 Основные характеристики деловой коммуникации	3	2	13	18	ПК-19
2 Средства и формы деловой коммуникации	3	2	13	18	ПК-19
Итого за семестр	6	4	26	36	
5 семестр					
3 Конфликты в деловых коммуникациях	2	2	36	40	ПК-19
4 Этика и этикет в деловых отношениях	2	2	24	28	ПК-19
Итого за семестр	4	4	60	68	
Итого	10	8	86	104	

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 Основные характеристики деловой коммуникации	Понятие, сущность и виды деловой коммуникации. Основные функции коммуникаций. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения коммуникации в группе, команде.Структура делового общения. Ключевые коммуникативные умения.	3	ПК-19
	Итого	3	
2 Средства и формы деловой коммуникации	Вербальные и невербальные способы передачи информации между двумя и более участниками коммуникационного процесса. Общие и частные функции речи. Слушание в деловой коммуникации. Язык жестов.Формы деловой коммуника-	3	ПК-19

Согласована на портале № 39989

	ции: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.Модели и стили делового общения в коллективе, группе и команде.		
	Итого	3	
Итого за семестр		6	
5 семестр			
3 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Пути решения конфликта в команде. Использование коммуникативных техник для формирования командной атмосферы и снижения конфликтогенности.	2	ПК-19
	Итого	2	
4 Этика и этикет в деловых отношениях	Основные этические принципы делового общения и поведения в коллективе, группе, команде. Требования этики делового общения. Виды и правила критики в деловом общении. Культура письменного делового общения. Культура устной формы делового общения. Соблюдение правил делового этикета в команде. Командные роли и дресс-код.	2	ПК-19
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		10	

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 Риторика	+	+		
Последующие дисциплины				
1 Культурология				+
2 Психология		+	+	
3 Связи с общественностью в органах власти		+		
4 Социальная психология			+	+
5 Управление персоналом	+	+	+	+

Согласована на портале № 39989

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.	
ПК-19	+	+	+	Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Зачет, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

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 Основные характеристики деловой коммуникации	1.1 Опрос по темам раздела.1.2 Задание: "Функции коммуникаций"	2	ПК-19
	Итого	2	
2 Средства и формы деловой коммуникации	2.1 Опрос по темам раздела.2.2 Задание «Невербальное общение».2.3 Задание "Деловая переписка".	2	ПК-19
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
5 семестр			
3 Конфликты в деловых коммуникациях	3.1 Опрос по темам раздела.3.2 Задание: "Беседа с сотрудником".	2	ПК-19
	Итого	2	
4 Этика и этикет в деловых отношениях	4.1 Опрос по темам раздела.4.2 Ситуационные задачи. 4.3 Тестирование.	2	ПК-19
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

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

Согласована на портале № 39989

4 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	7	ПК-19	Зачет, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	13		
2 Средства и формы деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	7	ПК-19	Зачет, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	6		
	Итого	13		
Итого за семестр		26		
5 семестр				
3 Конфликты в деловых коммуникациях	Выполнение контрольных работ	12	ПК-19	Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12		
	Проработка лекционного материала	12		
	Итого	36		
4 Этика и этикет в деловых отношениях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ПК-19	Зачет, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	12		
	Итого	24		
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		90		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

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: 10.08.2018).

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: 10.08.2018).

Согласована на портале № 39989

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: 10.08.2018).
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: 10.08.2018).

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 / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8095 (дата обращения: 10.08.2018).

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.

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. ЭБС «Юрайт» : https://biblio-online.ru/
2. ЭБС Znanium.com : http://znanium.com/
3. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
4. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html
5. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

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, учебная аудитория для прове-

Согласована на портале № 39989

дения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

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 Visio 2013
- 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:

- 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 инва-

Согласована на портале № 39989

лидностью.

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. Какой тон изложения подразумевает официально-деловой стиль?

1) нейтральный

2) экспрессивный

3) позитивный

4) витиеватый

2. Верно ли, что в устной форме деловых коммуникаций используется книжная и разговорная лексика?

1) да

2) нет

3. Что включает фаза деловой беседы «аргументирование»?

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. Какие функции речи относятся к общим?

1) коммуникативная

2) конструктивная

3) экспрессивная

4) волюнтативная

5. Какие функции речи относятся к частным?

1) апеллятивная

2) эмотивная

3) метаязыковая

4) коммуникативная

6. Какое из этих выражений является верным?

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. Какое из этих утверждений является верным?

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. Что относится к психологическим барьерам деловой коммуникации?

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

Согласована на портале № 39989

2) нет

11. Что из перечисленного относится к рациональному стилю ведения переговоров?

1) участники – это друзья

2) применяются объективные критерии

3) главное – не доверять друг другу

4) участники настаивают на своей позиции

12. Какая аудитория является самой сложной для публичной речи?

1) агрессивная

2) эмоциональная

3) индифферентная

4) поддерживающая

13. Что из перечисленного относится моральным принципам переговоров?

1) категорический императив истины

2) главное – дело принципа

3) своя позиция – единственно верный вариант

4) все средства достижения цели хороши

14. Какая характеристика относится к конформистскому типу в команде?

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

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. Наличие чего предполагает умение придерживаться в общении этических норм?

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. Что является специфической чертой деловой коммуникации?

1) неформальность

2) регламентированность

3) сотрудничество

4) горизонтальность

20. Чего не предполагает деловая коммуникация?

1) предметно-целевое содержание общения

2) отсутствие ограничения

3) коммуникативный контроль

Согласована на портале № 39989

4) обязательность контактов

14.1.2. 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 в команде.
5. Модели делового общения и командные роли.
6. Стили делового общения и командные роли.
7. Виды и правила критики в деловом общении.

14.1.3. Зачёт

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.
24. Модели и стили делового общения.
25. Понятие речевого воздействия.
26. Принципы эффективности: доступность, экспрессивность, ассоциативность.
27. Приемы воздействия на собеседника.
28. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции.
29. Методы нейтрализации манипулятора.
30. Виды конфликтов.
31. Конфликтогенные ситуации в командном общении.
32. Стратегии поведения в конфликтах.
33. Коммуникативные техники сглаживания конфликтов в команде.
34. Основные этические принципы делового общения и поведения в команде.
35. Требования этики делового общения в команде и коллективе.
36. Виды и правила критики в команде.
37. Командные роли и деловой этикет.

14.1.4. Вопросы на самоподготовку

1. Классификация деловых коммуникаций.
2. Условия и ограничения деловой коммуникации.
3. Официально-деловой стиль.
4. Особенности электронных деловых писем.

Согласована на портале № 39989

5. Пресс-конференция.
6. Общие и частные функции речи.
7. Типы высказываний.
8. Виды вопросов.
9. Слушание в деловой коммуникации.
10. Помехи слушанию.
11. Виды и правила критики в группе и команде.
12. Психологические коммуникативные барьеры в групповой работе.
13. Командные роли как фактор барьера коммуникаций.

14.1.5. 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 в команде.
22. Принципы эффективности речевого воздействия.
23. Приемы воздействия на собеседника.
24. Приемы манипуляции в общении.
25. Методы нейтрализации манипулятора.
26. Причины конфликтов в организации, группе, команде.
27. Методы завершения и урегулирования конфликтов в команде.
28. Основные этические принципы делового общения и поведения в команде.
29. Виды и правила критики в деловом общении.
30. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные.

14.1.6. Темы контрольных работ

Контрольная работа представляет собой реферат по теме,соответствующей варианту студента. Теоретический вопрос должен быть полностью раскрыт. Реферат должен содержать разделы: введение, основная часть, заключение. Информация должна сопровождаться ссылками на использованную литературу, приведенную в конце работы.

Общий объем реферата 15-20 листов шрифт 14 (Times New Roman) через полуторный интервал. Вариант теоретического вопроса выбирается следующим образом: если последние 2 цифры в номере зачетной книжки меньше 20, то номер варианта соответствует номеру теоретического вопроса, если последние 2 цифры больше 20, то для определения номера вопроса от числа, образуемого этими цифрами, следует отнять 20.

Задания выполняются студентами машинописным способом на листах формата А4. На титульном листе контрольной работы указывается вариант индивидуального задания.

Варианты и темы задания:

Согласована на портале № 39989

1. Построение эффективных межличностных коммуникаций в команде.
2. Роль неформальных коммуникаций в команде.
3. Проблемы и барьеры в общении. Самооценка проблем в общении.
4. Гендерные особенности в деловой коммуникации.
5. Основные правила телефонного этикета
6. Формирование дресс-кода в организации.
7. Организация презентации и выставок компании.
8. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
9. Технологии ведения переговоров.
10. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
11. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
12. Формы и виды письменного делового общения
13. Формирование навыков эффективной коммуникации.
14. Значение коммуникации в управлении организацией
15. Роль коммуникативной функции в команде.
16. Способы совершенствования коммуникаций в команде.
17. Правила коммуникативного поведения в коллективе.
18. Эмоциональный интеллект.
19. Коммуникативные связи в команде единомышленников.
20. Коммуникативный этикет в организации.

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 доступ-

Согласована на портале № 39989

ная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- 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 № 39989