

**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

Документ подписан электронной подписью  
Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820  
Владелец: Троян Павел Ефимович  
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

**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: **заочная**  
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**  
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**  
Курс: **2, 3**  
Семестр: **4, 5**  
Учебный план набора 2016 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	4 семестр	5 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	4	6	10	часов
2	Практические занятия	18	6	24	часов
3	Всего аудиторных занятий	22	12	34	часов
4	Самостоятельная работа	86	51	137	часов
5	Всего (без экзамена)	108	63	171	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	0	9	9	часов
7	Общая трудоемкость	108	72	180	часов
				5.0	З.Е.

Контрольные работы: 4 семестр - 1  
Экзамен: 5 семестр

Томск 2018

## 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 ЗиВФ

\_\_\_\_\_ И. В. Осипов

Заведующий выпускающей каф.  
менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Эксперты:

Старший преподаватель кафедры  
менеджмента (менеджмента)

\_\_\_\_\_ Т. В. Архипова

Старший преподаватель кафедры  
менеджмента (менеджмента)

\_\_\_\_\_ Е. А. Гайдук

## 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.13) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Менеджмент.

Последующими дисциплинами являются: 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.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		4 семестр	5 семестр
Аудиторные занятия (всего)	34	22	12
Лекции	10	4	6
Практические занятия	24	18	6
Самостоятельная работа (всего)	137	86	51
Проработка лекционного материала	60	34	26
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	59	34	25
Выполнение контрольных работ	18	18	0
Всего (без экзамена)	171	108	63
Подготовка и сдача экзамена	9	0	9
Общая трудоемкость, ч	180	108	72
Зачетные Единицы	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	2	9	34	45	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
2 Средства и модели делового общения	2	9	52	63	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
Итого за семестр	4	18	86	108	
5 семестр					
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	3	3	25	31	ОПК-6, ОПК-7
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	3	3	26	32	ОПК-6, ОПК-7
Итого за семестр	6	6	51	63	
Итого	10	24	137	171	

## 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
<b>4 семестр</b>			
1 Основы деловых коммуникаций	Понятие, сущность и виды деловой коммуникации. Основные функции коммуникаций. Классификация деловых коммуникаций. Культура письменного делового общения. Виды письменного делового общения. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем. Культура устной формы делового общения. Деловая беседа. Культура телефонного разговора. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичная речь.	2	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	2	
2 Средства и модели делового общения	Общие и частные функции речи. Виды высказываний и вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Виды слушания. Невербальные средства делового общения. Язык жестов. Модели и стили делового общения.	2	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
<b>5 семестр</b>			
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Понятие речевого воздействия. Принципы эффективности. Приемы воздействия на собеседника. Ложь и манипуляции в деловой коммуникации. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при неискренности. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции. Методы нейтрализации манипулятора.	3	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	3	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей. Требования этики делового общения. Виды и правила критики в деловом общении. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций. Психологические законы коммуникаций.	3	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	3	
Итого за семестр		6	
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 Менеджмент	+	+		
Последующие дисциплины				
1 Психология управления		+	+	+
2 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	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Тест
ОПК-9	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, 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 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	
Итого за семестр		18	
5 семестр			
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	3	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	3	
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».	3	ОПК-6, ОПК-7
	Итого	3	
Итого за семестр		6	
Итого		24	

### 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	17	ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	17		
	Итого	34		
2 Средства и модели делового общения	Выполнение контрольных работ	18	ОПК-7, ОПК-9, ОПК-6	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	17		

	Проработка лекционного материала	17		
	Итого	52		
Итого за семестр		86		
<b>5 семестр</b>				
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-6, ОПК-7	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	13		
	Итого	25		
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	13	ОПК-6, ОПК-7	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	13		
	Итого	26		
Итого за семестр		51		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		146		

#### **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: 27.07.2018).
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: 27.07.2018).

##### **12.2. Дополнительная литература**

1. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокопа. - 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: 27.07.2018).
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: 27.07.2018).



### **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: 27.07.2018).

#### **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  
634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор MS506;
- ПЭВМ С14 (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:

- 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
  - 4) волюнтативная
5. К частным функциям речи относятся:
  - 1) аппеллятивная
  - 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
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.
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 жестикация 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, профессиональные, культурные.
37. Психологические барьеры установки. Типы барьеров.
38. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.
39. Психологические законы коммуникаций.

#### **14.1.3. 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.
28. Барьеры в общении: социальные, этнические, профессиональные, культурные.
29. Психологические барьеры установки.
30. Конфликты в деловом общении.
31. Особенности коммуникативного поведения в различных культурах.

#### **14.1.4. Вопросы на собеседование**

1. Культура устной формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.
2. Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерелексивное, 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.

#### **14.1.5. Темы контрольных работ**

Контрольная работа "Коммуникации в организации"

Цель: проанализировать систему коммуникаций в организации, в которой работает студент, определить недостатки.

Структура контрольной работы:

- 1 Введение
  - 2 Общая характеристика предприятия (организации, учреждения)
  - 3 Анализ системы коммуникаций организации.
  - 4 Анализ стиля коммуникаций, принятого в данной организации, определение сильных сторон и недостатков.
  - 5 Выводы о влиянии принятого стиля коммуникаций на эффективность организации.
  - 6 Заключение
- Список использованных источников

#### **14.1.6. 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	Тесты, письменные самостоятельные	Преимущественно письменная

слуха	работы, вопросы к зачету, контрольные работы	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:

- 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.