

**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

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенов Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

**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

Томск

## 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 кафедры  
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

## 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

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

	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 и	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.

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		

## **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](http://www.top-personal.ru) - Журнал "Управление персоналом"
2. [www.dis.ru/manag](http://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 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. 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 Excel.
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) Сенсорики 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-

ничество;

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

4) Присутствие вербализованных 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, специальности

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 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. 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;

- 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 условиями 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.

#### **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.

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