МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. В. Сенченко
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.01 Экономика**
Направленность (профиль) / специализация: **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**
Кафедра: **экономики, Кафедра экономики**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2019 года

Распределение рабочего времени

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

Экзамен: 1 семестр

Томск

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Троян П.Е.
Должность: Директор департамента образования
Дата подписания: 19.12.2018
Уникальный программный ключ:
1c6cfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Согласована на портале № 48694

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 2 от «20» 2 2020 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.01 Экономика, утвержденного 12.11.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

старший преподаватель каф. экономики	_____	А. А. Кондратьева
доцент каф. экономики	_____	В. Ю. Цибульникова

Заведующий обеспечивающей каф. экономики	_____	В. Ю. Цибульникова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЭФ	_____	А. В. Богомолова
Заведующий выпускающей каф. экономики	_____	В. Ю. Цибульникова

Эксперты:

Доцент кафедры экономики (экономики)	_____	Н. В. Шимко
Доцент кафедры экономики (экономики)	_____	Н. Б. Васильковская

Согласована на портале № 48694

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области межличностных и групповых деловых коммуникаций, способствующих плодотворной работе в трудовом коллективе

1.2. Задачи дисциплины

- освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций
- формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций
- формирование навыков делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- выявлять и решать проблемы межличностного и межкультурного взаимодействия
-
-

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.20) относится к блоку 1 (базовая часть).

Последующими дисциплинами являются: Менеджмент, Общий и электронный документооборот.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

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 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		1 семестр
Аудиторные занятия (всего)	72	72

Согласована на портале № 48694

Лекции	36	36
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	72	72
Выполнение домашних заданий	21	21
Проработка лекционного материала	8	8
Написание рефератов	15	15
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	28	28
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	4	6	7	17	ОК-4, ОК-5
2 Средства коммуникации	8	10	14	32	ОК-4, ОК-5
3 Формы деловой коммуникации	8	10	14	32	ОК-4, ОК-5
4 Конфликты в деловых коммуникациях	8	6	12	26	ОК-4, ОК-5
5 Этика и этикет деловых отношений	8	4	25	37	ОК-4, ОК-5
Итого за семестр	36	36	72	144	
Итого	36	36	72	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

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

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения2. Функции и виды деловой коммуникации3. Коммуникационный процесс	4	ОК-4, ОК-5
	Итого	4	
2 Средства коммуникации	1. Особенности вербальной коммуникации2 Структура и функции невербальной коммуникации	6	ОК-4

Согласована на портале № 48694

	1. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации	2	
	Итого	8	
3 Формы деловой коммуникации	1. Деловая беседа2. Деловое совещание	4	ОК-4
	1. Деловые переговоры2. Публичное выступление	4	
	Итого	8	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология»2. Функции и виды конфликта	4	ОК-4
	1. Причины конфликтов в деловых коммуникациях2. Динамическая модель конфликта	4	
	Итого	8	
5 Этика и этикет деловых отношений	1. Сущность этики деловых отношений2. Этические проблемы деловых отношений	4	ОК-4, ОК-5
	1. Основные принципы этики деловых отношений2. Этикет делового человека	4	
	Итого	8	
Итого за семестр		36	

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

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

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Последующие дисциплины					
1 Менеджмент		+		+	
2 Общий и электронный документооборот			+		

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.	
ОК-4	+	+	+	Домашнее задание, Экзамен, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест, Реферат

Согласована на портале № 48694

ОК-5	+	+	+	Домашнее задание, Экзамен, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест, Реферат

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
1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1. Сущность коммуникационного процесса.2. Основные цели коммуникаций.3. Структурные компоненты общения.4. Функции и виды деловой коммуникации.	2	ОК-4
	1. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.2. Этапы коммуникативного контакта.3. Роль информации в коммуникационном процессе.	4	
	Итого	6	
2 Средства коммуникации	1. Сущность понятия средства коммуникации, основные из них.2. Особенности вербальной коммуникации.3. Виды речи.4. Основные принципы речевого воздействия.	6	ОК-4
	1. Подсистемы невербальной коммуникации.2. Функции невербальных коммуникаций.	2	
	Виды жестов в деловой коммуникации.Основные эмоциональные состояния человека.	2	
	Итого	10	
3 Формы деловой коммуникации	Основные формы деловой коммуникации.Функции деловой беседы.Основные принципы успешного ведения деловой беседы	2	ОК-4, ОК-5
	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.	4	

Согласована на портале № 48694

	Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.Основные элементы делового выступления и его структура.Деловая презентация.	2	
	Деловые письма: сущность, виды, особенности составления.	2	
	Итого	10	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».Функции и виды конфликта.	2	ОК-4, ОК-5
	Причины конфликтов в деловых коммуникациях.Основные элементы динамической модели конфликта.	2	
	Пути решения конфликта.	2	
	Итого	6	
5 Этика и этикет деловых отношений	Этика деловых отношений.Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.Основные принципы этики деловых отношений.	2	ОК-4, ОК-5
	Этикет делового человека.Основные требования к одежде делового человека.Основные правила использования аксессуаров в деловом общении.Этикет вручения подарков.	2	
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

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

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-4, ОК-5	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Выполнение домашних заданий	2		
	Итого	7		
2 Средства коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5	Домашнее задание, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		

Согласована на портале № 48694

	Выполнение домашних заданий	6		
	Итого	14		
3 Формы деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ОК-5	Домашнее задание, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Выполнение домашних заданий	4		
	Итого	14		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5	Домашнее задание, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Выполнение домашних заданий	4		
	Итого	12		
5 Этика и этикет деловых отношений	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-4, ОК-5	Домашнее задание, Реферат, Тест, Экзамен
	Написание рефератов	15		
	Проработка лекционного материала	1		
	Выполнение домашних заданий	5		
	Итого	25		
Итого за семестр		72		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		108		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
1 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	7			7

Согласована на портале № 48694

Домашнее задание	5	5	5	15
Опрос на занятиях	7	7	4	18
Реферат			15	15
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	24	17	29	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	24	41	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 23.03.2020).

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: 23.03.2020).

Согласована на портале № 48694

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: 23.03.2020).

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. Российская академия наук и издательство «Наука» - https://www.elibrary.ru/;
2. Университетская информационная система Россия - https://uisrussia.msu.ru/;
3. Электронно-библиотечная система Издательства Лань - https://e.lanbook.com/;
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - https://biblio-online.ru/.

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

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:

Согласована на портале № 48694

– Microsoft Office 2007
– Mozilla Firefox

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:
– Microsoft Office 2007
– 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

Согласована на портале № 48694

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?

А)информация об оказываемых услугах

Б)предложение заключить договор

В)рекламное сообщение

Г)запрос информации

2. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:

А) личности докладчика, того как он держится

Б) вербального и невербального способа передачи сообщения

В) содержания и структуры сообщения

Г) нет верного ответа

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

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

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

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

Г) все ответы верны

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

А) межъязыковые

Б) мировоззренческие

В) соматические

Г) социолингвистические

5. Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется

А) информационным потоком

Б) коммуникационная сеть

В) централизованным информационным потоком

Г) всеканальной сетью

6. Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему…

А) блеф

Б) запугивание через косвенные источники

В) создание неудобства

Г) «уровень полномочий»

Согласована на портале № 48694

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?

А) инициатор звонка

Б) не имеет значения кто

В) младший по протокольному старшинству

Г) кому позвонили

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

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

А) кому позвонили

Б) инициатор звонка

В) не имеет значения кто

Г) младший по протокольному старшинству

9. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций

А) отправитель, сообщение, канал, получатель

Б) отправитель, канал, получатель

В) отправитель, получатель

Г) сообщение, канал, получатель

10. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к.

А) интраперсональной коммуникации

Б) межличностной коммуникации

В) групповой коммуникации

Г) массовой коммуникации

11. 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?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

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

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

13. 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?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

14. 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?

А) малая группа (10-12 человек)

Б) средняя группа (25-50)

В) большая группа

Г) нет верного ответа

15. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто морга-

Согласована на портале № 48694

ет, он озадачен, то Вам следует…

А) сбавить темп и повторить главное

Б) продолжить презентацию в том же темпе

В) продолжить презентацию, сбавив темп

Г) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию

16. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему Вы ответите:

А) никак не могу с Вами согласиться

Б) полностью с Вами согласен

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

Г) нет верного варианта

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

А) выяснение позиций сторон

Б) торг

В) заключение сделки

Г) нет верного ответа

18. Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание.

Какие вопросы там будут обсуждаться?

А) принятие решений по финансовым вопросам

Б) проблемы предприятия в производственной сфере

В) стратегия развития предприятия

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

19. Ваш коллега в процессе обсуждения рабочих моментов активно выражает идеи, мысли и сообщает их Вам. Какую функцию коммуникации он использует в данной ситуации •

А) информационную

Б) аффективную функцию коммуникаций

В) оценочную функцию коммуникаций

Г) нет верного ответа

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?

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

Б) зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения

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

Г) нет верного варианта

14.1.2. Экзаменационные вопросы

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.

Согласована на портале № 48694

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.
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.

14.1.3. Темы домашних заданий

Производственная и коммерческая этика.
Речевой этикет.
Подготовка и проведение деловой беседы.
Деловые совещания.
Этика дистанционного общения.
Коммуникация и взаимоотношения.
Типы отношений.
Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Разрыв отношений.
Теория взаимоотношений межличностных потребностей.
Коммуникации для разрешения конфликтов.
Конфликты и способы их разрешения.
Природа языка. Развитие способности говорить.
Культурные различия в вербальной коммуникации.
Гендерные различия в вербальной коммуникации.
Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.
Формирование этики делового общения.
Государственная этика.
Производственная и коммерческая этика.
Речевой этикет.
Подготовка и проведение деловой беседы.
Критика и принципы ее восприятия.
Деловые совещания.
Этика дистанционного общения.
Коммуникация и взаимоотношения.
Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы.
Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.
Эффективные беседы.Навыки эффективного разговора.

Согласована на портале № 48694

Эффективное общение через средства электронной коммуникации.
Сущность невербальной коммуникации.
Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений.
Самопрезентация.
Коммуникация через организацию окружающей среды.
Участники процесса коммуникации.
Контекст. Обратная связь.
Функции и условия коммуникации.
Развитие коммуникационной компетенции.
Деловые переговоры.
Социология и психология делового общения.
Деловые презентации.
Специфика этикета.
Дипломатический этикет.

14.1.4. Темы рефератов

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах
4. Формирование этического кодекса в организации
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах
6. Основные правила телефонного этикет
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии
10. Формирование дресс-кода в организации
11. Организация презентации и выставок компании
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный»
13. Технологии ведения переговоров
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации
18. Значение коммуникации в управлении организацией
19. Особенности делового общения в Финляндии
20. Особенности делового общения в Англии

14.1.5. Темы докладов

Невербальное общение, как инструмент эффективных коммуникаций

Позы, мимика и жесты в деловой коммуникации

Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка

Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах

Психология переговоров

Особенности деловой переписки

Виды деловых коммуникаций (преимущества и недостатки)

14.1.6. 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.

Согласована на портале № 48694

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.
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?

14.2. 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.

Согласована на портале № 48694

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

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

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

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

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

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

- 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 № 48694