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: **27.03.02 Управление качеством**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление качеством в информационных системах**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**
Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	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.

Зачёт: 1 семестр

Томск

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 18.12.2019
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Согласована на портале № 50687

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 8 от «30» 8 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством, утвержденного 09.02.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:
доцент каф. ФиС _____ Л. В. Шевченко

Заведующий обеспечивающей каф. ФиС _____ В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФИТ _____ Г. Н. Нариманова

Заведующий выпускающей каф. УИ _____ Г. Н. Нариманова

Эксперты:

Доцент кафедры конструирования и производства радиоаппаратуры (КИПР) _____ Н. Н. Кривин

Доцент кафедры философии и социологии (ФиС) _____ Л. Л. Захарова

Согласована на портале № 50687

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

развитие у студентов-бакалавров коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

1.2. Задачи дисциплины

– -дать студентам целостное представление об эффективной коммуникации в условиях делового общения, особенностях речевого поведения в социально ориентированном общении ;

– -систематизировать средства эффективной коммуникации;

– - развить навыки общения на основе техники риторической аргументации, принципов и правил общей риторики, способов преодолений барьеров в общении;

– - выработать речевые умения для самостоятельного и оригинального выражения своих мыслей;

– - выработать умение защищаться от манипулирования (скрытого вербального воздействия) и прямого обмана;

– - сформировать навык практического использования средств риторики, делая акцент не на предмете и способе речи, а на цели того или иного высказывания, расшифровке этой цели партнёра по коммуникации.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.01.03) относится к блоку 1 (базовая часть).

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Основы проектной деятельности, Оценка эффективности проектов, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Проектная деятельность (ГПО-1), Проектная деятельность (ГПО-2), Проектная деятельность (ГПО-3), Проектная деятельность (ГПО-4), Разработка и проведение тренингов по интеграции личности в общество.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** - стратегии и технологии деловых коммуникаций; - основные элементы модели коммуникации; - ресурсы воздействия в деловых коммуникациях; - организационные и этические аспекты коммуникационного взаимодействия.

– **уметь** - выделять субъектов деловых коммуникаций; - анализировать среду в которой происходит общение; - выделять типы стратегий и технологий деловых коммуникаций; - использовать различные технологии коммуникативного воздействия; - диагностировать опасные ситуации коммуникативного воздействия; - применять технологии защиты от манипулятивного воздействия.

– **владеть** - публичного выступления; - подготовки и проведения деловых мероприятий различных жанров; - анализа контекстов деловой коммуникации; - создания благоприятной обстановки и условий для преодоления психологических барьеров; - чётко и логично формулировать свои мысли и выдвигать аргументы в споре.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры

Согласована на портале № 50687

		1 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Выполнение домашних заданий	14	14
Выполнение индивидуальных заданий	6	6
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2	2
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	14
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	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр					
1 Коммуникационные стратегии.	4	2	4	10	ОК-6
2 Ресурсы деловой коммуникации	4	4	5	13	ОК-6
3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности.	2	2	7	11	ОК-6
4 Технологии коммуникативного воздействия.	4	4	8	16	ОК-6
5 Основные форматы деловой коммуникации.	4	6	12	22	ОК-6
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
1 семестр			
1 Коммуникационные стратегии.	Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия.	4	ОК-6
	Итого	4	

Согласована на портале № 50687

2 Ресурсы деловой коммуникации	Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации.	4	ОК-6
	Итого	4	
3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности.	Коммуникативная позиция и принципы её определения.	2	ОК-6
	Итого	2	
4 Технологии коммуникативного воздействия.	Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии.	4	ОК-6
	Итого	4	
5 Основные форматы деловой коммуникации.	Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи.	4	ОК-6
	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
Последующие дисциплины					
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	+	+			+
2 Основы проектной деятельности	+	+	+	+	+
3 Оценка эффективности проектов		+		+	+
4 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	+	+	+		
5 Проектная деятельность (ГПО-1)	+				+
6 Проектная деятельность (ГПО-2)	+				+
7 Проектная деятельность (ГПО-3)	+				+
8 Проектная деятельность (ГПО-4)	+				+
9 Разработка и проведение тренингов по интеграции личности в общество	+		+	+	+

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.

Согласована на портале № 50687

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

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-6	+	+	+	Домашнее задание, Коллоквиум, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Коммуникационные стратегии.	Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия.	2	ОК-6
	Итого	2	
2 Ресурсы деловой коммуникации	Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации.	4	ОК-6
	Итого	4	
3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности.	Коммуникативная позиция и принципы её определения.	2	ОК-6
	Итого	2	
4 Технологии коммуникативного воздействия.	Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии.	4	ОК-6
	Итого	4	
5 Основные форматы деловой коммуникации.	Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи.	6	ОК-6
	Итого	6	
Итого за семестр		18	

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 Коммуникационны	Подготовка к практическим занятиям, семина-	2	ОК-6	Коллоквиум, Опрос на занятиях, Тест

Согласована на портале № 50687

е стратегии.	рам			
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2		
	Итого	4		
2 Ресурсы деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-6	Домашнее задание, Тест
	Выполнение домашних заданий	3		
	Итого	5		
3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-6	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест
	Выполнение домашних заданий	5		
	Итого	7		
4 Технологии коммуникативного воздействия.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-6	Тест
	Выполнение индивидуальных заданий	6		
	Итого	8		
5 Основные форматы деловой коммуникации.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-6	Выступление (доклад) на занятии, Тест
	Выполнение домашних заданий	6		
	Итого	12		
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
1 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	5	5	5	15
Домашнее задание	10	10	10	30

Согласована на портале № 50687

Коллоквиум	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Тест	5	10	10	25
Итого максимум за период	30	35	35	100
Нарастающим итогом	30	65	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)
	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 / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 15.11.2021).

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 / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419 (дата обращения: 15.11.2021).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. 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: 15.11.2021).

Согласована на портале № 50687

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. www.top-personal.ru – Журнал "Управление персоналом"
2. www.dis.ru/manag – Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
3. https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh» - информационные, справочные и нормативные базы данных

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

Лекционная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 312 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер Intel(R) Core (TM)2 CPU;
- Проектор Benq;
- Экран для проектора;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Windows
- OpenOffice

Согласована на портале № 50687

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. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:

а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;

б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;

в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;

г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

2. Перцептивной стороной общения является:

Согласована на портале № 50687

а) обмен информацией между участниками общения;

б) взаимодействие участников общения;

в) взаимовлияние друг на друга участников общения;

г) восприятие друг друга партнерами по общению.

3. Приведите в соответствие.

Различают следующие основные функции делового общения:

а) инструментальная функция

б) интегративная функция

в) трансляционная функция

г) функция социального контроля

1)раскрывает общение как средство объединения людей

2)функция передачи способов деятельности, оценок и т. д.

3)регламентация поведения деятельности

4)характеризует общение социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для

действия

4. Коммуникации – это _____ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.

5. 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

Д) определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста

6. 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

7. В структуру речевого общения входит …

1) значение и смысл слов, фраз

2) кинесика

3) паралигвистика

4) такесика

8. Скрытое управление поведением партнера

1) манипулирование

2) принуждение

3) заражение

4) просьба

9. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:

1) эмпатия

2) идентификация

3) установка

4) проекция

10. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой … слушание.

1) направленное

2) рефлексивное

3) эмпатическое

Согласована на портале № 50687

4) нерефлексивное

11. Психологический механизм самосознания

1) эмпатия

2) идентификация

3) рефлексия

4) атрибуция

12. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это … уровень общения.

1) интимно – личностный

2) ритуальный, или социально – ролевой

3) деловой

4) прагматический

13. Идентификация:

1) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

2) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

3) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

14. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

1) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления

2) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя пресекать агрессивные реплики со стороны участников

15. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

1) Духовные идеалы партнера-адресата

2) Когнитивные структуры партнера-адресата

3) Потребности и склонности партнера-адресата

4) Ценностные установки партнера-адресата

16. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1) Жестов

2) Информационных технологий

3) Определенного темпа речи

4) Похлопываний по плечу

5) Устной речи

17. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора

2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество

3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства

4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

5) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

18. Важнейшими отличительными признаками делового общения являются:

1) формально-статусный принцип взаимодействия субъектов общения

2) инструментальная направленность общения на решение социально-значимой проблемы

3) реализация общения в какой-либо совместной профессиональной деятельности людей

19. Вербальные приемы, которые могут способствовать предупреждению конфликтов - это:

1) «Вы-подход»

2) Прием «Да... но»

3) Корректная аргументация и постановка вопросов

20. Выберите среди перечисленных ниже основные техники влияния на делового партнера в

Согласована на портале № 50687

конфликтной ситуации:

1) нейтрализация критических замечаний партнера
2) нейтрализация возражений партнера
3) техники убеждения

14.1.2. Темы опросов на занятиях

Основные цели коммуникаций.
Структурные компоненты общения.
Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
Роль информации в коммуникационном процессе.
Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?
Каковы этапы психологии восприятия?
Особенности вербальной коммуникации.
Виды речи.
Основные принципы речевого воздействия.
Основные формы деловой коммуникации.
Целью любых деловых переговоров.
Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.
Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».
Функции и виды конфликта.
Этика деловых отношений.
Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.
Основные принципы этики деловых отношений.
Этикет делового человека.

14.1.3. Темы домашних заданий

Производственная и коммерческая этика.
Речевой этикет.
Коммуникация и взаимоотношения.
Типы отношений.
Теория взаимоотношений межличностных потребностей.
Коммуникации для разрешения конфликтов.
Конфликты и способы их разрешения.
Природа понятийного языка. Развитие способности давать чёткие определения.
Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.
Формирование этики делового общения.
Подготовка и проведение деловой беседы.
Критика и принципы ее восприятия.
Коммуникация и взаимоотношения.
Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы.
Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.
Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора.
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.
Коммуникативная позиция, её основания.

14.1.4. Темы коллоквиумов

Этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.

Сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации?

Согласована на портале № 50687

Правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации.

Факторы, предопределяющие действенность публичного выступления.

Подготовка сторон к деловым переговорам?

14.1.5. Темы докладов

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. Зачёт

1 Коммуникация как основа деловых отношений.

2 Специфика и основные задачи деловой коммуникации.

3 Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.

4 Факторы эффективной коммуникации.

5 Элементы и этапы коммуникационного процесса.

6 Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.

7 Использование эффектов восприятия в деловом общении.

8 Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.

9 Приемы устранения коммуникативных барьеров.

10 Вербальные средства делового общения.

11 Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.

12 Приемы активного слушания в деловом общении.

13 Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.

14 Деловые переговоры: подготовка и проведение.

15 Формирование и совершенствование переговорного процесса.

16 Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.

17 Презентация как форма деловой коммуникации.

18 Самопрезентация в деловых контактах.

19 Основные требования к оформлению делового письма.

20 Основные виды официальных деловых писем.

21 Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.

22 Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

23 Этические основы деловых коммуникаций.

24 Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.

25 Условия эффективного речевого воздействия.

26 Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.

27 Межкультурные различия в деловой коммуникации.

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

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

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

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями	Тесты, письменные самостоятельные	Преимущественно письменная

Согласована на портале № 50687

слуха	работы, вопросы к зачету, контрольные работы	проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

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

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

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

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

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 50687