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: **38.03.05 Бизнес-информатика**
Направленность (профиль) / специализация: **ИТ-предпринимательство**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **3**
Семестр: **6**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	6 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Лабораторные работы	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
4	Самостоятельная работа	36	36	часов
5	Всего (без экзамена)	72	72	часов
6	Общая трудоемкость	72	72	часов
		2.0	2.0	З.Е.

Зачет: 6 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 41462

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 8 от « 2 » 7 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного 11.08.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

старший преподаватель каф. экономики	_____	А. А. Кондратьева
Заведующий обеспечивающей каф. экономики	_____	В. Ю. Цибульникова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФСУ	_____	П. В. Сенченко
Заведующий выпускающей каф. АОИ	_____	Ю. П. Ехлаков

Эксперты:

Доцент кафедры экономики (экономики)	_____	Н. Б. Васильковская
Доцент кафедры автоматизации обработки информации (АОИ)	_____	А. А. Сидоров

Согласована на портале № 41462

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование комплекса теоретических знаний и понимания особенностей ведения деловых коммуникаций для достижения целей предприятия и поиска организационно-управленческих решений в профессиональной деятльности.

1.2. Задачи дисциплины

– освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций
– формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций
– формирование навыков поиска оптимальных решений при достижении профессиональных задач
– формирование навыков поиска организационно-управленческих решений в процессе реализации деловых коммуникаций и т.д.
–
–
–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.32) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Информационное право, Конкурентный анализ, Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Менеджмент, Моделирование бизнес-процессов, Системы поддержки принятия решений.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-2 способностью находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия методы организации контактной зоны предприятия сущность деловой коммуникации как вида деятельности о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией об организации различных форм деловой коммуникации, специфики норм международного делового общения современные технологии эффективного делового общения
– **уметь** работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия эффективно строить деловое общение с различными категориями людей использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия
– **владеть** навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств правилами делового этикета

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Согласована на портале № 41462

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		6 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	18	18
Лабораторные работы	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Выполнение индивидуальных заданий	6	6
Оформление отчетов по лабораторным работам	10	10
Подготовка к лабораторным работам	4	4
Проработка лекционного материала	9	9
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	7	7
Всего (без экзамена)	72	72
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	2.0

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	Лаб. раб., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
6 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	2	4	8	ОПК-2
2 Средства коммуникации	4	0	5	9	ОПК-2
3 Формы деловой коммуникации	4	14	11	29	ОПК-2
4 Конфликты в деловых коммуникациях	4	2	9	15	ОПК-2
5 Этика и этикет деловых отношений	4	0	7	11	ОПК-2
Итого за семестр	18	18	36	72	
Итого	18	18	36	72	

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 № 41462

6 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения.2. Функции и виды деловой коммуникации.3. Коммуникационный процесс.	2	ОПК-2
	Итого	2	
2 Средства коммуникации	1. Особенности вербальной коммуникации.2 Структура и функции невербальной коммуникации.	3	ОПК-2
	1. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.	1	
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	1. Деловая беседа.2. Деловое совещание.	2	ОПК-2
	1. Деловые переговоры.2. Публичное выступление.	2	
	Итого	4	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».2. Функции и виды конфликта.	2	ОПК-2
	1. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.2. Динамическая модель конфликта.	2	
	Итого	4	
5 Этика и этикет деловых отношений	1. Сущность этики деловых отношений.2. Этические проблемы деловых отношений.	2	ОПК-2
	1. Основные принципы этики деловых отношений.2. Этикет делового человека.	2	
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

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	5
Предшествующие дисциплины					
1 Информационное право		+	+	+	+
2 Конкурентный анализ			+		+
3 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности		+	+	+	+
Последующие дисциплины					
1 Защита выпускной квалификационной		+	+		+

Согласована на портале № 41462

работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты					
2 Менеджмент		+		+	
3 Моделирование бизнес-процессов			+		+
4 Системы поддержки принятия решений		+	+		+

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.	Лаб. раб.	Сам. раб.	
ОПК-2	+	+	+	Отчет по индивидуальному заданию, Зачет, Конспект самоподготовки, Отчет по лабораторной работе, Опрос на занятиях, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Наименование лабораторных работ приведено в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Наименование лабораторных работ

Названия разделов	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
6 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Оценка уровня общительности	2	ОПК-2
	Итого	2	
3 Формы деловой коммуникации	Письменные деловые коммуникации	2	ОПК-2
	Устные деловые коммуникации	4	
	Подготовка и проведение презентаций	4	
	Информационные технологии и деловые коммуникации	2	
	Создание и анализ рекламных текстов	2	
	Итого	14	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Анализ конфликтной ситуации в организации	2	ОПК-2
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

Согласована на портале № 41462

8. Практические занятия (семинары)

Не предусмотрено РУП.

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
6 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Проработка лекционного материала	1	ОПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе, Тест
	Подготовка к лабораторным работам	1		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	2		
	Итого	4		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	3	ОПК-2	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	5		
3 Формы деловой коммуникации	Проработка лекционного материала	2	ОПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по лабораторной работе, Тест
	Подготовка к лабораторным работам	2		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	6		
	Выполнение индивидуальных заданий	1		
	Итого	11		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОПК-2	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Подготовка к лабораторным работам	1		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	2		
	Итого	9		
5 Этика и этикет	Проработка лекционного	2	ОПК-2	Опрос на занятиях, От-

Согласована на портале № 41462

деловых отношений	материала			чет по индивидуальному заданию, Тест
	Выполнение индивиду-альных заданий	5		
	Итого	7		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
6 семестр				
Зачет			10	10
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Отчет по индивидуаль-ному заданию	10	10	10	30
Отчет по лабораторной работе	10	10	10	30
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за пери-од	30	30	40	100
Нарастающим итогом	30	60	100	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)

Согласована на портале № 41462

	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 02.08.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Кривокора, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов. - М. : ИНФРА-М , 2013. - 192 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Смольникова Л. В. - 2016. 203 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419 (дата обращения: 02.08.2018).

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 / Кондратьева А. А. - 2018. 19 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8095 (дата обращения: 02.08.2018).
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к лабораторным работам / А. А. Кондратьева - 2018. 28 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8497 (дата обращения: 02.08.2018).

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. Библиотека ТУСУР базы данных https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh
2. Университетская информационная система РОССИЯ – https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh/uis-rossiya
3. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования - https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh/elibrary-ru
4. ЭБ «Гребенников» - https://lib.tusur.ru/ru/novosti/prosmotr/-/novost-resursami-elektronnoy-biblioteki-izdatelskogo-doma-grebennikov-mozhno-vospolzovatsya-udalyonno

Согласована на портале № 41462

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 лабораторных работ

Учебно-вычислительная лаборатория / Компьютерный класс

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 611 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Сервер Intel Xeon X3430;
- Компьютер Intel Core i3-540;
- ПЭВМ Celeron 2 ГГц (Corei3-540) (18 шт.);
- Компьютер WS2 на базе Core 2 Duo E6300 (8 шт.);
- Проектор Epson EB-X12;
- Экран настенный;
- Доска магнитно-маркерная;
- Сканер Canon CanoScan UDE210 A4;
- Принтер Canon LBP-1120;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– 7-Zip
– Google Chrome
– Microsoft Office 2007
– Mozilla Firefox

Лаборатория группового проектного обучения "Социально-экономических проблем"

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 609 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Рабочие станции на базе Core 2 Duo E6300 (4 шт.);
- Рабочие станции на базе Intel Core i3 3240 (10 шт.);
- Монитор 17.0 Syns Master (14 шт.);
- Портативный компьютер Acer;
- Доска магнитно-маркерная;
- Плазменный экран SAMSUNG-PS50C7HX/BWT;
- Экран на штативе;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– 7-Zip
– Google Chrome
– Microsoft Office 2007

Согласована на портале № 41462

– 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. Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО «Витра». Что будет содержаться в данном письме?

a) информация об оказываемых услугах
b) предложение заключить договор
c) рекламное сообщение
d) запрос информации

Согласована на портале № 41462

2. Вы готовите публичное выступление. Вам рекомендовали обратить внимание на искусство речи. От чего оно не зависит?

a) личности докладчика, того как он держится

b) вербального и невербального способа передачи сообщения

c) содержания и структуры сообщения

d) нет верного ответа

3. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?

a) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой…

b) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией

c) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении

d) все ответы верны

4. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?

a) межъязыковые

b) мировоззренческие

c) соматические

d) социолингвистические

5. В рабочей документации Вы встретили словосочетание «Коммуникационная сеть». Как вы интерпретируете данную фразу?

a) сеть, покрывающая обычно относительно небольшую территорию или небольшую группу

b) соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов

c) передающая среда, заканчивающаяся проводной линией, предназначенной для связи между оборудованием, которое может быть размещено в различных зданиях

d) операционные системы, повседневно обеспечивающие единство и преемственность человеческой деятельности

6. В процессе переговоров, Вас пытаются запугать при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации. Какой тактический прием использует ваш оппонент?

a) блеф

b) запугивание через косвенные источники

c) создание неудобства

d) «уровень полномочий»

7. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?

a) кому позвонили

b) инициатор звонка

c) не имеет значения кто

d) младший по протокольному старшинству

8. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий.

9. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?

a) кому позвонили

b) инициатор звонка

c) не имеет значения кто

d) младший по протокольному старшинству

10. Ваш начальник дал Вам задание организовать встречу с партнерами. В каком из вариантов представлены все базовые элементы, необходимые для эффективной деловой коммуникации?

a) отправитель, сообщение, канал, получатель

Согласована на портале № 41462

b) отправитель, канал, получатель

c) отправитель, получатель

d) сообщение, канал, получатель

11. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. К какому виду коммуникаций относится ваше взаимодействие?

a) интраперсональной коммуникации

b) межличностной коммуникации

c) групповой коммуникации

d) массовой коммуникации

12. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

a) самореализация

b) самораскрытие

c) самозащита

d) уход в себя

13. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватность обратной связи, но не желает раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

a) самореализация

b) самораскрытие

c) самозащита

d) уход в себя

14. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

a) самореализация

b) самораскрытие

c) самозащита

d) уход в себя

15. В процессе подготовки презентации Вы не знаете, какое количество людей будет присутствовать, но Ваш начальник определил необходимость использования диалога. Сколько человек будет присутствовать на презентации?

a) малая группа (10-12 человек)

b) средняя группа (25-50)

c) большая группа

d) нет верного ответа

16. В процессе проведения презентации Вы заметили, что один из слушателей часто моргает, он озадачен. Что Вам следует сделать?

a) сбавить темп и повторить главное

b) продолжить презентацию в том же темпе

c) продолжить презентацию, сбавив темп

d) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию

17. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему, что Вы ответите?

a) никак не могу с Вами согласиться…

b) полностью с Вами согласен…

c) это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...

d) нет верного варианта

18. Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?

a) выяснение позиций сторон

b) торг

c) заключение сделки

Согласована на портале № 41462

d) определение допущений

19. Ваше руководство срочно собирает информационное совещание. Какие вопросы там будут обсуждаться?

a) принятие решений по финансовым вопросам

b) проблемы предприятия в производственной сфере

c) стратегия развития предприятия

d) кратко сообщат о положении дел, чтобы у руководства и участников сложилось общее представление о том, как развиваются события.

20. Ваше руководство поручило Вам найти новых клиентов. Вы понимаете, что для достижения цели необходимо использовать все этапы коммуникационного процесса. В каком из вариантов представлены все этапы?

a) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения, интерпретация сообщения

b) зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения

c) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения

d) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения

14.1.2. Темы индивидуальных заданий

1. Распознавание однородных языковых явлений в бытовых ситуациях и разностилистической литературе

2. Анализ персонажа

3. Тезисное раскрытие выбранной студентом темы

14.1.3. Зачёт

1. Понятие отношений. Структурные параметры отношений.
2. Общение и отношение: общее и особенное.
3. Динамика отношений: основные этапы.
4. Коммуникация как основа деловых отношений.
5. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
6. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
7. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
10. Проблема совместимости и сработанности в группе.
11. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
12. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
13. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
14. Перцептивный аспект делового общения.
15. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии.
16. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
17. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.
18. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.
19. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
20. Самопрезентация в деловых контактах.
21. Формирование аттракции в деловых отношениях.
22. Интерактивный аспект делового общения.
23. Стратегии устных деловых взаимодействий.
24. Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
25. Подготовка к публичным выступлениям.
26. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
27. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
28. Реклама как коммуникативный процесс.
29. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
30. Деловое совещание, его цели и проведение.
31. Деловая беседа, ее разновидности.
32. Презентация как форма деловой коммуникации.

Согласована на портале № 41462

33. Пресс-конференция, ее организация и проведение.
34. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
35. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
36. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
37. Динамика и интенсивность конфликтов.
38. Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
39. Межкультурные особенности деловых контактов.

14.1.4. Вопросы на самоподготовку

1. Национальные особенности невербальных средств общения.
2. Язык слов и язык тела.
3. Методы проверки истинности невербального языка.
4. Нарушение „территориального императива”и его последствия.
5. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность.
6. Массовое поведение и конфликты. Конфликт и лидерство.
7. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте.
8. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.

14.1.5. Темы опросов на занятиях

Какие формы и виды коммуникационного процесса вы знаете?
Основные цели коммуникаций.
Структурные компоненты общения.
Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
Этапы коммуникативного контакта.
Роль информации в коммуникационном процессе.
Назовите функции, которые проявляются в общении
Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
Что исследует психология общения?
В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?
В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
Перечислите компоненты невербальной коммуникации?
Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?
Каковы этапы психологии восприятия?
Сущность понятия средства коммуникации, основные из них.
Особенности вербальной коммуникации.
Виды речи.
Основные принципы речевого воздействия.
Подсистемы невербальной коммуникации.
Функции невербальных коммуникаций.
Виды жестов в деловой коммуникации.
Основные эмоциональные состояния человека.
Основные формы деловой коммуникации.
Функции деловой беседы.
Основные принципы успешного ведения деловой беседы
Разновидности расширенного совещания. Специфика каждого из них.
Технологию проведения успешного делового совещания.
Протокол совещания-сущность и особенности составления.
Целью любых деловых переговоров.
Стадии подготовки деловых переговоров.
Отличия мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению деловых переговоров.
Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.
Основные элементы делового выступления и его структура.
Деловая презентация.

Согласована на портале № 41462

Деловые письма: сущность, виды, особенности составления.
Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».
Функции и виды конфликта.
Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
Основные элементы динамической модели конфликта.
Пути решения конфликта.
Этика деловых отношений.
Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.
Основные принципы этики деловых отношений.
Этикет делового человека.
Основные требования к одежде делового человека.
Основные правила использования аксессуаров в деловом общении.
Этикет вручения подарков.
Будущий начальник говорит: «Слушаю вас» - при этом пишет (или читает). Начнете ли вы говорить?
Какой рукой нужно вручать визитную карточку?
Во время деловой беседы принесли чай или кофе. Вы уронили чайную ложку на пол. Вы поднимете ее?
Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?

14.1.6. Темы лабораторных работ

Письменные деловые коммуникации
Устные деловые коммуникации
Подготовка и проведение презентаций
Информационные технологии и деловые коммуникации
Создание и анализ рекламных текстов
Анализ конфликтной ситуации в организации
Оценка уровня общительности

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 до-

Согласована на портале № 41462

ступная 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.

Согласована на портале № 41462