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: **38.03.03 Управление персоналом**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **Менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **1**
Семестр: **1, 2**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	2 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	4	4	8	часов
2	Практические занятия	4	4	8	часов
3	Всего аудиторных занятий	8	8	16	часов
4	Самостоятельная работа	64	91	155	часов
5	Всего (без экзамена)	72	99	171	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	0	9	9	часов
7	Общая трудоемкость	72	108	180	часов
				5.0	З.Е.

Контрольные работы: 2 семестр - 1
Экзамен: 2 семестр

Томск

Согласована на портале № 51457

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 10 от « 3 » 10 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного 14.12.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Экон «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

старший преподаватель каф. экономики	_____	А. А. Кондратьева
Доцент каф.Экономики	_____	В. Ю. Цибульникова
Заведующий обеспечивающей каф. Экон	_____	В. Ю. Цибульникова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЗиВФ	_____	И. В. Осипов
Заведующий выпускающей каф. Менеджмента	_____	М. А. Афонасова

Эксперты:

Доцент кафедры экономики (экономики)	_____	Н. Б. Васильковская
Доцент кафедры менеджмента	_____	Т. Д. Санникова

Согласована на портале № 51457

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области межличностных и групповых деловых коммуникаций, способствующих плодотворной работе в трудовом коллективе

1.2. Задачи дисциплины

- освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций
- формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций
- формирование навыков делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- выявлять и решать проблемы межличностного и межкультурного взаимодействия
-
-

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.1.3) относится к блоку 1 (базовая часть).

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Иностранный язык, Менеджмент, Основы проектной деятельности.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;
- ОПК-6 владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения ;
- ОПК-7 готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;
- ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) ;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; особенности культуры мышления, восприятия, обобщения и экономического анализа информации, постановки целей и выбора путей ее достижения; Методы кооперации с коллегами, к работе на общий результат, организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других; особенности делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).
- **уметь** работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия; осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; воспринимать, обобщать информацию, применять методики экономического анализа информации, ставить цели и выбирать пути их достижения; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения; вступать в кооперацию с коллегами, работать на общий результат.
- **владеть** навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; навыками деловых коммуникаций в профессио-

Согласована на портале № 51457

нальной сфере; практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; навыками применения норм делового этикета; культурой мышления, навыками восприятия, обобщения и экономического анализа информации, постановки цели и выбора путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения; навыками кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		1 семестр	2 семестр
Аудиторные занятия (всего)	16	8	8
Лекции	8	4	4
Практические занятия	8	4	4
Самостоятельная работа (всего)	155	64	91
Подготовка к контрольным работам	15	0	15
Выполнение домашних заданий	38	15	23
Выполнение индивидуальных заданий	12	12	0
Проработка лекционного материала	10	6	4
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	56	21	35
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	24	10	14
Всего (без экзамена)	171	72	99
Подготовка и сдача экзамена	9	0	9
Общая трудоемкость, ч	180	72	108
Зачетные Единицы	5.0		

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	1	0	17	18	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
2 Средства коммуникации	1	1	36	38	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
3 Формы деловой коммуникации	2	3	11	16	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9

Согласована на портале № 51457

Итого за семестр	4	4	64	72	
2 семестр					
4 Конфликты в деловых коммуникациях	2	2	45	49	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
5 Этика и этикет деловых отношений	2	2	46	50	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
Итого за семестр	4	4	91	99	
Итого	8	8	155	171	

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	1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения2. Функции и виды деловой коммуникации3. Коммуникационный процесс	1	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	1	
2 Средства коммуникации	1. Особенности вербальной коммуникации2 Структура и функции невербальной коммуникации	1	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	1. Деловая беседа2. Деловое совещание3. Деловые переговоры4. Публичное выступление	2	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
2 семестр			
4 Конфликты в деловых коммуникациях	1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология»2. Функции и виды конфликта	1	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	1. Причины конфликтов в деловых коммуникациях2. Динамическая модель конфликта	1	
	Итого	2	
5 Этика и этикет деловых отношений	1. Сущность этики деловых отношений2. Этические проблемы деловых отношений	1	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	1. Основные принципы этики деловых отношений2. Этикет делового человека	1	
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

Согласована на портале № 51457

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Последующие дисциплины					
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	+	+	+	+	+
2 Иностранный язык		+	+		+
3 Менеджмент		+		+	
4 Основы проектной деятельности				+	+

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-6	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ОПК-6	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ОПК-7	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ОПК-9	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест

Согласована на портале № 51457

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	Виды жестов в деловой коммуникации.Основные эмоциональные состояния человека.	1	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Основные формы деловой коммуникации.Функции деловой беседы.Основные принципы успешного ведения деловой беседы	1	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.Основные элементы делового выступления и его структура.Деловая презентация.	1	
	Деловые письма: сущность, виды, особенности составления.	1	
	Итого	3	
Итого за семестр		4	
2 семестр			
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».Функции и виды конфликта.	1	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Причины конфликтов в деловых коммуникациях.Основные элементы динамической модели конфликта.Пути решения конфликтов.	1	
	Итого	2	
5 Этика и этикет деловых отношений	Этика деловых отношений.Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.Основные принципы этики деловых отношений.	1	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Этикет делового человека.Основные требования к одежде делового человека.Основные правила использования аксессуаров в деловом общении.Этикет вручения подарков.	1	
	Итого	2	
Итого за семестр		4	

Согласована на портале № 51457

Итого	8	

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 практическим занятиям, семинарам	4	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Выполнение индивидуальных заданий	12		
	Итого	17		
2 Средства коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Тест, Экзамен
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	13		
	Проработка лекционного материала	2		
	Выполнение домашних заданий	15		
	Итого	36		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	8	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	11		
Итого за семестр		64		
2 семестр				
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Тест, Экзамен
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	25		
	Проработка лекционного материала	2		
	Выполнение домашних заданий	10		

Согласована на портале № 51457

	Итого	45		
5 Этика и этикет деловых отношений	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10		
	Проработка лекционного материала	2		
	Выполнение домашних заданий	13		
	Подготовка к контрольным работам	15		
	Итого	46		
Итого за семестр		91		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		164		

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 / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 15.06.2021).

12.2. Дополнительная литература

1. Кривокора, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов. - М. : ИНФРА-М , 2013. - 192 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Смольникова Л. В. - 2016. 203 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419 (дата обращения: 15.06.2021).

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 / Кондратьева А. А. - 2018. 19 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8095 (дата обращения: 15.06.2021).

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;

Согласована на портале № 51457

– 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. Университетская информационная система РОССИЯ – https://www.uisrussia.msu.ru/
2. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования - www.elibrary.ru
3. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория группового проектного обучения "Социально-экономических проблем"

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 609 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Рабочие станции на базе Core 2 Duo E6300 (4 шт.);
- Рабочие станции на базе Intel Core i3 3240 (10 шт.);
- Монитор 17.0 Syns Master (14 шт.);
- Портативный компьютер Acer;
- Доска магнитно-маркерная;
- Плазменный экран SAMSUNG-PS50C7HX/BWT;
- Экран на штативе;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Microsoft Office 2007

– Mozilla Firefox

Учебно-вычислительная лаборатория / Компьютерный класс

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 611 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Сервер Intel Xeon X3430;
- Компьютер Intel Core i3-540;
- ПЭВМ Celeron 2 ГГц (Corei3-540) (18 шт.);
- Компьютер WS2 на базе Core 2 Duo E6300 (8 шт.);
- Проектор Epson EB-X12;

Согласована на портале № 51457

- Экран настенный;
- Доска магнитно-маркерная;
- Сканер Canon CanoScan UDE210 A4;
- Принтер Canon LBP-1120;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Microsoft Office 2007
- Mozilla Firefox

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:
- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 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

Согласована на портале № 51457

компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?

А)информация об оказываемых услугах

Б)предложение заключить договор

В)рекламное сообщение

Г)запрос информации

2. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:

А) личности докладчика, того как он держится

Б) вербального и невербального способа передачи сообщения

В) содержания и структуры сообщения

Г) нет верного ответа

3. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?

А) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой…

Б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией

В) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении

Г) все ответы верны

4. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?

А) межъязыковые

Б) мировоззренческие

В) соматические

Г) социолингвистические

5. Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется

А) информационным потоком

Б) коммуникационная сеть

В) централизованным информационным потоком

Г) всеканальной сетью

6. Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему…

А) блеф

Б) запугивание через косвенные источники

В) создание неудобства

Г) «уровень полномочий»

7. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?

А) инициатор звонка

Б) не имеет значения кто

В) младший по протокольному старшинству

Г) кому позвонили

8. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий.

Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?

А) кому позвонили

Б) инициатор звонка

В) не имеет значения кто

Г) младший по протокольному старшинству

Согласована на портале № 51457

9. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций

А) отправитель, сообщение, канал, получатель

Б) отправитель, канал, получатель

В) отправитель, получатель

Г) сообщение, канал, получатель

10. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к.

А) интраперсональной коммуникации

Б) межличностной коммуникации

В) групповой коммуникации

Г) массовой коммуникации

11. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

12. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватностью обратной связи, но не желает нежеланием раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

13. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

14. В процессе подготовки презентации Вы не знаете какое количество людей будет присутствовать, но Ваш начальник определил необходимость использования диалога. Сколько человек будет присутствовать на презентации?

А) малая группа (10-12 человек)

Б) средняя группа (25-50)

В) большая группа

Г) нет верного ответа

15. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает, он озадачен, то Вам следует…

А) сбавить темп и повторить главное

Б) продолжить презентацию в том же темпе

В) продолжить презентацию, сбавив темп

Г) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию

16. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему Вы ответите:

А) никак не могу с Вами согласиться

Б) полностью с Вами согласен

В) это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...

Г) нет верного варианта

17. Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?

А) выяснение позиций сторон

Согласована на портале № 51457

Б) торг

В) заключение сделки

Г) нет верного ответа

18. Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание.

Какие вопросы там будут обсуждаться?

А) принятие решений по финансовым вопросам

Б) проблемы предприятия в производственной сфере

В) стратегия развития предприятия

Г) кратко сообщат о положении дел, чтобы у руководства и участников сложилось общее представление о том, как развиваются события

19. Ваш коллега в процессе обсуждения рабочих моментов активно выражает идеи, мысли и сообщает их Вам. Какую функцию коммуникации он использует в данной ситуации •

А) информационную

Б) аффективную функцию коммуникаций

В) оценочную функцию коммуникаций

Г) нет верного ответа

20. Ваше руководство поручило Вам найти новых клиентов. Вы понимаете, что для достижения цели необходимо использовать все этапы коммуникационного процесса. В каком из вариантов представлены все этапы?

А) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения, интерпретация сообщения

Б) зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения

В) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения

Г) нет верного варианта

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Понятие отношений. Структурные параметры отношений.
2. Общение и отношение: общее и особенное.
3. Динамика отношений: основные этапы.
4. Коммуникация как основа деловых отношений.
5. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
6. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
7. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
10. Проблема совместимости и сработанности в группе.
11. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
12. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
13. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
14. Перцептивный аспект делового общения.
15. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии.
16. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
17. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.
18. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.
19. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
20. Самопрезентация в деловых контактах.
21. Формирование аттракции в деловых отношениях.
22. Интерактивный аспект делового общения.
23. Стратегии устных деловых взаимодействий.
24. Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
25. Подготовка к публичным выступлениям.
26. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
27. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
28. Реклама как коммуникативный процесс.
29. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.

Согласована на портале № 51457

30. Деловое совещание, его цели и проведение.
31. Деловая беседа, ее разновидности.
32. Презентация как форма деловой коммуникации.
33. Пресс-конференция, ее организация и проведение.
34. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
35. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
36. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
37. Динамика и интенсивность конфликтов.
38. Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
39. Межкультурные особенности деловых контактов.

14.1.3. Темы опросов на занятиях

Какие формы и виды коммуникационного процесса вы знаете?
Основные цели коммуникаций.
Структурные компоненты общения.
Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
Этапы коммуникативного контакта.
Роль информации в коммуникационном процессе.
Назовите функции, которые проявляются в общении
Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
Что исследует психология общения?
В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?
В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
Перечислите компоненты невербальной коммуникации?
Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?
Каковы этапы психологии восприятия?
Сущность понятия средства коммуникации, основные из них.
Особенности вербальной коммуникации.
Виды речи.
Основные принципы речевого воздействия.
Подсистемы невербальной коммуникации.
Функции невербальных коммуникаций.
Виды жестов в деловой коммуникации.
Основные эмоциональные состояния человека.
Основные формы деловой коммуникации.
Функции деловой беседы.
Основные принципы успешного ведения деловой беседы
Разновидности расширенного совещания. Специфика каждого из них.
Технологию проведения успешного делового совещания.
Протокол совещания-сущность и особенности составления.
Целью любых деловых переговоров.
Стадии подготовки деловых переговоров.
Отличия мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению деловых переговоров.
Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.
Основные элементы делового выступления и его структура.
Деловая презентация.
Деловые письма: сущность, виды, особенности составления.
Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».
Функции и виды конфликта.
Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
Основные элементы динамической модели конфликта.
Пути решения конфликта.
Этика деловых отношений.
Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.

Согласована на портале № 51457

Основные принципы этики деловых отношений.
Этикет делового человека.
Основные требования к одежде делового человека.
Основные правила использования аксессуаров в деловом общении.
Этикет вручения подарков.
Будущий начальник говорит: «Слушаю вас» - при этом пишет (или читает). Начнете ли вы говорить?
Какой рукой нужно вручать визитную карточку?
Во время деловой беседы принесли чай или кофе. Вы уронили чайную ложку на пол. Вы поднимете ее?
Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?

14.1.4. Темы индивидуальных заданий

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах.6. Основные правила телефонного этикета.
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек.
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.
11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения.
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией.
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

14.1.5. Темы домашних заданий

Производственная и коммерческая этика.
Речевой этикет.
Подготовка и проведение деловой беседы.
Деловые совещания.
Этика дистанционного общения.
Коммуникация и взаимоотношения.
Типы отношений.
Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Разрыв отношений.
Теория взаимоотношений межличностных потребностей.
Коммуникации для разрешения конфликтов.
Конфликты и способы их разрешения.
Природа языка. Развитие способности говорить.
Культурные различия в вербальной коммуникации.
Гендерные различия в вербальной коммуникации.
Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.
Формирование этики делового общения.
Государственная этика.
Производственная и коммерческая этика.
Речевой этикет.

Согласована на портале № 51457

Подготовка и проведение деловой беседы.
Критика и принципы ее восприятия.
Деловые совещания.
Этика дистанционного общения.
Коммуникация и взаимоотношения.
Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы.
Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.
Эффективные беседы.Навыки эффективного разговора.
Эффективное общение через средства электронной коммуникации.
Сущность невербальной коммуникации.
Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений.
Самопрезентация.
Коммуникация через организацию окружающей среды.
Участники процесса коммуникации.
Контекст. Обратная связь.
Функции и условия коммуникации.
Развитие коммуникационной компетенции.
Деловые переговоры.
Социология и психология делового общения.
Деловые презентации.
Специфика этикета.
Дипломатический этикет.

14.1.6. Темы докладов

Невербальное общение, как инструмент эффективных коммуникаций

Позы, мимика и жесты в деловой коммуникации

Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка

Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах

Психология переговоров

Особенности деловой переписки

Виды деловых коммуникаций (преимущества и недостатки)

14.1.7. Темы контрольных работ

Подготовьте варианты деловых писем для внешней и внутренней переписки для следующих адресатов: постоянный партнер, хороший знакомый, клиент с VIP статусом. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов? Как избежать небрежности и формальности при письменных деловых коммуникациях?

Напишите 2 варианта одного и того же сообщения так, чтобы содержание обоих сообщений было одинаковым, а командный аспект был выражен по-разному.

Какие факторы обуславливают речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов (перечислить, охарактеризовать).

14.1.8. Вопросы на самоподготовку

Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации;
особенности деловых коммуникаций в других странах;
каналы передачи информации в целях делового общения;
деловая переписка, виды деловых писем;

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.

Согласована на портале № 51457

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.

Согласована на портале № 51457