**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 - магистратура**
Направление подготовки / специальность: **38.04.02 Менеджмент**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление бизнесом**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **1, 2**
Семестр: **2, 3**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 2 семестр | 3 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Лекции | 4 | 6 | 10 | часов |
| 2 | Практические занятия | 12 | 10 | 22 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 16 | 16 | 32 | часов |
| 4 | Самостоятельная работа | 56 | 83 | 139 | часов |
| 5 | Всего (без экзамена) | 72 | 99 | 171 | часов |
| 6 | Подготовка и сдача экзамена | 0 | 9 | 9 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 72 | 108 | 180 | часов |
| | | | | 5.0 | З.Е. |

Экзамен: 3 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 41105

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) 38.04.02 Менеджмент, утвержденного 30.03.2015 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:

Профессор кафедры менеджмента (менеджмента) _____ М. А. Афонасова

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

Согласована на портале № 41105

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

формирование комплекса знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, которые позволят им в будущем применять теоретические положения в управленческой деятельности, коммуницировать в устной и письменной формах, руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

### 1.2. Задачи дисциплины

- дать магистрантам теоретические знания о формах деловых коммуникаций;
- сформировать навыки выбора и использования различных форм и средств деловых коммуникаций;
- сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- сформировать способность к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в бизнес-сфере различных культур.
-

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ДВ.3.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая практика), Теория организации и организационное поведение.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-1 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;
- ОПК-2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ПК-10 способностью разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение управленческих дисциплин, а также применять современные методы и методики в процессе их преподавания;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; основные межкультурные различия в деловой коммуникации; 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 в управлении коллективом; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями коллектива или аудитории;
- **владеть** навыками публичных выступлений и письменного делового общения; навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей коллектива; навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципа толерантности; навыками применения приемов деловой риторики в преподавательской практике.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в табли-

Согласована на портале № 41105

це 4.1.
Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры | |
|---|---|---|---|
| | | 2 семестр | 3 семестр |
| Аудиторные занятия (всего) | 32 | 16 | 16 |
| Лекции | 10 | 4 | 6 |
| Практические занятия | 22 | 12 | 10 |
| Самостоятельная работа (всего) | 139 | 56 | 83 |
| Проработка лекционного материала | 58 | 28 | 30 |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 58 | 28 | 30 |
| Выполнение контрольных работ | 23 | 0 | 23 |
| Всего (без экзамена) | 171 | 72 | 99 |
| Подготовка и сдача экзамена | 9 | 0 | 9 |
| Общая трудоемкость, ч | 180 | 72 | 108 |
| 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 семестр | | | | | |
| 1 Деловые коммуникации: виды, правила, этапы | 2 | 6 | 28 | 36 | ОПК-1 |
| 2 Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Деловая риторика | 2 | 6 | 28 | 36 | ОПК-1, ПК-10 |
| Итого за семестр | 4 | 12 | 56 | 72 | |
| 3 семестр | | | | | |
| 3 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров | 3 | 5 | 53 | 61 | ОПК-1, ОПК-2 |
| 4 Ассертивное поведение и ассертивное деловое общение | 3 | 5 | 30 | 38 | ОПК-1, ОПК-2, ПК-10 |
| Итого за семестр | 6 | 10 | 83 | 99 | |
| Итого | 10 | 22 | 139 | 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 |
|---|---|---|---|

Согласована на портале № 41105

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 семестр | | | |
| 1 Деловые коммуникации: виды, правила, этапы | Особенности и принципы делового общения. Модель процесса коммуникации. Базовые элементы коммуникационного процесса. Основные виды делового общения. Цель и факторы коммуникации, отражаемые в деловой переписке. Виды деловых писем. Организация обычных сообщений. Деловые переговоры. Правила телефонных переговоров.Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Этапы проведения дискуссии. | 2 | ОПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Деловая риторика | Понятие коммуникативной стратегии. Эгоцентристская и децентристская стратегии.Понятие коммуникативной тактики. Виды тактики: конфронтация, партнерство, ролевое поведение, личностное поведение.Коммуникативные техники. Аргументация и логика. Принципы делового воздействия. Культура речевой деятельности. Техника звучащей речи. Риторические фигуры. Речевой этикет. Этапы подготовки и проведения публичного выступления. Доклад и речь как жанры делового общения. Типы речевых актов в деловом общении. | 2 | ОПК-1, ПК-10 |
| | Итого | 2 | |
| Итого за семестр | | 4 | |
| 3 семестр | | | |
| 3 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров | Культура и деловая среда. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления. Деловое общение в межкультурном аспекте. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация. Межкультурная этика в бизнесе. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена.Деловой протокол и этикет. Переговоры. Факторы ведения переговоров (ожидания результатов, члены переговорной команды, физический контекст переговоров, стадии переговорного процесса). Стили ведения переговоров. Бизнес-аргументация. Методы убеждения собеседника. | 3 | ОПК-2 |
| | Итого | 3 | |
| 4 Ассертивное поведение и | Понятие ассертивности. Ассертивный стиль поведения. Уровень ассертивности. | 3 | ОПК-1, ОПК-2, ПК-10 |

Согласована на портале № 41105

| | | | |
|---|---|---|---|
| ассертивное деловое общение | Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный. Принципы ассертивного поведения. Ассертивные техники общения. Преимущества ассертивности. Базовые права ассертивной личности.Адекватность, позитивность, уважение, равноправие. Ассертивность и манипуляция в деловой коммуникации. Контрманипулятивные техники: техники воздействия; техники самообороны. Ассертивное влияние. 6 способов развития ассертивности. | | |
| | 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 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая практика) | | + | | + |
| 2 Теория организации и организационное поведение | + | + | + | + |
| Последующие дисциплины | | | | |
| 1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты | | + | | + |

### 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-1 | + | + | + | Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест |

Согласована на портале № 41105

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ОПК-2 | + | + | + | Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест |
| ПК-10 | + | + | + | Экзамен, Конспект самоподготовки, 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 |
|---|---|---|---|
| 2 семестр | | | |
| 1 Деловые коммуникации: виды, правила, этапы | 1. Практические задания по теме раздела.2. Тестирование: тест оценки коммуникативных умений; тест «Культура телефонного общения».3. Выступление студента с презентацией на заданную тему. | 6 | ОПК-1 |
| | Итого | 6 | |
| 2 Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Деловая риторика | 1. Практические задания по теме раздела.2. Тренинг «Позитивные» вопросы.3. Тестирование: тест «Коммуникабельны ли вы?»; тест «Насколько вы терпимы»? | 6 | ОПК-1, ПК-10 |
| | Итого | 6 | |
| Итого за семестр | | 12 | |
| 3 семестр | | | |
| 3 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров | 1. Практические задания по теме раздела.2. Игра «Снежный ком».3. Тестирование по материалу раздела. | 5 | ОПК-1, ОПК-2 |
| | Итого | 5 | |
| 4 Ассертивное поведение и ассертивное деловое общение | 1. Практические задания по теме раздела.2. Упражнение: Я-подход и Вы-подход в общении.3. Тестирование: тест "Не слишком ли ты самоуверен?"; тест на демонстративность. | 5 | ОПК-1, ОПК-2, ПК-10 |
| | Итого | 5 | |
| Итого за семестр | | 10 | |
| Итого | | 22 | |

## 9. Самостоятельная работа

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

Согласована на портале № 41105

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| 2 семестр | | | | |
| 1 Деловые коммуникации: виды, правила, этапы | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 14 | ОПК-1 | Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 14 | | |
| | Итого | 28 | | |
| 2 Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Деловая риторика | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 14 | ОПК-1, ПК-10 | Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 14 | | |
| | Итого | 28 | | |
| Итого за семестр | | 56 | | |
| 3 семестр | | | | |
| 3 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров | Выполнение контрольных работ | 23 | ОПК-2, ОПК-1 | Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 15 | | |
| | Проработка лекционного материала | 15 | | |
| | Итого | 53 | | |
| 4 Ассертивное поведение и ассертивное деловое общение | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 15 | ОПК-1, ОПК-2, ПК-10 | Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 15 | | |
| | Итого | 30 | | |
| Итого за семестр | | 83 | | |
| | Подготовка и сдача экзамена | 9 | | Экзамен |
| Итого | | 148 | | |

## 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. Тимофеев М.И. 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

Согласована на портале № 41105

(дата обращения: 09.06.2018).

2. Деловое общение [Электронный ресурс] [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 — Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=411372 (дата обращения: 09.06.2018).

### 12.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. — Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=514137 (дата обращения: 09.06.2018).

2. 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). — Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=672802 (дата обращения: 09.06.2018).

3. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-003843-8 — Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=196235 (дата обращения: 09.06.2018).

4. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления Учебное пособие / Титова Л.Г. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с. ISBN 978-5-238-00919-3 — Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=872589 (дата обращения: 09.06.2018).

### 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 магистрантов / Т. Д. Санникова - 2018. 16 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8350 (дата обращения: 09.06.2018).

#### 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.

**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

Согласована на портале № 41105

## 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:

- 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 звуко-

Согласована на портале № 41105

усиливающей 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. Информацию в деловых коммуникациях используют
1) только объективную
2) объективную и субъективную
3) только субъективную
2. Специфической чертой деловой коммуникации является:
1) неформальность
2) регламентированность
3) сотрудничество
4) горизонтальность
3. Монологическая деловая коммуникация характеризуется
1) положением коммуникантов в пространстве
2) однонаправленностью речи между говорящим и слушающим
3) наличием опосредующего аппарата
4) двунаправленностью речи между говорящим и слушающим
4. В функции коммуникаций не входит:
1) информативная
2) административная
3) перцептивная
4) экспрессивная
5. Перцептивная функция коммуникации заключается
1) в передаче информации по каналам коммуникации
2) в восприятии друг друга партнерами в ходе общения и установлении на этой основе взаимопонимания
3) в организации информационно-коммуникативного взаимодействия
4) в возбуждении или изменении характера эмоциональных переживаний
6. Интерактивная функция коммуникации – это…
1) организация взаимодействия
2) передача истинных или ложных сведений
3) влияние на эмоциональные переживания
4) установление взаимопонимания
7. Факторами успешности деловой беседы могут быть
1) абстрактность изложения информации
2) элемент внезапности
3) монотонность речи
4) повторение основных положений

Согласована на портале № 41105

8. При массовой дискуссии:
1) назначаются специальные докладчики
2) все участники находятся в равном положении
3) не соблюдаются общепринятые правила и регламент
4) подготовленность участников не важна
9. Элокуция как этап подготовки публичной речи – это:
1) структурирование материала речи
2) стилистическое оформление речи
3) мысленное освоение текста речи
10. Коммуникации в коллективе предполагают…
1) обязательность контактов всех участников общения, независимо от симпатий и антипатий
2) игнорирование национально-культурных традиций
3) отсутствие формальных ограничений
4) дифференцированный подход в стиле общения в зависимости от личных предпочтений
11. 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) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию
12. Неформальное общение высоко ценится в коллективах, преимущественно состоящих из…
1) русских
2) американцев
3) англичан
4) японцев
13. Высокий уровень этноцентризма в деловом общении проявляют…
1) немцы
2) американцы
3) русские
4) израильтяне
14. Равенство и дружелюбные отношения при деловом общении предпочитают…
1) англичане
2) итальянцы
3) немцы
4) китайцы
15. Отметьте виды аудирования в зависимости от особенностей восприятия текста:
1) глобальное
2) резюмирование
3) детальное
4) критическое
5) рефлексивное
16. Неполным соблюдением норм, чрезмерным насыщением речи книжными либо разговорными словами характеризуется…
1) элитарная речевая культура
2) среднелитературная речевая культура
3) фамильярно-разговорный тип речевой культуры
17. К риторическим фигурам слова относятся:
1) антитеза
2) оксюморон
3) инверсия
4) синекдоха
18. Одним из показателей ассертивности является

Согласована на портале № 41105

1) некомпетентность
2) высокое самомнение
3) манипулятивное поведение
4) адекватная оценка собственной личности
19. К стратегиям ассертивного поведения относятся:
1) скрытность
2) сломанная пластинка
3) раскрытие информации
4) отрицание компромиссов
20. Ассертивное поведение…
1) снижает эффективность деловых коммуникаций
2) повышает эффективность деловых коммуникаций
3) никак не влияет на эффективность деловых коммуникаций

### 14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Виды и основные функции коммуникаций.
2. Условия и ограничения деловой коммуникации.
3. Принципы делового общения.
4. Процесс коммуникации: базовые элементы.
5. Основные виды делового общения.
6. Виды деловых писем.
7. Организация обычных сообщений.
8. Деловые переговоры.
9. Телефонные переговоры.
10. Деловое совещание.
11. Беседа и дискуссия.
12. Понятие коммуникативной стратегии.
13. Сущность эгоцентристской стратегии.
14. Сущность децентристской стратегии.
15. Понятие коммуникативной тактики.
16. Тактика конфронтации, партнерства.
17. Ролевое поведение, личностное поведение.
18. Аргументация и логика в деловой коммуникации.
19. Принципы делового воздействия.
20. Культура речевой деятельности.
21. Техника звучащей речи.
22. Риторические фигуры.
23. Речевой этикет.
24. Коммуникативные техники.
25. Типы речевых актов в деловом общении.
26. Публичное выступление.
27. Доклад и речь как жанры делового общения.
28. Культура и деловая среда.
29. Межкультурная коммуникация.
30. Межкультурная этика в бизнесе.
31. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
32. Деловой протокол и этикет.
33. Факторы ведения переговоров.
34. Стили ведения переговоров.
35. Бизнес-аргументация.
36. Методы убеждения собеседника.
37. Понятие ассертивности.
38. Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный.
39. Ассертивный стиль поведения.
40. Уровень ассертивности.

Согласована на портале № 41105

41. Базовые права ассертивной личности.
42. Принципы ассертивного поведения.
43. Ассертивные техники общения.
44. Контрманипулятивные техники: техники воздействия; техники самообороны.
45. Преимущества ассертивности.
46. Ассертивность и манипуляция в деловой коммуникации.
47. Ассертивное влияние.
48. Способы развития ассертивности.

### 14.1.3. Темы докладов

1. Базовые элементы коммуникационного процесса.
2. Ролевое поведение, личностное поведение.
3. Коммуникативные техники.
4. Типы речевых актов в деловом общении.
5. Доклад и речь как жанры делового общения.
6. Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный.

### 14.1.4. Темы опросов на занятиях

1. Принципы делового общения.
2. Процесс коммуникации.
3. Основные виды делового общения.
4. Виды деловых писем.
5. Организация обычных сообщений.
6. Телефонные переговоры.
7. Деловое совещание.
8. Беседа и дискуссия.
9. Понятие коммуникативной стратегии.
10. Сущность эгоцентристской стратегии.
11. Сущность децентристской стратегии.

Понятие коммуникативной тактики.

12. Тактика конфронтации, партнерства.
13. Аргументация и логика.
14. Принципы делового воздействия.
15. Культура речевой деятельности.
16. Техника звучащей речи.
17. Риторические фигуры.
18. Речевой этикет.
19. Публичное выступление.
20. Культура и деловая среда.
21. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация.
22. Межкультурная этика в бизнесе.
23. Деловой протокол и этикет.
24. Факторы ведения переговоров.
25. Стили ведения переговоров.
26. Бизнес-аргументация.
27. Методы убеждения собеседника.
28. Понятие ассертивности.
29. Ассертивный стиль поведения.
30. Уровень ассертивности.
31. Принципы ассертивного поведения.
32. Ассертивные техники общения.
33. Преимущества ассертивности.
34. Ассертивность и манипуляция в деловой коммуникации.
35. Ассертивное влияние.

Согласована на портале № 41105

### 14.1.5. Темы контрольных работ

1. Европейские стили управления.
2. Азиатские стили управления.
3. Латиноамериканские стили управления.
4. Деловое общение в межкультурном аспекте.
5. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена.

### 14.1.6. Вопросы на самоподготовку

1. Базовые элементы коммуникационного процесса.
2. Ролевое поведение, личностное поведение.
3. Коммуникативные техники.
4. Типы речевых актов в деловом общении.
5. Доклад и речь как жанры делового общения.
6. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
7. Деловое общение в межкультурном аспекте.
8. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена.
9. Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный.
10. Базовые права ассертивной личности.
11. Контрманипулятивные техники: техники воздействия; техники самообороны.
12. 6 способов развития ассертивности.

## 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

Согласована на портале № 41105

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.

Согласована на портале № 41105