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: **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль) / специализация: **Административное и территориальное управление**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	4	4	часов
2	Практические занятия	4	4	часов
3	Всего аудиторных занятий	8	8	часов
4	Самостоятельная работа	60	60	часов
5	Всего (без экзамена)	68	68	часов
6	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
7	Общая трудоемкость	72	72	часов
			2.0	З.Е.

Контрольные работы: 1 семестр - 1
Зачёт: 1 семестр

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

Томск

Согласована на портале № 50995

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «18» 10 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного 10.12.2014 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 ЗиВФ _____ И. В. Осипов

Заведующий выпускающей каф. АОИ _____ А. А. Сидоров

Эксперты:

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

Заведующий кафедрой автоматизации обработки информации (АОИ) _____ А. А. Сидоров

Согласована на портале № 50995

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, Административное право.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
– ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ;
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)	8	8
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Самостоятельная работа (всего)	60	60
Выполнение индивидуальных заданий	4	4
Проработка лекционного материала	14	14

Согласована на портале № 50995

Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	14	14
Выполнение контрольных работ	6	6
Подготовка к тесту	22	22
Всего (без экзамена)	68	68
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	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 Основные характеристики деловой коммуникации	2	0	10	12	ОК-5
2 Средства коммуникации	0	2	12	14	ОК-5
3 Формы деловой коммуникации	2	2	17	21	ОК-5
4 Конфликты в деловых коммуникациях	0	0	10	10	ОК-5
5 Этика и этикет деловых отношений	0	0	11	11	ОК-5
Итого за семестр	4	4	60	68	
Итого	4	4	60	68	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

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

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	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.	2	ОК-5
	Итого	2	
3 Формы деловой коммуникации	Публичное выступление. Техника доклада и презентации. Речевые приемы презентации. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации. Деловое совещание.	2	ОК-5

Согласована на портале № 50995

	Итого	2	
Итого за семестр		4	

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 Education design		+			
2 Административное право					

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-5	+	+	+	Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Зачёт, 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 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации	2	ОК-5
	Итого	2	
3 Формы деловой коммуникации	Формы деловой коммуникации: деловые беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции	2	ОК-5
	Итого	2	
Итого за семестр		4	

9. Самостоятельная работа

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

Согласована на портале № 50995

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Подготовка к тесту	1	ОК-5	Зачёт, Конспект самоподготовки, Тест
	Выполнение контрольных работ	2		
	Проработка лекционного материала	7		
	Итого	10		
2 Средства коммуникации	Подготовка к тесту	2	ОК-5	Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10		
	Итого	12		
3 Формы деловой коммуникации	Подготовка к тесту	10	ОК-5	Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	7		
	Итого	17		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к тесту	6	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Выполнение контрольных работ	2		
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2		
	Итого	10		
5 Этика и этикет деловых отношений	Подготовка к тесту	3	ОК-5	Зачёт, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест
	Выполнение контрольных работ	2		
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2		
	Выполнение индивидуальных заданий	4		
	Итого	11		
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачёт
Итого		64		

Согласована на портале № 50995

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

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: 22.11.2021).

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: 22.11.2021).
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 22.11.2021).

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 для студентов ТУСУР заочной формы обучения / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8409 (дата обращения: 22.11.2021).
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Вид учебного издания: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки: 081100.62 - «Государственное муниципальное управление» / Е. А. Емельянова - 2014. 17 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3945 (дата обращения: 22.11.2021).

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.

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

Согласована на портале № 50995

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 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

Согласована на портале № 50995

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

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 сотруд-

Согласована на портале № 50995

ничество;

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;

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;

Согласована на портале № 50995

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 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

Согласована на портале № 50995

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. 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

14.1.5. 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.

14.1.6. Темы контрольных работ

Конфликты в деловых коммуникациях
1.Что такое конфликт?
2.Чем конфликт отличается от переговоров, конкуренции и агрессии?
3. Перечислите существенные признаки конфликтов.
4. Из каких компонентов складывается конфликтная ситуация?
5. Какие модели разрешения конфликтов Вы знаете?
6. Каковы особенности этикета в деловых коммуникациях.
7.Виды этических норм и правил.
8.Особенности индивидуальной этики.
9.Этика вынесения порицания подчиненным: поддержание коммуникации.
10.Основные правила и принципы делового этикета.

14.1.7. Методические рекомендации

Методические рекомендации по практическому занятию "Психологические механизмы восприятия в коммуникации"

Психологические механизмы восприятия в коммуникации
План занятия
1.Психологическая культура деловой коммуникации.
2. Психологические типы собеседников в коммуникации.
3. Уловки в коммуникациях
4.Механизмы восприятия и взаимопонимания
Общение как восприятие и понимание людьми друг друга
Цели и задачи практического занятия:
– закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме
<Общение как восприятие и понимание людьми друг друга>;
– формирование навыков социальной перцепции;
– организация процесса самопознания студентами собственных перцептивных способностей.
Основные понятия: общение, социальная перцепция, механизмы
взаимопонимания, эффекты взаимопонимания.
Форма проведения занятия – семинар, психодиагностика, элементы
тренинга.
Обсуждаемые вопросы:
- понятие социальной перцепции;

Согласована на портале № 50995

- механизмы межличностного восприятия в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия);

- эффекты межличностного восприятия в процессе общения (эффект <ореола>, эффект первичности или новизны, эффект стереотипизации);

- понятие межличностной аттракции;

- психологические барьеры, мешающие созданию взаимопонимания (барьер отчужденности, барьер недоверия, барьер нетерпимости).

Методические рекомендации по выполнению контрольных работ

Контрольная работа — это письменная работа, которая является обязательной составной частью учебного плана образовательной программы высшего образования. В контрольной работе решаются конкретные задачи

либо раскрываются определенные условием вопросы.

Исходными данными для выполнения контрольной работы могут служить нормативные правовые акты, учебники и учебные пособия, статистические данные, результаты социологических исследований и др.

Примерная тематика контрольных работ разрабатывается преподавателем кафедры и рекомендуется обучающимся. Все темы контрольной работы должны соответствовать объему теоретических знаний и практических навыков по дисциплине.

Структура и содержание контрольной работы

За все сведения, изложенные в контрольной работе, и за правильность всех данных ответственность несет студент - автор работы. Структура контрольной работы содержит следующие обязательные элементы:

• титульный лист;
• план работы;
• основная часть;
• библиографический список;
• приложение(я) (при необходимости).

Примерная тематика контрольных работ:

1.Понятие конфликта, его структура и типы.
2.Причины возникновения конфликтов.
3.Динамика конфликта.
4.Последствия конфликтов.
5.Конфликтное поведение и пути его преодоления.
6.Модели разрешения конфликтов.
7.Виды этических норм и правил.
8.Особенности индивидуальной этики.
9.Этика вынесения порицания подчиненным: поддержание коммуникации.
10.Основные правила и принципы делового этикета.

Темы для самостоятельного изучения:

Раздел 1. Основные характеристики деловой коммуникации.
Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения
Функции и виды деловой коммуникации
Раздел 2. Средства коммуникации
Вербальная коммуникация
Особенности невербальной коммуникации
Раздел 3. Формы деловой коммуникации
Переговоры
Деловые совещания
Конференции
Раздел 4. Конфликты в деловых коммуникациях.

Согласована на портале № 50995

Функции и виды конфликта
Динамическая модель конфликта
Раздел 5. Этика и этикет деловых отношений
Сущность этики деловых отношений

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:

Согласована на портале № 50995

- 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 № 50995