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: **27.03.04 Управление в технических системах**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление в робототехнических системах**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФВС, Факультет вычислительных систем**
Кафедра: **КСУП, Кафедра компьютерных систем в управлении и проектировании**
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 № 50993

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) 27.03.04 Управление в технических системах, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

старший преподаватель кафедра философии и социологии _____ Н. С. Корнющенко-Ермолаева

Заведующий обеспечивающей каф. ФиС _____ В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФВС _____ М. В. Черкашин

Заведующий выпускающей каф. КСУП _____ Ю. А. Шурыгин

Эксперты:

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

Старший преподаватель кафедры компьютерных систем в управлении и проектировании (КСУП) _____ С. К. Вавилова

Согласована на портале № 50993

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у слушателей четких представлений об особенностях и эффективности процессов деловых коммуникаций, развития интереса к вопросам постоянного профессионального и личностного роста, продуктивного делового сотрудничества, стимулирование потребности к критическому и системному анализу сложных конфликтных ситуаций и поиску обоснованных решений.

1.2. Задачи дисциплины

– создание представления об эффективных вербальных и невербальных способах коммуникации;
– знакомство с основами конфликтологии и способами разрешения конфликтов;
– овладение умениями и навыками ведения переговоров;
– формирование представлений о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях;
– развитие навыка составления резюме и эффективного прохождения собеседования;
– выявление причин стресса в деловых коммуникациях и способов управления стрессом.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.01.03) относится к блоку 1 (базовая часть).
Последующими дисциплинами являются: Education design.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
– ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;
– ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию ;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:
– **знать** - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; - правила эффективного ведения переговоров.
– **уметь** - анализировать коммуникационные процессы в организации (межличностные, групповые, организационные) и разрабатывать предложения по их эффективности; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - грамотно составлять резюме и проходить сложное собеседование при приеме на работу.
– **владеть** - способностью к эффективному деловому общению; - навыками деловых коммуникаций; - методами борьбы со стрессом в режиме многозадачности; - приемами, которые помогают увеличить продуктивность с помощью правильной организации времени.

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
		1 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Выполнение индивидуальных заданий	4	4

Согласована на портале № 50993

Проработка лекционного материала	9	9
Написание рефератов	2	2
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	17	17
Выполнение контрольных работ	2	2
Подготовка к тесту	2	2
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 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	4	0	3	7	ОК-6, ОК-7
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	0	2	4	6	ОК-6, ОК-7
3 Вербальные средства коммуникации	4	2	5	11	ОК-6, ОК-7
4 Невербальные средства коммуникации	0	2	4	6	ОК-6, ОК-7
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	4	2	7	13	ОК-6, ОК-7
6 Конфликты и способы их решения	2	2	4	8	ОК-6, ОК-7
7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	0	0	2	2	ОК-6, ОК-7
8 Деловая этика и этикет	0	4	4	8	ОК-6, ОК-7
9 Искусство ведения переговоров	4	4	3	11	ОК-6, ОК-7
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 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Коммуникации и общение. Особенности (специфика) деловых коммуникаций. Структурная модель деловой коммуникации. Виды и формы деловых коммуника-	4	ОК-6, ОК-7

Согласована на портале № 50993

	ций. Значение деловых коммуникаций и их функции. Принципы эффективных коммуникаций.		
	Итого	4	
3 Вербальные средства коммуникации	Публичное выступление. Техника доклада и презентации. Речевые приемы презентации. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации. Деловое совещание.	4	ОК-6, ОК-7
	Итого	4	
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Стратегии самопрезентаций для эффективного имиджа. Типология имиджа, его виды. «Я-концепция» делового человека. Особенности гардероба мужчин и женщин и стратегии успеха.	4	ОК-6
	Итого	4	
6 Конфликты и способы их решения	Понятие конфликта, его структура и типы. Причины возникновения конфликтов. Динамика конфликта. Последствия конфликтов. Модели разрешения конфликтов.	2	ОК-6
	Итого	2	
9 Искусство ведения переговоров	Понятие переговоров, их структурирование. Триада переговоров. Ситуация переговоров. Два мировых подхода к переговорам. Подготовка к переговорам.	4	ОК-6, ОК-7
	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	6	7	8	9
Последующие дисциплины									
1 Education design		+				+		+	

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.	

Согласована на портале № 50993

ОК-6	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Выполнение контрольной работы, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Консультирование, Зачёт, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ОК-7	+	+	+	Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Выполнение контрольной работы, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Консультирование, Зачёт, 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			
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Психологические механизмы восприятия в коммуникации. Ошибки и искажения восприятия. Барьеры «непонимания» и их природа. Психологические типы собеседников в коммуникации.	2	ОК-6, ОК-7
	Итого	2	
3 Вербальные средства коммуникации	Средства деловой коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной коммуникации. Формы устной и письменной деловой коммуникации. Деловая переписка.	2	ОК-6, ОК-7
	Итого	2	
4 Невербальные средства коммуникации	Формы невербальных коммуникаций. Влияние на восприятие тестов и пространства общения. Жесты в коммуникациях. Взаиморасположение и позы собеседников. Проксематика.	2	ОК-6, ОК-7
	Итого	2	
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Резюме как самопрезентация. Визитная карточка. Собеседование.	2	ОК-6, ОК-7
	Итого	2	
6 Конфликты и	Конфликтное поведение и пути его	2	ОК-6, ОК-7

Согласована на портале № 50993

способы их решения	преодоления. Модели разрешения конфликтов. Способы урегулирования конфликтов. Стратегия и тактика конфликтного поведения.		
	Итого	2	
8 Деловая этика и этикет	Этика вынесения порицания подчиненным: поддержание коммуникации. Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации. Особенности этикета деловых коммуникаций. Основные правила и принципы делового этикета.	4	ОК-6
	Итого	4	
9 Искусство ведения переговоров	Карта предпереговорной диагностики. Методы подготовки к переговорам. Слабые и сильные стороны оппонентов. Выбор цели и стратегии переговоров. Тактические приемы в переговорах. Проблема гибкости. Определение переговорной позиции. Задачи и технологии посредничества в переговорах.	4	ОК-7
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

Согласована на портале № 50993

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 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Проработка лекционного материала	2	ОК-6, ОК-7	Зачёт, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Подготовка к тесту	2	ОК-6, ОК-7	Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2		
	Итого	4		
3 Вербальные средства коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-6, ОК-7	Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Зачёт, Конспект самоподготовки, Отчет по индивидуальному заданию, Тест
	Написание рефератов	2		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
4 Невербальные средства коммуникации	Выполнение контрольных работ	2	ОК-6, ОК-7	Выполнение контрольной работы, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2		
	Итого	4		
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-6, ОК-7	Выступление (доклад) на занятии, Консультирование, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Выполнение индивидуальных заданий	4		
	Итого	7		
6 Конфликты и способы их решения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-6, ОК-7	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	4		
7 Стрессы и	Проработка лекционно-	2	ОК-6, ОК-7	Конспект самопод-

Согласована на портале № 50993

стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	го материала			готовки, Тест
	Итого	2		
8 Деловая этика и этикет	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-6, ОК-7	Зачёт, Тест
	Итого	4		
9 Искусство ведения переговоров	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-6, ОК-7	Выполнение контрольной работы, Домашнее задание, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
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				
Выполнение контрольной работы	2	2	2	6
Выступление (доклад) на занятии	2	2	2	6
Домашнее задание	4	2	6	12
Зачёт	2	2	4	8
Конспект самоподготовки	2	2	4	8
Консультирование	2	2	4	8
Контрольная работа	2	2	2	6
Опрос на занятиях	4	4	8	16
Отчет по индивидуальному заданию	2	2	2	6
Собеседование	2	2	2	6
Тест	4	4	10	18
Итого максимум за период	28	26	46	100
Нарастающим итогом	28	54	100	100

Согласована на портале № 50993

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: 18.05.2021).

12.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419 (дата обращения: 18.05.2021).
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 18.05.2021).

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 / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8095 (дата обращения: 18.05.2021).

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.

Согласована на портале № 50993

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

Учебная 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 текущего контроля и промежуточной аттестации

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 808 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Экран раздвижной;
- Аудиосистема;
- Доска магнитно-маркерная;
- Мультимедийный проектор Optoma;
- Компьютер лекционный ASUS ASRock AMD E2-1800/4 ГБ;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Microsoft Windows

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 ин-

Согласована на портале № 50993

формационно-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. Особенностью деловой коммуникации является то, что она…

1) служит средством для достижения каких-либо совместных целей и носит иерархический характер;

2) обязательно содержит непонимание, противостояние и разногласия;

3) предполагает сознательное искажение информации;

4) обязательно приводит к непримиримым конфликтам и некомпенсируемым последствиям.

2. Soft-Skills – это…

1) специальные навыки, полученные с помощью учебы или работы, которые можно подтвердить дипломом;

2) надпрофессиональные навыки, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе;

3) владение компьютером;

4) умение создавать таблицы в Exel.

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1) жестов;

2) информационных технологий;

3) деловой переписки;

4) похлопывания по плечу.

4. Все люди делятся на:

1) Все ответы верны

2) Рациональных и иррациональных

Согласована на портале № 50993

3) Сенсориков и интуитов

4) Экстравертов и интравертов

5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга

3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

6. 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.

7. К средствам невербальной коммуникации относятся:

1) Все ответы верны

2) Кинесика

3) Проксемика

4) Такетика

8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

1) Мимика;

2) Деловое письмо;

3) Публичное выступление;

4) Устная речь

9.Невербальными средствами общения являются…

1) Восклицание;

2) Жесты;

3) Электронная почта;

4) Телефонный разговор.

10. Коммуникация - это:

1) Все ответы верны

2) Процесс передачи информации

3) Процесс установления контактов между людьми

4) Процесс формирования и развития личности

11. Личная зона в процессе общения:

1) 120-350см

2) 15-50см

3) 50-120см

4) Свыше 350см

12.Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров

2) Выслушиванием жалоб клиентов

3) Дискуссионным обсуждением проблем

4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

13. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

1) Дистанция между общающимися;

2) Мимика;

3) Похлопывание по спине;

4) Телефон.

14. Решающим пунктом для работодателя в резюме кандидата является..

1) Владение двумя иностранными языками;

Согласована на портале № 50993

2) Стаж работы по необходимой должности, специальности4
3) Дополнительное образование;
4) Место проживания будущего сотрудника.
15. К числу сложных вопросов на собеседовании принято относить…
1) «Кем вы видите себя через пять лет?»
2) «Почему мы должны взять вас на эту должность?»
3) «Расскажите о себе»
4) «Почему Вы уволились с предыдущего места работы?»
16. Существенным признаком конфликта является…
1) мотивация к продуктивной деятельности;
2) наличие совместимых целей и задач;
3) несовместимость интересов, наличие противоречий;
4) стремление достичь максимальной выгоды.
17. Эскалация конфликта – это…
1) снижение интенсивности работы;
2) первое столкновение сторон;
3) попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу;
4) нарастание эмоциональной напряженности.
18. К успешным стратегиям разрешения конфликта относится…
1) стратегия «покера»;
2) стратегия власти;
3) стратегия уступки;
4) переговорная стратегия.
19. Ученым, разработавшим учение о стрессе, основанное на понятии адаптационного синдрома был
1) Юнг К.Г.;
2) Селье Г.;
3) Лассуэлл Г.;
4) Шеннон К.Э.
20. Одним из элементов имиджа делового человека является…
1) деловой этикет и протокол;
2) умение работать в команде;
3) поведение в конфликтной ситуации;
4) навык работы в режиме многозадачности.

14.1.2. Темы индивидуальных заданий

Модельная ситуация (текстовый кейс)
Постановка задачи сотруднику
Реальная ситуация из книги Зифы Димитриевой
«Школа менеджмента»

«Начальник отдела сбыта отправляет в командировку ведущего менеджера по продажам Катю Семёнову. Ставит задачу следующим образом:

«На следующей неделе тебе нужно будет выехать в командировку в Казань. Билеты купит курьер. Планируй так, чтобы в среду, в крайний срок, - четверг – ты была там. В поездку возьми с собой со склада ящик вин из новой коллекции с территорий Молдавии. Но можешь прихватить с собой немного водки. Если тебе не удастся «протолкнуть» в регион вина, то хотя бы заключишь договор на водку. В Казани нужно будет встретиться с несколькими потенциальными клиентами, с которыми договорился наш новый продавец Петров. Если хочешь, можешь взять его с собой, он поучится вести переговоры, да и грузчик тебе не помешает. Да, кстати, в пятницу шеф собирает собрание. Я точно не знаю, но Машка сказала, что явка должна быть 100 %. Ну давай, дерзай!»

Дальше события разворачивались следующим образом: время до четверга терпело, и Катя Семёнова только во вторник подошла к Петрову насчет поездки, на что Петров ответил, что у него запланировано на четверг двое переговоров, и он не сможет помочь ей в командировке. После этого Катя пошла на склад готовой продукции и, посмотрев на свои «бицепсы», поняла, что сможет

Согласована на портале № 50993

отвезти только 5 бутылок вина и две бутылки водки.

В Казани она была в четверг вечером. Когда она приехала в офис к потенциальным клиентам было 19.00. Для оживления разговора ей, голодной с дороги, пришлось откупорить бутылку вина, отчего она опьянела после первого же бокала. Вторую бутылку Катя Семёнова подарила в знак будущего сотрудничества. Когда стала доставать договор о сотрудничестве, предприниматель сказал, что такое дорогое вино он реализовать не сможет.

Только третий, самый последний в тот день клиент оказался для нее перспективным, однако к тому моменту, когда она до него добралась, у неё не осталось ни одной демонстрационной бутылки. Они заключили устный договор о сотрудничестве.

По приезду в Москву менеджер получила выговор от шефа за то, что она прогуляла важное ежегодное совещание».

Составьте резюме используя лекцию

14.1.3. Зачёт

Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление
Коммуникативно-психологические основы делового общения
Вербальные средства коммуникации
Невербальные средства коммуникации
Письменные формы делового общения
Формирование имиджа в деловых коммуникациях
Конфликты и способы их решения
Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях
Деловая этика и этикет
Искусство ведения переговоров

14.1.4. Темы домашних заданий

Дайте определение понятию « деловая коммуникация».
Назовите условия необходимые для осуществления коммуникации.
Какие элементы включает процесс коммуникации?
Назовите основные причины конфликтов в деловых коммуникациях

14.1.5. Вопросы на самоподготовку

Принципы Гарвардской школы переговоров (win-win, BATNA)
Особенности японской и китайской школы переговоров
Переговорная коммуникация в ситуации отказа другой стороны от сотрудничества

14.1.6. Вопросы на собеседование

Какие пункты необходимо включить в резюме?

Почему на собеседовании необходимо обосновать и аргументировать причины, по которым вы должны занять определенную должность?

Какие вопросы на собеседовании относятся к вопросам высокой сложности?

14.1.7. Темы опросов на занятиях

Коммуникации и общение. Особенности (специфика) деловых коммуникаций. Структурная модель деловой коммуникации. Виды и формы деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникаций и их функции. Принципы эффективных коммуникаций.

Понятие переговоров, их структурирование. Триада переговоров. Ситуация переговоров. Два мировых подхода к переговорам. Подготовка к переговорам.

14.1.8. Темы докладов

Тактические приемы, используемые в различных стилях переговоров
Деловые дискуссии и их психологические особенности
Национальные особенности деловой коммуникации
Основные техники противостояния манипуляциям

14.1.9. Темы контрольных работ

Логические аспекты делового разговора и спора
Как найти хорошую работу и удержаться на ней. Адаптационные ошибки новичка (поведен-

Согласована на портале № 50993

ческие и функциональные)

Дистанционное деловая коммуникация. Требования и особенности

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;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Согласована на портале № 50993

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

Согласована на портале № 50993