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: **38.03.06 Торговое дело**
Направленность (профиль) / специализация: **Маркетинг в торговой деятельности**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**
Кафедра: **Менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2021 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	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е.

Зачёт с оценкой: 1 семестр

Томск

Согласована на портале № 48936

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 10 от «28» 11 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.06 Торговое дело, утвержденного 12.11.2015 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 ЭФ _____ А. В. Богомолова

Заведующий выпускающей каф. Менеджмента _____ М. А. Афонасова

Эксперты:

доцент кафедры менеджмента _____ Т. А. Рябчикова

Заведующий кафедрой менеджмента (менеджмента) _____ М. А. Афонасова

Согласована на портале № 48936

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

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

1.2. Задачи дисциплины

– дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;

– сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;

– сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;

– сформировать способность выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.15) относится к блоку 1 (базовая часть).

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Менеджмент, Основы коммуникации и самоорганизации студентов с инвалидностью, Психология управления, Управление персоналом организации.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ПК-6 способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;

– **уметь** - использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; - использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; - выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории; - планировать и проводить деловые переговоры с учетом принципов кросс-культурной коммуникации; - реализовывать функции деловой коммуникации при работе в команде.

– **владеть** - навыками публичных выступлений и письменного делового общения; - навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; - навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения; - навыками выбора деловых партнеров, проведения деловых переговоров, заключения договоров и контроля их выполнения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 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
Лекции	36	36
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	72	72

Согласована на портале № 48936

Проработка лекционного материала	32	32
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	40	40
Всего (без экзамена)	144	144
Общая трудоемкость, ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

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 Основы деловых коммуникаций	9	9	18	36	ОК-4, ПК-6
2 Средства и модели делового общения	9	9	18	36	ОК-4, ПК-6
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	9	9	18	36	ПК-6
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	9	9	18	36	ОК-4
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 Основы деловых коммуникаций	Виды деловой коммуникации. Функции коммуникаций. Процесс, условия и ограничения деловой коммуникации. Культура письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем. Культура устной формы делового общения. Деловая беседа. Телефонный разговор. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловая дискуссия. Деловой спор. Публичная речь.Деловые переговоры. Требования к формулировке позиции. Подготовка и общие моральные постулаты переговоров. Стили ведения переговоров. Стадии переговоров.Заключение договоров и соглашений.	9	ОК-4, ПК-6
	Итого	9	

Согласована на портале № 48936

2 Средства и модели делового общения	Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Виды слушания. Типичные ошибки и правила идеального слушания.Невербальные средства делового общения. Язык жестов.Модели и стили делового общения. Потребительский тип. Конформистский тип. Аристократический тип. Героический тип. Религиозный тип. Предупредительный тип. Обвинительный тип. Уравновешенный тип. Удаленный тип.Податливый стиль. Агрессивный стиль. Отчужденный стиль. Альтруистический стиль. Манипулятивный стиль. Миссионерский стиль.	9	ОК-4, ПК-6
	Итого	9	
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Понятие речевого воздействия. Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности. Приемы воздействия на собеседника. Ложь и манипуляции в деловых переговорах. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Выявление симптомов лжи.Манипуляции в деловых переговорах. Приемы манипуляции: Методы нейтрализации манипулятора.	9	ПК-6
	Итого	9	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Основные этические принципы делового общения и поведения в команде. Требования этики делового общения. Виды и правила критики в деловом общении. Типы барьеров: фонетический, семантический, стилистический, логический. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций. Психологические законы коммуникаций.Коммуникативные проблемы работы в команде. Кросс-культурная коммуникация. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Этикетные формулы в деловом межкультурном общении.	9	ОК-4
	Итого	9	
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.

Согласована на портале № 48936

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
Последующие дисциплины				
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты		+		
2 Менеджмент	+			
3 Основы коммуникации и самоорганизации студентов с инвалидностью				+
4 Психология управления		+	+	+
5 Управление персоналом организации	+	+	+	+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-4	+	+	+	Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Тест, Зачёт с оценкой
ПК-6	+	+	+	Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Тест, Зачёт с оценкой

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 Основы деловых коммуникаций	Темы опросов:1. Понятие и сущность деловой коммуникации. 2.Основные функции коммуникаций. 3. Условия и ограничения деловой коммуникации.4. Стадии деловых переговоров5. Подготовка деловых переговоров. Решение ситуационных задач с использованием правил деловых переговоров (стр. 146 Практикума).Тестирование по теме.	9	ОК-4, ПК-6

Согласована на портале № 48936

	Итого	9	
2 Средства и модели делового общения	Темы опроса:1. Признаки официально-делового стиля. 2. Специфика устной формы делового общения. 3. Поведение во время разговора,модели и стили общения. 4. Виды слушания.Практические задания - стр. 90 Практикума.Тестирование по теме.	9	ПК-6
	Итого	9	
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Темы опроса:1. Общие и частные функции речи. 2. Невербальные средства делового общения. 3. Приемы воздействия на собеседника.4. Мимика и жестикуляция при неискренности. 5. Приемы манипуляции в деловых переговорах.6. Методы нейтрализации манипулятора. . Практические задания (деловые игры) - стр.326 Практикума.Тестирование по теме.	9	ПК-6
	Итого	9	
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Темы опроса:1. Основные этические принципы делового общения и поведения в команде. 2. Требования этики делового общения. 3. Виды и правила критики в деловом общении. 4. Диагностика социальных, культурных, этнических и конфессиональных барьеров в общении. Практические задания - стр.104 Практикума.Тестирование по теме.	9	ОК-4
	Итого	9	
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 Основы деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-6	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	18		
2 Средства и модели делового общения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-6	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	8		

Согласована на портале № 48936

	Итого	18		
3 Речевое воздействие в профессиональной деятельности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ПК-6	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	18		
4 Социокультурные особенности деловых коммуникаций	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4	Зачёт с оценкой, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	18		
Итого за семестр		72		
Итого		72		

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				
Конспект самоподготовки	7	7	7	21
Опрос на занятиях	7	7	7	21
Собеседование	5	5	5	15
Тест	12	14	17	43
Итого максимум за период	31	33	36	100
Нарастающим итогом	31	64	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

Согласована на портале № 48936

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 [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0 (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / под ред. В.П. Ратникова.- М. : Издательство Юрайт, 2019.- 527 с. - (Серия : Бакалавр. Базовый курс). — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-425857#page/1 (дата обращения: 21.05.2020).

12.2. Дополнительная литература

1. Измайлова , М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова . - М. : Дашков и К°, 2008. - 250[2] с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 182-184. - ISBN 978-5-91131-593-1. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]; ред. : В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415[1] с. : ил., табл. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411. - ISBN 978-5-238-01050-2. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Титова Л. Г. Деловое общение: теория, практика, технологии : Учебное пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 271[1] с. : ил. - (SUB ROSA: Конфиденциальность, доверительность, честность). - Библиогр.: с. 267-269. - ISBN 5-238-00919-4 : 105.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Эффективное деловое общение [Текст] : популярное издание / Р. Дж. Николс [и др.]; пер. И. Ларионова. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. - 192 с. - (Классика Harvard Business Review). - Пер. с англ. - Предм. указ.: с. 188-190. - ISBN 5-9614-0224-X : 319.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 9 экз.)

5. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / Л.И.Чернышова.- Москва : Издательство Юрайт, 2020.- 161 с.- (Высшее образование).- Текст : непосредственный. — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-451154#page/1 (дата обращения: 21.05.2020).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М.Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 466 с. – (Высшее образование). – Текст : непосредственный. (рекомендовано для практических занятий и самостоятельной работы). — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-450020#page/1 (дата обращения: 21.05.2020).

Согласована на портале № 48936

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

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.;

Согласована на портале № 48936

- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:
- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Официально-деловой стиль подразумевает:
1) нейтральный тон изложения
2) экспрессивный тон изложения
3) позитивный тон изложения
4) витиеватый тон изложения

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

3. Фаза деловой беседы «аргументирование» включает:
1) выявление мотивов и целей собеседника
2) привлечение внимания к предмету разговора
3) устранение или смягчение противоречий, возникших в ходе беседы

Согласована на портале № 48936

4) нейтрализация замечаний собеседника

4. К общим функциям речи относятся:

1) коммуникативная

2) конструктивная

3) экспрессивная

4) волюнтативная

5. К частным функциям речи относятся:

1) апеллятивная

2) эмотивная

3) метаязыковая

4) коммуникативная

6. Выберите верное выражение:

1) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию

2) внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника

3) рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней

7. Верно ли, что невербальное взаимодействие не может заменить вербальные сообщения?

1) да

2) нет

8. Выберите верное утверждение:

1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов

2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения

3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений

4) потребительская модель общения носит коллективистский характер

9. К психологическим барьерам деловой коммуникации относятся:

1) боязнь контакта

2) дискомфорт физической среды

3) неверные стереотипы

4) сложная логика рассуждений

10. Верно ли, что принцип доступности речевого воздействия предполагает учет культурного уровня слушателей?

1) да

2) нет

11. Позиции сторон деловых переговоров

1) должны быть сформулированы ярко и образно

2) должны содержать абстрактные определения

3) не должны содержать внутренних противоречий

12. К моральным принципам переговоров относится

1) главное – дело принципа

2) категорический императив истины

3) подозрительность в адрес партнеров

4) истинность собственной позиции

13. Конструктивным подходом к деловым переговорам является

1) конфронтационный подход

2) императивный подход

3) партнерский подход

14. При рациональном стиле ведения переговоров

1) участники – это друзья

2) главное – доверять друг другу

3) применяются объективные критерии

4) участники настаивают на своей позиции

15. Конформистский тип в деловом общении

1) пытается утвердить себя среди других

Согласована на портале № 48936

2) старается быть как все
3) действует, не думая о последствиях
4) не терпимы к другим
16. Для религиозного типа в деловом общении характерным является
1) индивидуализм
2) любовь к ближнему
3) коллективизм
4) чувство долга
17. Деловая коммуникация не предполагает
1) необязательность контактов
2) предметно-целевое содержание общения
3) коммуникативный контроль
4) отсутствие ограничения
18. Перцептивная функция коммуникации заключается
1) в передаче истинных или ложных сведений
2) в восприятии друг друга партнерами в ходе общения и установлении на этой основе взаимопонимания
3) в возбуждении или изменении характера эмоциональных переживаний
19. Специфической чертой деловой коммуникации является:
1) неформальность
2) регламентированность
3) сотрудничество
4) горизонтальность
20. К внутренним помехам деловой коммуникации относятся:
1) яркие манеры собеседника
2) цвет стен в помещении
3) сложная логика рассуждений
4) мысленные возражения

14.1.2. Вопросы на собеседование

1. Культура устной формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.
2. Слушание в деловой коммуникации.
3. Невербальные средства делового общения.

14.1.3. Вопросы на самоподготовку

1. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.
2. Деловые (служебные) письма: классификация по функциональному признаку и по аспектам.
3. Виды слушания: направленное, эмпатическое, нерефлексивное, активное.
4. Виды и правила критики в деловом общении.
5. Деловая информация и риски.

14.1.4. Темы опросов на занятиях

Виды деловой коммуникации. Функции коммуникаций. Процесс, условия и ограничения деловой коммуникации.

Культура письменного делового общения. Деловые (служебные) письма. Официально-деловой стиль. Особенности электронных деловых писем.

Культура устной формы делового общения. Деловая беседа. Телефонный разговор. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловая дискуссия. Деловой спор. Публичная речь.

Деловые переговоры. Требования к формулировке позиции. Подготовка и общие моральные постулаты переговоров. Стили ведения переговоров. Стадии переговоров.Заключение договоров и соглашений.

Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации. Помехи слушанию. Виды слушания. Типичные ошибки и правила идеального слушания.

Согласована на портале № 48936

Невербальные средства делового общения. Язык жестов.

Модели и стили делового общения. Потребительский тип. Конформистский тип. Аристократический тип. Героический тип. Религиозный тип. Предупредительный тип. Обвинительный тип. Уравновешенный тип. Удаленный тип.

Податливый стиль. Агрессивный стиль. Отчужденный стиль. Альтруистический стиль. Манипулятивный стиль. Миссионерский стиль.

Понятие речевого воздействия. Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности. Приемы воздействия на собеседника.

Ложь и манипуляции в деловых переговорах. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляция при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Выявление симптомов лжи.

Манипуляции в деловых переговорах. Приемы манипуляции: Методы нейтрализации манипулятора.

Основные этические принципы делового общения и поведения в команде. Требования этики делового общения. Виды и правила критики в деловом общении. Типы барьеров: фонетический, семантический, стилистический, логический. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций. Психологические законы коммуникаций.

Коммуникативные проблемы работы в команде. Кросс-культурная коммуникация. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Этикетные формулы в деловом межкультурном общении.

14.1.5. Вопросы для зачёта с оценкой

1. Понятие, сущность и виды деловой коммуникации.
2. Основные функции коммуникаций.
3. Классификация деловых коммуникаций.
4. Процесс деловой коммуникации.
5. Условия и ограничения деловой коммуникации.
6. Виды письменного делового общения.
7. Деловые (служебные) письма.
8. Официально-деловой стиль.
9. Особенности электронных деловых писем.
10. Деловая беседа.
11. Культура телефонного разговора.
12. Деловое совещание.
13. Пресс-конференция.
14. Деловые переговоры.
15. Деловая дискуссия.
16. Деловой спор.
17. Публичная речь.
18. Общие и частные функции речи.
19. Типы высказываний. Виды вопросов.
20. Виды слушания в деловой коммуникации.
21. Помехи слушанию.
22. Типичные ошибки и правила идеального слушания.
23. Невербальные средства делового общения.
24. Модели и стили делового общения.
25. Понятие речевого воздействия.
26. Принципы эффективности: доступности, экспрессивности, ассоциативности.
27. Приемы воздействия на собеседника.
28. Физиологические симптомы лжи собеседника.
29. Мимика и жестикуляция при неискренности.
30. Вербальные сигналы, выдающие ложь.
31. Манипуляции в общении. Приемы манипуляции.
32. Методы нейтрализации манипулятора.
33. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.

Согласована на портале № 48936

34. Требования этики делового общения.
35. Виды и правила критики в деловом общении.
36. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные.
37. Психологические барьеры установки. Типы барьеров.
38. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций.
39. Психологические законы коммуникаций.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

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

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями 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;

Согласована на портале № 48936

– 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 № 48936