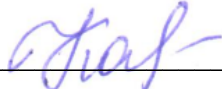


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Щербакова Елена Сергеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.05.2023 14:48:29  
Уникальный программный ключ:  
28049405e27733754e4217f716f26149543c9567d099b1e565ff125b9410e4



**Частное образовательное учреждение высшего образования  
Тульский институт управления и бизнеса имени Никиты Демидовича Демидова**

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Заведующий кафедрой ППГ иЕНД

  
Кадисон Ю.Б.  
«18» мая 2023 г.

**Кафедра «Педагогики, психологии, гуманитарных  
и естественнонаучных дисциплин»**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки  
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) подготовки:  
Экономика, предпринимательство и финансы

Квалификация (степень) выпускника:  
Бакалавр

Форма обучения:  
Очная, очно-заочная, заочная

**Составитель программы:**  
Кадисон И.В., доцент

## СОДЕРЖАНИЕ

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | Аннотация к дисциплине.....  | 3  |
| 2.   | Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....  | 3  |
| 3.   | Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....  | 4  |
| 3.1. | Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах) .....  | 4  |
| 4.   | Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....   | 5  |
| 4.1. | Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) .....   | 5  |
| 4.2. | Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам).....  | 7  |
| 5    | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....   | 15 |
| 6    | Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации».....  | 17 |
| 6.1. | Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал .....   | 17 |
| 6.2. | Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....   | 20 |
| 6.3. | Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....  | 21 |
| 6.4. | Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся .....  | 26 |
| 6.5. | Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....   | 40 |
| 7.   | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....   | 42 |
| 8.   | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....   | 42 |
| 9.   | Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....   | 44 |
| 10.  | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы ..... | 44 |
| 10.1 | Лицензионное программное обеспечение.....  | 44 |
| 10.2 | Электронно-библиотечная система.....   | 44 |
| 10.3 | Современные профессиональные баз данных.....   | 44 |
| 10.4 | Информационные справочные системы.....   | 44 |
| 11.  | Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....  | 44 |
| 12.  | Лист регистрации изменений.....  | 46 |

## 1. Аннотация к дисциплине

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.08.2020 г. № 954.

Рабочая программа содержит обязательные для изучения темы по дисциплине «Деловые коммуникации».

### **Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока 1 учебных планов по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата).

Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре для очной и 3 семестре для очно-заочной и заочной форм обучения, зачет.

### **Цель изучения дисциплины:**

**Целью** изучения дисциплины является:

формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения действовать в команде для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами в письменной и устной формах, что необходимо для подготовки бакалавров, способных решать задачи в соответствии с профессиональной деятельностью.

Основными **задачами** изучения дисциплины являются:

- сформировать у студентов теоретические знания о коммуникативных процессах и психологии делового общения;
- освоить практику ведения деловой коммуникации в устной и письменной формах;
- выработать умения и навыки применения тактических приемов ведения деловой коммуникации и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций.

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:**

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

**2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата) на основе профессионального стандарта 08.008 «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.03.2015 г. № 167н, соотнесённого с федеральным государственным образовательным стандартом по указанному направлению подготовки.

| <b>Код компетенции</b> | <b>Результаты освоения ООП (содержание компетенций)</b>   | <b>Индикаторы достижения компетенций</b>  | <b>Формы образовательной деятельности, способствующие формированию и развитию компетенции</b> |
|------------------------|---|---|---|
| <b>УК-3</b>            | <b>Способность</b> осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.  | <b>УК-3.1.</b> Знает теоретические основы деловых коммуникаций: понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами деловой коммуникации<br><b>УК- 3.2</b> Реализует технологии делового взаимодействия, этические нормы и принципы деловой коммуникации<br><b>УК-3.3.</b> Владеет навыками деловой коммуникации в различных ее видах и с различными типами собеседников   | <u>Контактная работа:</u><br>Лекции<br>Практические занятия<br><u>Самостоятельная работа</u>  |
| <b>УК-4</b>            | <b>Способность</b> осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <b>УК-4.1.</b> Знает способы и приемы эффективных деловых коммуникаций, технологии делового взаимодействия, этику делового общения<br><b>УК- 4.2</b> Эффективно планирует и реализует устные и письменные деловые коммуникации<br><b>УК-4.3</b> Владеет навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации); составления письменных деловых коммуникаций; этики делового общения | <u>Контактная работа:</u><br>Лекции<br>Практические занятия<br><u>Самостоятельная работа</u>  |

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

**3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)**

| Объём дисциплины                                       | Всего часов          |                             |                        |
|--|----------------------|-----------------------------|------------------------|
|  | очная форма обучения | очно-заочная форма обучения | заочная форма обучения |
| Общая трудоемкость дисциплины                          | 108                  |                             |                        |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего) | 36                   | 12                          | 8                      |
| Аудиторная работа (всего):                             | 36                   | 12                          | 8                      |
| в том числе:   |                      |                             |                        |
| лекции   | 18                   | 8                           | 4                      |
| семинары, практические занятия                         | 18                   | 4                           | 4                      |
| лабораторные работы                                    |                      |                             |                        |
| контроль   |                      |                             |                        |
| Внеаудиторная работа (всего):                          |                      |                             |                        |
| в том числе:   |                      |                             |                        |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего)             | 72                   | 87                          | 91                     |
| Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет)      | +                    | 9                           | 9                      |

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

**для очной формы обучения**

| № п/п | Разделы и темы учебной дисциплины | С е м е с т р | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах) |                           |                                       |   |                                   | Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации (по семестрам) |                             |
|-------|-----------------------------------|---------------|--|---------------------------|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|-----------------------------|
|       |                                   |               | ВС<br>ЕГ<br>О  | Из них аудиторные занятия |                                       | С а м о с т о я т е л ь н а я р а б о т а | К о н т р о л ь н а я р а б о т а |   | К у р с о в а я р а б о т а |
|       |                                   |               |  | Л е к ц и и               | Л а б о р а т о р н ы е з а н я т и я |   |                                   |   |                             |
|       |                                   |               |  |                           |                                       |   |                                   |   |                             |

|     |  |   |            |           | к<br>т<br>и<br>к<br>у<br>м | я<br>т<br>и<br>я<br>/<br>с<br>е<br>м<br>и<br>н<br>а<br>р<br>ы |           |  |  |  |
|-----|--|---|------------|-----------|----------------------------|---|-----------|--|--|--|
| 1.  | Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Понятие и сущность деловых коммуникаций  | 4 | 14         | 3         |                            | 1   | 6         |  |  | Опрос, реферат                                 |
| 2.  | Тема 2. Виды коммуникации. Формы деловой коммуникации. Модели социальной коммуникации.   | 4 | 15         | 3         |                            | 1   | 11        |  |  | Опрос, реферат                                 |
| 3.  | Тема 3. Средства деловой коммуникации (вербальные и невербальные). Эффективность коммуникации: коммуникативные навыки, коммуникативные барьеры   | 4 | 10         | 2         |                            | 2   | 6         |  |  | Коллоквиум, доклад - презентация               |
| 4.  | Тема 4. Культура деловых коммуникаций. Этика делового общения и деловой этикет. Национальные особенности делового общения  | 4 | 10         | 2         |                            | 2   | 6         |  |  | Коллоквиум, доклад - презентация               |
| 5.  | Тема 5. Устные деловые коммуникации. Спор, дискуссия, полемика. Особенности публичного выступления Самопрезентация.  | 4 | 20         | 3         |                            | 4   | 15        |  |  | Реферат, решение ситуационных задач            |
| 6.  | Тема 6. Устные деловые коммуникации. Особенности различных форм устной деловой коммуникации (беседа, совещание, переговоры, мозговой штурм, презентация и т.п.). Особенности общения в конфликтных ситуациях | 4 | 20         | 3         |                            | 4   | 15        |  |  | Доклад-презентация, решение ситуационных задач |
| 7.  | Тема 7. Письменные деловые коммуникации. Деловая электронная переписка. Сетевой этикет.  | 4 | 10         | 1         |                            | 2   | 7         |  |  | Доклад-презентация, решение ситуационных задач |
| 8.  | Тема 8. Деловая коммуникация в условиях цифровизации   | 4 | 9          | 1         |                            | 2   | 6         |  |  | Коллоквиум, доклад-презентация                 |
| 9.  | Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет)  | 4 |            |           |                            |   |           |  |  | <b>Вопросы, тестирование</b>                   |
| 10. | <b>ИТОГО:</b>  | 4 | <b>108</b> | <b>18</b> |                            | <b>18</b>   | <b>72</b> |  |  |  |

**для очно-заочной формы обучения**

| № п/п | Разделы и темы учебной дисциплины | Сем | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в | Вид оценочного средства |
|-------|-----------------------------------|-----|---|-------------------------|
|-------|-----------------------------------|-----|---|-------------------------|

|  |  | ес<br>тр | часах)        |                                  |   |  |  | текущего<br>контроля<br>успеваемости,<br>промежуточно<br>й аттестации<br>(по<br>семестрам) |   |   |
|--|--|----------|---------------|----------------------------------|---|--|--|--|---|---|
|  |  |          | ВС<br>ЕГ<br>О | Из них<br>аудиторны<br>е занятия |   |  | С<br>а<br>м<br>о<br>с<br>т<br>о<br>л<br>ь<br>н<br>а<br>я<br>р<br>а<br>б<br>о<br>т<br>а |  | К<br>о<br>н<br>т<br>р<br>о<br>л<br>ь<br>н<br>а<br>я<br>р<br>а<br>б<br>о<br>т<br>а | К<br>у<br>р<br>с<br>о<br>в<br>а<br>р<br>а<br>б<br>о<br>т<br>а |
|  |  |          |               | Л<br>е<br>к<br>ц<br>и<br>и       | Л<br>а<br>б<br>о<br>р<br>а<br>т<br>о<br>р<br>н<br>ы<br>й<br>п<br>р<br>а<br>к<br>т<br>и<br>к<br>у<br>м | П<br>р<br>а<br>к<br>т<br>и<br>ч<br>е<br>с<br>к<br>и<br>е<br>з<br>а<br>н<br>я<br>т<br>и<br>я<br>/<br>с<br>е<br>м<br>и<br>н<br>а<br>р<br>ы |  |  |   |   |
|  |  |          |               |                                  |   |  |  |  |   |   |

|     |  |   |            |          |  |          |           |  |  |  |
|-----|--|---|------------|----------|--|----------|-----------|--|--|--|
| 1.  | Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Понятие и сущность деловых коммуникаций  | 3 | 14         | 1        |  |          | 13        |  |  | Опрос, реферат                                 |
| 2.  | Тема 2. Виды коммуникации. Формы деловой коммуникации. Модели социальной коммуникации.   | 3 | 14         | 1        |  |          | 13        |  |  | Опрос, реферат                                 |
| 3.  | Тема 3. Средства деловой коммуникации (вербальные и невербальные). Эффективность коммуникации: коммуникативные навыки, коммуникативные барьеры   | 3 | 9          | 1        |  | 1        | 7         |  |  | Коллоквиум, доклад - презентация               |
| 4.  | Тема 4. Культура деловых коммуникаций. Этика делового общения и деловой этикет. Национальные особенности делового общения  | 3 | 9          | 1        |  |          | 8         |  |  | Коллоквиум, доклад - презентация               |
| 5.  | Тема 5. Устные деловые коммуникации. Спор, дискуссия, полемика. Особенности публичного выступления Самопрезентация.  | 3 | 17         | 1        |  | 1        | 15        |  |  | Реферат, решение ситуационных задач            |
| 6.  | Тема 6. Устные деловые коммуникации. Особенности различных форм устной деловой коммуникации (беседа, совещание, переговоры, мозговой штурм, презентация и т.п.). Особенности общения в конфликтных ситуациях | 3 | 17         | 1        |  | 1        | 15        |  |  | Доклад-презентация, решение ситуационных задач |
| 7.  | Тема 7. Письменные деловые коммуникации. Деловая электронная переписка. Сетевой этикет.  | 3 | 10         | 1        |  | 1        | 8         |  |  | Доклад-презентация, решение ситуационных задач |
| 8.  | Тема 8. Деловая коммуникация в условиях цифровизации   | 3 | 9          | 1        |  |          | 8         |  |  | Коллоквиум, доклад-презентация                 |
| 9.  | Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет)  | 3 | 9          |          |  |          |           |  |  | <b>(9) Вопросы, тестирование</b>               |
| 10. | <b>ИТОГО:</b>  | 3 | <b>108</b> | <b>8</b> |  | <b>4</b> | <b>87</b> |  |  |  |



для заочной формы обучения

| №<br>п/<br>п | Разделы и темы<br>учебной дисциплины | С<br>е<br>м<br>е<br>с<br>т<br>р | Виды учебной работы,<br>включая самостоятельную<br>работу и трудоемкость (в<br>часах) |                                  |   |   |   | Вид<br>оценочного<br>средства<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости,<br>промежуточно<br>й аттестации<br>(по<br>семестрам) |  |
|--------------|--------------------------------------|---------------------------------|---|----------------------------------|---|---|---|---|--|
|              |                                      |                                 | ВС<br>ЕГ<br>О   | Из них<br>аудиторны<br>е занятия |   | С<br>а<br>м<br>о<br>с<br>т<br>о<br>я<br>т<br>е<br>л<br>ь<br>н<br>а<br>я<br>р<br>а<br>б<br>о<br>т<br>а | К<br>о<br>н<br>т<br>р<br>о<br>л<br>ь<br>н<br>а<br>я<br>р<br>а<br>б<br>о<br>т<br>а |   | К<br>у<br>р<br>с<br>о<br>в<br>а<br>я<br>р<br>а<br>б<br>о<br>т<br>а |
|              |                                      |                                 |   | Л<br>е<br>к<br>ц<br>и<br>и       | Л<br>а<br>б<br>о<br>р<br>а<br>т<br>о<br>р<br>н<br>ы<br>й<br>п<br>р<br>а<br>к<br>т<br>и<br>к<br>у<br>м |   |   |   |  |
|              |                                      |                                 |   |                                  |   |   |   |   |  |

|     |  |   |            |          |  |          |           |  |  |
|-----|--|---|------------|----------|--|----------|-----------|--|--|
| 1.  | Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Понятие и сущность деловых коммуникаций  | 3 | 11         |          |  |          | 11        |  | Опрос, реферат                                 |
| 2.  | Тема 2. Виды коммуникации. Формы деловой коммуникации. Модели социальной коммуникации.   | 3 | 12         | 1        |  |          | 11        |  | Опрос, реферат                                 |
| 3.  | Тема 3. Средства деловой коммуникации (вербальные и невербальные). Эффективность коммуникации: коммуникативные навыки, коммуникативные барьеры   | 3 | 12         |          |  | 1        | 11        |  | Коллоквиум, доклад - презентация               |
| 4.  | Тема 4. Культура деловых коммуникаций. Этика делового общения и деловой этикет. Национальные особенности делового общения  | 3 | 12         | 1        |  |          | 11        |  | Коллоквиум, доклад - презентация               |
| 5.  | Тема 5. Устные деловые коммуникации. Спор, дискуссия, полемика. Особенности публичного выступления Самопрезентация.  | 3 | 13         | 1        |  | 1        | 11        |  | Реферат, решение ситуационных задач            |
| 6.  | Тема 6. Устные деловые коммуникации. Особенности различных форм устной деловой коммуникации (беседа, совещание, переговоры, мозговой штурм, презентация и т.п.). Особенности общения в конфликтных ситуациях | 3 | 13         |          |  | 1        | 12        |  | Доклад-презентация, решение ситуационных задач |
| 7.  | Тема 7. Письменные деловые коммуникации. Деловая электронная переписка. Сетевой этикет.  | 3 | 14         | 1        |  | 1        | 12        |  | Доклад-презентация, решение ситуационных задач |
| 8.  | Тема 8. Деловая коммуникация в условиях цифровизации   | 3 | 12         |          |  |          | 12        |  | Коллоквиум, доклад-презентация                 |
| 9.  | Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет)  | 3 | 9          |          |  |          |           |  | <b>(9) Вопросы, тестирование</b>               |
| 10. | <b>ИТОГО:</b>  |   | <b>108</b> | <b>4</b> |  | <b>4</b> | <b>91</b> |  |  |

#### 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

##### Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Понятие и сущность деловых коммуникаций

###### *Содержание лекционных занятий*

Понятие коммуникации. Схема коммуникативного акта. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Общение и коммуникация в теории речевой деятельности. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения. Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь провокационная речь, императивная речь.

###### *Содержание практических занятий*

1. Понятие коммуникации
2. Общение и коммуникация в теории речевой деятельности.
3. Понятие и сущность деловых коммуникаций.
4. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
5. Речевое поведение в теории коммуникации.
6. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный.
7. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение.

## **Тема 2. Виды коммуникации. Модели социальной коммуникации. Формы деловой коммуникации.**

### *Содержание лекционных занятий*

Виды коммуникаций: по субъекту и средствам коммуникаций, по форме общения, по каналам общения, по организационному признаку (по пространственному расположению каналов), по направленности общения.

Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.

Формы деловой коммуникации: деловая беседа, деловое совещание; деловые переговоры, телефонный разговор, презентация и т.п.

### *Содержание практических занятий*

1. Виды коммуникаций
2. Структура коммуникативного процесса
3. Классические модели коммуникации
4. Социологические и психологические модели коммуникации
5. Семиотические модели коммуникации.
6. Формы деловой коммуникации

## **Тема 3. Средства деловой коммуникации (вербальные и невербальные). Эффективность коммуникации: коммуникативные навыки, коммуникативные барьеры**

### *Содержание лекционных занятий*

Говорение и слушание в общении. Критическое слушание, эмпатическое слушание, нерефлексивное и рефлексивное слушание. Вербальные средства коммуникации: речь устная и письменная. Невербальные (в т.ч. паравербальные) средства коммуникации: кинесические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемические. Коммуникативные навыки. Коммуникативные барьеры: фонетический, семантический, стилистический, логический, социокультурный.

### *Содержание практических занятий*

1. Вербальные средства коммуникации
2. Невербальные (в т.ч. паравербальные) средства коммуникации
3. Коммуникативные навыки
4. Коммуникативные барьеры: фонетический
5. Коммуникативные барьеры: семантический
6. Коммуникативные барьеры: стилистический
7. Коммуникативные барьеры: логический
8. Коммуникативные барьеры: социокультурный

## **Тема 4. Культура деловых коммуникаций. Этика делового общения и деловой этикет. Национальные особенности делового общения**

### *Содержание лекционных занятий*

Культура деловых коммуникаций. Правила и основные принципы этики делового общения. Основные типы делового общения: «сверху вниз», «снизу вверх», «по горизонтали». Особенности деловых коммуникаций исходя из типов делового общения. Национальные особенности делового общения, межкультурная коммуникация.

#### *Содержание практических занятий*

1. Правила и основные принципы этики делового общения.
2. Особенности делового общения по типу «сверху вниз»
3. Особенности делового общения по типу «снизу вверх»
4. Особенности делового общения по типу «по горизонтали»
5. Особенности межкультурной коммуникации

### **Тема 5. Устные деловые коммуникации. Спор, дискуссия, полемика. Особенности публичного выступления. Самопрезентация.**

#### *Содержание лекционных занятий*

Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре. Аргументация. Традиции публичного выступления (история, риторический канон) Психологические особенности публичного выступления. Техники публичного выступления. Понятие и самопрезентации. Варианты самопрезентации. Самопрезентация в публичном выступлении. Трудности самопрезентации. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.

#### *Содержание практических занятий*

1. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре
2. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре
3. Аргументация: корректные и некорректные аргументы. Законы аргументации.
4. Техники публичного выступления.
5. Риторический канон
6. Самопрезентация в публичном выступлении.
7. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.

### **Тема 6. Устные деловые коммуникации. Особенности различных форм устной деловой коммуникации (беседа, совещание, переговоры, мозговой штурм, презентация и т.п.). Особенности общения в конфликтных ситуациях**

#### *Содержание лекционных занятий*

Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Проблемные или дисциплинарные беседы. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Мозговой штурм, смысл, подготовка и проведение. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Правила успешных переговоров. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Анализ конфликта. Способы разрешения конфликтов. Сетка Томаса–Килмана. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

#### *Содержание практических занятий*

1. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
2. Деловое совещание: подготовка и проведение.
3. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
4. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет.
5. Презентация, ее смысл и назначение.
6. Мозговой штурм, смысл, подготовка и проведение.
7. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.

8. Правила успешных переговоров.
9. Анализ конфликта. Способы разрешения конфликтов.
10. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

**Тема 7. Письменные деловые коммуникации. Деловая электронная переписка. Сетевой этикет.**

*Содержание лекционных занятий*

Особенности официально-деловой речи. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловая переписка как основная форма письменных речевых коммуникаций. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования и т.п.). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Особенности деловой электронной переписки. Сетевой этикет. Рекламный текст как вид делового послания.

*Содержание практических занятий*

1. Деловая переписка как основная форма письменных речевых коммуникаций
2. Организационно-распределительная документация
3. Правила оформления деловых посланий.
4. Особенности деловой электронной переписки. Сетевой этикет.
5. Рекламный текст как вид делового послания.

**Тема 8. Деловая коммуникация в условиях цифровизации**

*Содержание лекционных занятий*

Изменения коммуникации под влиянием новых интернет-технологий. Особенности интернета как канала коммуникации. Деловое общение и его особенности в интернет-пространстве: цифровые инструменты деловой коммуникации, корпоративная культура деловых коммуникаций, сетевой этикет в деловых коммуникациях, цифровая безопасность деловых коммуникаций. Выбор оптимальных цифровых инструментов для деловой коммуникации.

### Содержание практических занятий

1. Особенности интернета как канала коммуникации.
2. Деловое общение и его особенности в интернет-пространстве.
3. Сетевой этикет в деловых коммуникациях.
4. Цифровая безопасность деловых коммуникаций.
5. Выбор оптимальных цифровых инструментов для деловой коммуникации.

### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, решение задач, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика самостоятельной работы по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов, в том числе связанных с ограничением возможностей здоровья. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучающихся. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

| Наименование темы  | Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение  | Формы самостоятельной работы                          | Учебно-методическое обеспечение                    | Форма контроля                   |
|--|--|---|--|----------------------------------|
| Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Понятие и сущность деловых коммуникаций  | Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь провокационная речь, императивная речь. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка реферата | Литература к теме 1, работа с интернет источниками | Опрос, реферат                   |
| Тема 2. Виды коммуникации. Модели социальной коммуникации. Формы деловой коммуникации.                                 | Формы деловой коммуникации: деловая беседа, деловое совещание; деловые переговоры, телефонный разговор, презентация и т.п.   | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка реферата | Литература к теме 2                                | Опрос, реферат                   |
| Тема 3. Средства деловой коммуникации (вербальные и невербальные). Эффективность коммуникации: коммуникативные навыки, | .Критическое слушание, эмпатическое слушание,  | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка          | Литература к теме 3                                | Коллоквиум, доклад - презентация |

|  |   |  |                     |  |
|--|---|--|---------------------|--|
| коммуникативные барьеры  | нерефлексивное и рефлексивное слушание.<br>Коммуникативные барьеры:<br>фонетический<br>Коммуникативные барьеры:<br>социокультурный  | доклада-презентации  |                     |  |
| Тема 4. Культура деловых коммуникаций. Этика делового общения и деловой этикет. Национальные особенности делового общения  | Особенности деловых коммуникаций исходя из типов делового общения. Национальные особенности делового общения  | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации | Литература к теме 4 | Коллоквиум, доклад - презентация               |
| Тема 5. Устные деловые коммуникации. Спор, дискуссия, полемика. Особенности публичного выступления. Самопрезентация.   | Самопрезентация в публичном выступлении. Трудности самопрезентации. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.   | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка реферата            | Литература к теме 5 | Реферат, решение ситуационных задач            |
| Тема 6. Устные деловые коммуникации. Особенности различных форм устной деловой коммуникации (беседа, совещание, переговоры, мозговой штурм, презентация и т.п.). Особенности общения в конфликтных ситуациях | Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет. Переговоры как средство разрешения конфликтов  | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации | Литература к теме 6 | Доклад-презентация, решение ситуационных задач |
| Тема 7. Письменные деловые коммуникации. Деловая электронная переписка. Сетевой этикет.  | Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...) | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации | Литература к теме 7 | Доклад-презентация, решение ситуационных задач |
| Тема 8. Деловая коммуникация в условиях цифровизации   | Сетевой этикет в деловых коммуникациях.   | Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада-презентации | Литература к теме 8 | Коллоквиум, доклад-презентация                 |

## 6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

**6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

| п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства   | Шкала и критерии оценки, балл  | Критерии оценивания компетенции                               |
|-----|----------------------------------|--|--|---|
| 1   | Опрос                            | Сбор первичной информации по выяснению уровня усвоения пройденного материала                   | «Зачтено» - если обучающийся демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Также оценка «зачтено» ставится, если обучающимся допущены незначительные неточности в ответах, которые он исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя.<br>«Не зачтено» - имеются существенные пробелы в знании основного материала по разделу, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.   | УК-3.1.<br>УК-4.1.  |
| 2   | Коллоквиум                       | Беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы                     | «Зачтено» - если обучающийся демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Также оценка «зачтено» ставится, если обучающимся допущены незначительные неточности в ответах, которые он исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя.<br>«Незачтено» - имеются существенные пробелы в знании основного материала по разделу, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.  | УК-3.1.<br>УК-4.1.  |
| 3   | Доклад-презентация               | Публичное выступление по представлению полученных результатов в программе Microsoft PowerPoint | «5» – доклад выполнен в соответствии с заявленной темой, презентация легко читаема и ясна для понимания, грамотное использование терминологии, свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии;<br>«4» – некорректное оформление презентации, грамотное использование терминологии, в основном свободное изложение рассматриваемых проблем, докладчик частично правильно ответил на все вопросы в ходе дискуссии;<br>«3» – отсутствие презентации, докладчик испытывал затруднения при выступлении и ответе на вопросы в ходе дискуссии;<br>«2» - докладчик не раскрыл тему | УК-3.1.<br>УК- 3.2<br>УК-3.3.<br>УК-4.1.<br>УК- 4.2<br>УК-4.3 |
| 4   | Реферат                          | Реферат - продукт  | «отлично» - реферат содержит полную  | УК-3.1.   |



|   |                            |  |  |   |
|---|----------------------------|--|--|---|
|   |                            | самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной научной темы. Тематика рефератов выдается на первом занятии, выбор темы осуществляется обучающимся самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. На подготовку дается одна неделя. Результаты озвучиваются на втором практическом занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие обучающиеся группы. | информацию и необходимый иллюстративный материал по представляемой теме, основанную на обязательных источниках и современных публикациях; выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента.<br>«хорошо» - представленная тема раскрыта, однако реферат содержит неполную информацию по представляемой теме; выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументировано отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы.<br>«удовлетворительно» - выступающий демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.<br>«неудовлетворительно» - реферат не подготовлен либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала. | УК- 3.2<br>УК-3.3.<br>УК-4.1.<br>УК- 4.2<br>УК-4.3            |
| 5 | Решение ситуационных задач | Практическое занятие   | 5 «отлично» – комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических действий.<br>4 «хорошо» – комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических действий;<br>3 «удовлетворительно» – затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией возможен при наводящих вопросах педагога, правильное последовательное, но неуверенное выполнение практических действий.<br>2 «неудовлетворительно» – неверная оценка ситуации; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, конфликту; неправильное выполнение практических действий.                                  | УК-3.1.<br>УК- 3.2<br>УК-3.3.<br>УК-4.1.<br>УК- 4.2<br>УК-4.3 |
| 6 | Тестирование               | Тестирование можно проводить   | «отлично» - процент правильных ответов   | УК-3.1.   |

|   |       |  |  |   |
|---|-------|--|--|---|
|   |       | <p>в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности;</li> <li>письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а студент на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов</li> </ul> | <p>80-100%;<br/>«хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%;<br/>«удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%;<br/>«неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.</p>   | <p>УК- 3.2<br/>УК-3.3.<br/>УК-4.1.<br/>УК- 4.2<br/>УК-4.3</p>             |
| 7 | Зачет | <p>Зачет проводится по завершении изучения всей дисциплины в устной форме, по билетам, охватывающим весь пройденный материал, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения. Вопросы для подготовки к зачету предоставляются обучающимся заранее, с тем, чтобы у них была возможность подготовиться к процедуре проверки</p>                                 | <p>«зачтено» - обучающийся дал правильный ответ на вопрос, представил в письменном виде полностью выполненное задание, ответил на вопросы по содержанию выполненной работы.<br/>«не зачтено»- ответ на вопрос отсутствует, задание не выполнено или не представлены в письменном виде материалы по его выполнению.</p> | <p>УК-3.1.<br/>УК- 3.2<br/>УК-3.3.<br/>УК-4.1.<br/>УК- 4.2<br/>УК-4.3</p> |

**6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

| №  | Форма контроля/<br>коды оцениваемых компетенций                                     | Процедура оценивания  | Шкала и критерии оценки, балл  |
|----|---|---|--|
| 1. | <p>Зачет<br/>УК-3.1.<br/>УК- 3.2<br/>УК-3.3.<br/>УК-4.1.<br/>УК- 4.2<br/>УК-4.3</p> | <p>Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:<br/>Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;<br/>Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие</p> | <p>Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале:<br/>Задание 1: 1-2 баллов<br/>Задание 2: 1-2 баллов<br/>Задание 3: 1-2 баллов<br/><b>«Зачтено»</b><br/><b>-«5» (отлично)</b> – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.<br/><b>-«4» (хорошо)</b>– ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.<br/><b>-«3» (удовлетворительно)</b>– ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная</p> |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
|    |   | принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;<br>Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины | лексика. Задания решены частично.<br><br>«Незачтено»<br>-«2» (неудовлетворительно)– ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены  |
| 1. | <b>Тестирование (на зачёте) УК-3.1.</b><br>УК- 3.2<br>УК-3.3.<br>УК-4.1.<br>УК- 4.2<br>УК-4.3 | Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов   | «отлично» - процент правильных ответов 80-100%;<br>«хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%;<br>«удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%;<br>«неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%. |

**6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и(или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Понятие и сущность деловых коммуникаций**

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Понятие коммуникации
2. Общение и коммуникация в теории речевой деятельности.
3. Понятие и сущность деловых коммуникаций.
4. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
5. Речевое поведение в теории коммуникации.
6. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный.
7. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение.

**Тема 2. Виды коммуникации. Модели социальной коммуникации. Формы деловой коммуникации.**

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Виды коммуникаций
2. Структура коммуникативного процесса
3. Классические модели коммуникации
4. Социологические и психологические модели коммуникации
5. Семиотические модели коммуникации.
6. Формы деловой коммуникации

**Тема 3. Средства деловой коммуникации (вербальные и невербальные). Эффективность коммуникации: коммуникативные навыки, коммуникативные барьеры**

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Вербальные средства коммуникации
2. Невербальные (в т.ч. паравербальные) средства коммуникации
3. Коммуникативные навыки
4. Коммуникативные барьеры: фонетический
5. Коммуникативные барьеры: семантический
6. Коммуникативные барьеры: стилистический

7. Коммуникативные барьеры: логический
8. Коммуникативные барьеры: социокультурный

#### **Тема 4. Культура деловых коммуникаций. Этика делового общения и деловой этикет. Национальные особенности делового общения**

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Правила и основные принципы этики делового общения.
2. Особенности делового общения по типу «сверху вниз»
3. Особенности делового общения по типу «снизу вверх»
4. Особенности делового общения по типу «по горизонтали»
5. Особенности межкультурной коммуникации

#### **Тема 5. Устные деловые коммуникации. Спор, дискуссия, полемика. Особенности публичного выступления. Самопрезентация.**

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре
2. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре
3. Аргументация: корректные и некорректные аргументы. Законы аргументации.
4. Техники публичного выступления.
5. Риторический канон
6. Самопрезентация в публичном выступлении.
7. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.

#### **Тема 6. Устные деловые коммуникации. Особенности различных форм устной деловой коммуникации (беседа, совещание, переговоры, мозговой штурм, презентация и т.п.). Особенности общения в конфликтных ситуациях**

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
2. Деловое совещание: подготовка и проведение.
3. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
4. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет.
5. Презентация, ее смысл и назначение.
6. Мозговой штурм, смысл, подготовка и проведение.
7. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.
8. Правила успешных переговоров.
9. Анализ конфликта. Способы разрешения конфликтов.
10. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

#### **Тема 7. Письменные деловые коммуникации. Деловая электронная переписка. Сетевой этикет.**

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Деловая переписка как основная форма письменных речевых коммуникаций
2. Организационно-распределительная документация
3. Правила оформления деловых посланий.
4. Особенности деловой электронной переписки. Сетевой этикет.
5. Рекламный текст как вид делового послания.

#### **Тема 8. Деловая коммуникация в условиях цифровизации**

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Особенности интернета как канала коммуникации.
2. Деловое общение и его особенности в интернет-пространстве.
3. Сетевой этикет в деловых коммуникациях.
4. Цифровая безопасность деловых коммуникаций.
5. Выбор оптимальных цифровых инструментов для деловой коммуникации.

#### **6.4. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся.**

Промежуточная аттестация по дисциплине "Деловые коммуникации" проводится в форме зачета.

**Задания 1 типа (теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины):**

1. Понятие коммуникации. Схема коммуникативного акта.
2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Общение и коммуникация в теории речевой деятельности.
3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
4. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов
5. Содержание коммуникационного процесса. Способы передачи и приёма информации.
6. Модели коммуникации
7. Вербальные средства коммуникации: речь устная и письменная.
8. Невербальные (в т.ч. паравербальные) средства коммуникации: кинесические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемические.
9. Коммуникативные навыки.
10. Понятие коммуникационных барьеров. Виды коммуникационных барьеров.
11. Правила и основные принципы этики делового общения.
12. Основные типы делового общения. Особенности деловых коммуникаций исходя из типов делового общения.
13. Национальные особенности делового общения, межкультурная коммуникация (на примере разных стран).
14. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора.
15. Психологические приемы убеждения в споре
16. Понятие и самопрезентации. Варианты самопрезентации.
17. Самопрезентация в публичном выступлении. Трудности самопрезентации.
18. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.
19. Основные этические и психологические правила ведения деловой беседы. Технические особенности при проведении деловых бесед. Запрещённые приёмы во время деловой беседы.
20. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет.
21. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
22. Презентация, ее смысл и назначение. Проведение презентаций.
23. Мозговой штурм, смысл, подготовка и проведение.
24. Сущность деловых совещаний, собраний: понятие, цель, классификация, достоинства и недостатки в проведении. Отличие совещаний от собраний.
25. Проведение деловых совещаний. Правила поведения на совещании для руководителя. Правила поведения на совещании для участников.
26. Подведение итогов совещания. Принятие решений и контроль исполнения решений
27. Председательствующий и его роль. Рекомендации по повышению эффективности совещаний.
28. Дискуссии в ходе совещания.
29. Сущность деловых переговоров: понятие, цели. Подходы к деловым переговорам. Стили ведения переговоров.
30. Подготовка к деловым переговорам. Протокольные аспекты ведения переговоров.
31. Проведение деловых переговоров. Основные рекомендации по ведению переговоров. Принципы проведения переговоров.

32. Методы и тактика ведения деловых переговоров. Современный метод ведения деловых переговоров – метод принципиальных переговоров.
33. Аргументация в процессе деловых переговоров.
34. Вопросы и ответы в деловых переговорах. Речевые клише успешных переговоров. Слушание в ходе деловых переговоров.
35. Ведение переговоров к конфликтной ситуации. Тактика действий при использовании некорректных приёмов.
36. Понятие конфликта. Виды конфликтов.
37. Причины конфликтов. Анализ конфликта.
38. Способы разрешения конфликтов. Сетка Томаса–Килмана.
39. Понятие публичного выступления. Характеристика публичной речи. Требования к публичной речи. Виды публичных выступлений.
40. Этапы и стадии публичного выступления.
41. Технология публичного выступления.
42. Понятия «деловая дискуссия», «полемика», «дебаты». Основные принципы проведения деловой дискуссии. Роль ведущего в дискуссии.
43. Этапы деловой дискуссии. Типы и разновидности вопросов дискуссии.
44. Понятие «деловая переписка». Принципы культуры деловой переписки. Виды официальной корреспонденции.
45. Требования, предъявляемые к деловой корреспонденции. Общие правила оформления официальной (деловой) корреспонденции. Работа с деловой корреспонденцией.
46. Особенности деловой электронной переписки. Сетевой этикет.
47. Рекламный текст как вид делового послания.
48. Деловое общение и его особенности в интернет-пространстве
49. Сетевой этикет в деловых коммуникациях, цифровая безопасность деловых коммуникаций.
50. Выбор оптимальных цифровых инструментов для деловой коммуникации.

#### **Примерная тематика рефератов (докладов)**

1. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение.
2. Деловые коммуникации и каково их значение в профессиональной деятельности
3. Назовите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса.
4. Раскройте роль обратной связи в осуществлении коммуникации, назовите критерии эффективной обратной связи.
5. Виды деловых коммуникаций с примерами из собственной практики.
6. Определите сущность и виды влияния на личность в процессе коммуникации.
7. Структура убеждающего воздействия. Какие требования предъявляются к убеждению?
8. Сравните такие методы воздействия как убеждение и внушение. Какой метод наиболее предпочтителен в сфере делового общения?
9. Характеристики эффективного внушения.
10. Определите основные тактики влияния. Какие тактики, по-вашему мнению, предпочтет: а) экстраверт, б) эмоционально неустойчивый человек, в) ленивый человек?. г) агрессивно настроенный человек?
11. Сравните манипуляции и личное влияние. Что общего в механизмах воздействия при манипулировании и развивающем влиянии?
12. Э. Шостром считала, что в каждом из нас сидит манипулятор и даже несколько. Как вы относитесь к этому утверждению?
13. Основные требования к вербальной коммуникации.
14. Связь между вербальными и невербальными коммуникациями. Проиллюстрируйте конкретными примерами.
15. Проанализируйте свои навыки невербального общения. Есть ли среди ваших невербальных сигналов такие, которые могут быть неправильно или неоднозначно истолкованы собеседником?

16. Можно ли по невербальному поведению определить характер человека? Докажите примерами.
17. Чем отличается способность слушать от способности слышать? Почему при передаче информации происходит ее искажение?
18. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель? Охарактеризуйте собственные цели слушания.
19. Какие вы знаете стили слушания, в чем их сущность? В чем отличие активного слушания от эмпатического?
20. Какие коммуникативные барьеры затрудняют ваше общение с преподавателями, друзьями, родителями? Какие барьеры более характерны при общении с незнакомым человеком?
21. Охарактеризуйте какую-либо конфликтную ситуацию с использованием различных признаков классификации конфликтов
22. Охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликте с точки зрения их целесообразности и адекватности
23. Составьте авторский вариант технологии создания имиджа личности. Какие внешние и внутренние условия, на ваш взгляд, необходимы для формирования привлекательного имиджа?
24. На конкретном примере охарактеризуйте этапы деловой беседы и задачи, решаемые на данных этапах.
25. Опишите типы людей, затрудняющих эффективность коммуникативной деятельности в процессе совещания. Дайте рекомендации по конструктивному общению с такими людьми.
26. Сравните понятия «спор» и «полемика».
27. Эффективные ораторские приемы
28. Типичные ошибки оратора.
29. Классические модели коммуникации: Модель Лассуэлла
30. Классические модели коммуникации: Модель Шеннона-Уивера

**Задания 2 типа (задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем)**

**Задача 1. Аргументация в споре.**

Прочитайте и выберите одну из тем для спора, полемики.

1. Сленг и ненормативная лексика.
2. Шопинг: развлечение или болезнь?
3. Уроки религии в школе: за и против.
4. Должна ли реклама быть честной?

Вопросы:

1. Продумайте аргументацию по выбранной теме.
2. Действительно ли имеется тема для спора?
3. Продумайте контраргументы.

**Задача 2. Дискуссия**

Составьте короткие убеждающие выступления, используя парадокс: Из двух ссорящихся всегда виноват тот, кто умнее (В.Гете) Начните выступление с парадокса, приведите пример из жизни и сделайте вывод - подтвердите или опровергните данный парадокс.

Вопрос:

4. Какие аргументы для подтверждения или опровержения парадокса вы приводили?
5. Как вы считаете эти аргументы корректны или нет?
6. Если вы подтвердили парадокс – подберите аргументы для опровержения, если опровергли – подтвердите его.

### Задача 3. Публичное выступление

Отрывок из речи Стива Джобса: «Иногда жизнь бьёт вас по башке кирпичом. Не теряйте веры. Я убеждён, что единственной вещью, которая помогла мне продолжать дело, было то, что я любил его. Вам надо найти то, что вы любите. И это так же верно для работы, как и для отношений. Ваша работа заполнит большую часть жизни и единственный способ быть полностью довольным – делать то, что, по-вашему, является великим делом. И единственный способ делать великие дела – любить то, что вы делаете. Если вы ещё не нашли своего дела, ищите. Не останавливайтесь. Как это бывает со всеми сердечными делами, вы узнаете, когда найдёте. И, как любые хорошие отношения, они становятся лучше и лучше с годами. Поэтому ищите, пока не найдёте. Не останавливайтесь».

«Ваше время ограничено, поэтому не тратьте его на жизнь чьей-то чужой жизнью. Не попадайте в ловушку догмы, которая говорит жить мыслями других людей. Не позволяйте шуму чужих мнений перебить ваш внутренний голос. И самое главное: имейте храбрость следовать своему сердцу и интуиции. Они каким-то образом уже знают то, кем вы хотите стать на самом деле. Всё остальное вторично». «Оставайтесь голодными. Оставайтесь безрассудными».

Вопросы:

1. Прочитайте и проанализируйте отрывок с точки зрения содержания. Обратите внимание на: структуру, логику, заключение.
2. Какие чувства хотел вызвать оратор у аудитории? Удалось ли ему на ваш взгляд это?
3. Если есть возможность – посмотрите это выступление и проанализируйте выступление с точки зрения действия: речь, жесты, поза, взгляд оратора.
4. Какую роль в восприятии выступления играет имидж оратора в данном случае? Пофантазируйте как бы эта речь звучала от другого выступающего?



#### **Задача 4. Публичное выступление**

.... Сегодня молодежь проводит все больше времени за компьютером и телевизором, не задумываясь о собственном здоровье. Тем временем пассивный образ жизни приводит к неприятным, а иногда и страшным проблемам со здоровьем. Занятия спортом укрепляют здоровье и иммунитет, моделируют фигуру, повышают самооценку, влияют на улучшение концентрации, позитивно влияют на настроение и приносят еще много другой пользы для организма...

Вопросы:

1. Придумайте эффективное начало речи и окончание
2. С какими эмоциями вы бы его произнесли?
3. Что можно изменить, добавить или убрать в тексте, чтобы он стал более убедительным?

#### **Задача 5. Самопрезентация**

Подготовьте резюме от имени любого сказочного персонажа (Шрек, Чебурашка, Мальвина, Рапунцель и т.п.). Придумайте должность, на которую претендует соискатель, опишите его плюсы и выигрышные стороны. Почему именно он\она должны занять эту позицию в кампании.

Вопросы:

1. Оцените успешность этого резюме.
2. Легко ли было писать плюсы?
3. Какие бы вы задали вопросы автору такого резюме на месте руководителя кампании?
4. Взяли бы вы на работу такого соискателя?

#### **Задача 6 Конфликт**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопросы:

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию
3. Предложите пути решения.

#### **Задача 7. Конфликт и переговоры**

Беседа начальника и подчиненного о сделанной работе. Начальник (Н) считает, что сделано плохо, подчинённый (П) не согласен.

Н (в ответ на притязания П): Я думаю, что это сделано отвратительно.

П: Я думаю, что справился вполне хорошо, не хуже Иванова.

Н: Нет, здесь ошибки и неточности.

П: Но зато оформлено хорошо, не то что у Иванова, а вы его отметили на совещании.

Н: Так у него все по смыслу и по сути понятно.

П: А вы спросите, и я объясню, где надо.

Н: Так что ж сразу нормально не сделали?

Вопросы:

1. Как вы можете охарактеризовать этот диалог с точки зрения переговоров?
2. Продумайте выходы из возможного конфликта.
3. Измените диалог так, чтобы избежать конфликтного финала.

### **Задача 8. Переговоры**

Сегодня у вас очень важная незапланированная встреча в соседнем городе. Автобус уходит через 5 минут. Вы подходите к кассе, чтобы успеть купить билет. Одновременно с вами к кассе подходит ваш оппонент с аналогичным намерением. Ваша задача – убедить этого человека, что билет нужен именно вам.

Вопросы:

1. Какие приемы убеждения вы использовали?
2. Считаете ли вы себя эффективным переговорщиком? Почему?
3. Какие еще способы убеждения собеседника вам известны?
4. Почему переговоры проваливаются?

### **Задача 9. Переговоры**

Можно выделить четыре основных переговорных стиля:

1. Этический стиль характеризуется доверием и уверенностью в существовании общих интересов, принципов и ценностей, установлением высоких стандартов, поиском решений на основе общих интересов, независимым мышлением, совладением принципов.

2. Аналитико-агрессивный стиль характеризуется тщательным анализом, предпочтением к неопровержимым фактам и цифрам, хорошо выстроенной логикой, внимательным отношением ко всем существующим альтернативам ещё до начала переговоров, хорошо продуманными процедурами, предсказуемостью и жесткостью при достижении поставленных целей.

3. Общительный стиль характеризуется хорошими манерами, личным обаянием, дипломатичностью, позитивным влиянием на атмосферу, готовностью к экспериментам, чувствительностью к интегративным решениям и гибкостью.

4. Гибко-агрессивный стиль характеризуется желанием все сделать и успеть, любовью к завершённости во всём, извлечением преимуществ из всего, что есть, динамичностью в решении проблем, склонностью к вызовам как со своей стороны, так и со стороны партнёра.

Вопросы:

1. Проанализируйте какой из четырёх стилей является у вас доминирующим? Почему? Приведите примеры из жизни.
2. Какой из них больше всего соответствует вашему поведению в переговорах?
3. У каждого из стилей, безусловно, есть свои недостатки. Научитесь распознавать наименее эффективные стороны вашего стиля.

### **Задача 10. Деловая электронная переписка**

*Тема: важное письмо от Анны!*

*Доброго времени суток, уважаемые коллеги!*

*Уведомляем вас, что в связи с уменьшением финансирования на клининговые услуги 2 июня в офисе состоится СУББОТНИК. ЯВКА ОБЯЗАТЕЛЬНА!!!*

*Список закрепленных за отделами помещений прилагаю.*

*Заранее спасибо.*

*Анна.*

Вопросы:

1. Что не допустимо в деловой переписке из написанного в электронном письме?
2. Измените его так, чтобы письмо было написано правильно с точки зрения деловой переписки.
3. Что вы будете делать, если забыли прикрепить вложение в письмо? Что нужно делать, чтобы этого избежать?

**Задания 3 типа (задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины)**

1. Термин «коммуникация» появился в научной литературе:
  - a) в начале XX в.
  - b) в начале XXI в.
  - c) в конце XIX в.
  - d) в XIII в.
2. Процесс межличностного взаимодействия, порождаемый потребностями взаимодействующих субъектов и направленный на удовлетворение этих потребностей:
  - a) общения
  - b) понимания
  - c) восприятия
  - d) слушания
3. Обмен информацией между людьми – это
  - a) коммуникативная сторона общения
  - b) интерактивная сторона общения
  - c) перцептивная сторона общения
  - d) рефлексивная сторона общения.
4. Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:
  - a) директивной
  - b) понимающей
  - c) принижающе - уступчивой
  - d) либеральной
5. Деловая коммуникация возникает между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на
  - a) достижение определенной цели
  - b) достижение общественного признания
  - c) накопление социального опыта
  - d) формирование социальных связей
6. Прямое деловое общение характеризуется:
  - a) ответными реакциями собеседников
  - b) общением в пределах видимости
  - c) непосредственным речевым контактом
  - d) доброжелательным настроением собеседников
7. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:
  - a) слов;
  - b) мимики, жестов, позы;
  - c) тона голоса и его интонаций;
  - d) всего выше перечисленного в равной степени.
8. К вербальным средствам общения относятся:
  - a) устная речь;
  - b) письменная речь
  - c) тембр голоса;
  - d) интонации голоса.
9. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
  - a) жесты;
  - b) позы;
  - c) мимика;
  - d) выражение лица.
10. Когнитивная модель О. Йокоямы дополняет базовую информационно-кодую теорию различением механизмов понимания. Ученый выделяет участки знаний адресанта и адресата общения, на основе которых возможно функционирование механизма понимания. Перечислите, какие.
  - a) индивидуальные знания каждого из участников общения

- b) совпадающие (пересекающиеся) части знаний автора речи и адресата (без такого совпадения взаимопонимание вообще невозможно)
- c) актуализированные, т.е. находящиеся в данный момент в центре внимания, части этих знаний, необходимые для правильной ориентации в текущем общении
- d) целенаправленного взаимопонимания

11. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- a) за «Т» – образным столом;
- b) за круглым столом;
- c) за журнальным столиком;
- d) этот психологический аспект не учитывается.

12. Какого типа деловых совещаний не существует:

- a) диктаторские;
- b) автократические;
- c) сегрегативные;
- d) дискуссионные;
- e) несвободные.

13. Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:

- a) самопрезентации
- b) социализации
- c) дискуссии
- d) презентации

14. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

- a) «я не знаю»;
- b) «Вы должны...»;
- c) несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
- d) всех выше перечисленных.

15. Коммуникативная сторона общения характеризуется

a) умением устанавливать контакт; аргументированностью и логичностью при передаче информации; адекватностью ситуации общения; эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения

b) психологическим воздействием и взаимодействием, в котором происходит изменение личности под влиянием других людей (изменение взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний)

c) процессом восприятия, взаимопонимания состояний коммуникантов

d) несовпадением смыслов высказанных требований, просьб и т. п. у партнеров в общении, усложняющее взаимопонимание

16. Перцептивная сторона общения подразумевает

a) процесс восприятия, взаимопонимания состояний коммуникантов

b) психологическим воздействием и взаимодействием, в котором происходит изменение личности под влиянием других людей (изменение взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний)

c) процессом восприятия, взаимопонимания состояний коммуникантов

d) несовпадением смыслов высказанных требований, просьб и т. п. у партнеров в общении, усложняющее взаимопонимание

17. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели, называется - \_\_\_\_\_

- a) деловое общение
- b) совещание
- c) диалог
- d) восприятие

18. Трудности эффективного слушания возникают из-за

- a) отключения внимания
- b) низкой техники чтения
- c) незнания законов построения речи
- d) ограниченности словарного запаса

19. В основе многих конфликтов в профессиональной сфере лежит информация,

- a) приемлемая для одной стороны и неприемлемая для другой
- b) не приемлемая для всех сторон делового общения
- c) находящаяся вне сферы сознания человека, но оказывающая влияние на его

поведение

- d) о позициях и взглядах участников переговоров

20. «Я – образ» - это:

- a) то, что мы о себе думаем, наше знание о самом себе
- b) то, что мы есть на самом деле
- c) то как человек себя подает, какое впечатление он производит на окружающих
- d) то, каким мы себя хотим видеть

21. Оценка мотивов и уровня информированности

a) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

b) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

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

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

22. Базовые психологические установки нашего "Я" включают в себя

- a) как самооценку, так и оценку нами тех, с кем мы общаемся
- b) нашу самооценку
- c) оценку тех, с кем мы общаемся
- d) либо нашу самооценку, либо оценку нами тех, с кем мы общаемся

23. Однонаправленное содействие возникает когда:

a) один из участников совместной деятельности способствует достижению индивидуальных целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с ним

b) один из партнеров препятствует достижению целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с первым

c) один из участников старается содействовать другому, а второй прибегает к стратегии активного противодействия первому (в подобных ситуациях такое противодействие может маскироваться в той или иной форме)

d) оба партнера проявляют отдельные элементы, как содействия, так и противодействия

24. Компромиссное взаимодействие возникает когда:

a) оба партнера проявляют отдельные элементы, как содействия, так и противодействия

b) один из участников совместной деятельности способствует достижению индивидуальных целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с ним

c) один из партнеров препятствует достижению целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с первым

d) один из участников старается содействовать другому, а второй прибегает к стратегии активного противодействия первому (в подобных ситуациях такое противодействие может маскироваться в той или иной форме)

25. Полное разрешение конфликта на объективном уровне осуществляется:

a) за счет преобразования объективной конфликтной ситуации

b) за счет преобразования объективной конфликтной ситуации в направлении создания незаинтересованности в конфликтных действиях

c) за счет кардинального изменения образов конфликтной ситуации

d) за счет ограниченного, но достаточного для временного прекращения противоречия изменения образов в конфликтной ситуации

26. Компромиссная стратегия поведения в конфликтной ситуации предполагает:

a) урегулирование разногласий через взаимные уступки

b) стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая, но и не настаивая на своем

c) сглаживание противоречий, поступаясь своими интересами

d) соперничество, открытую борьбу за свои интересы

27. С целью психологической коррекции конфликтов в общении следует использовать:

a) демократический стиль

b) авторитарный стиль

c) попустительский стиль

d) либеральный стиль

28. При нарушении партнером законов общения надо противодействовать, посредством

a) конструктивной конфронтации

b) обвинения и критики

c) психологического давления

d) демонстрации уважения к нему

29. Автономность аргументов определяется тем, что

a) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса

b) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения

c) аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис

d) аргументы не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание

30. Деловое письмо –

a) письменное обращение к должностному лицу, оформленное в соответствии с правилами переписки

b) обращение с целью равномерного информационного взаимодействия и через это взаимопонимания между организацией и ее общественностью

c) тенденциозная информация, используемая для получения поддержки какой-либо точки зрения, интереса или убеждения

d) отпечатанный экземпляр, на котором осуществляется проверка текста, исправляются ошибки, вносятся добавления

31. Постоянно действующее совещание

a) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

b) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

c) проводится с разработкой повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждением рассматриваемой проблемы

d) способствует повышению информированности руководителя

32. При проведении совещания встречи могут проходить

a) в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории

b) только в помещении каждого из участников совещания

c) только на нейтральной территории

d) на производственном участке

33. Основа успеха совещания

a) правильно составленная повестка

b) регулярность проведения

c) внешний облик оратора и язык выступления

d) материала должно быть собрано больше, чем необходимо для выступления

34. В переговорах ходе \_\_\_\_\_ снимается информационная неопределенность по обсуждаемой проблеме
- уточнения интересов и позиций
  - согласования позиций
  - оценки переговоров и их результатов
  - выполнения обеими сторонами взятых на себя обязательств
35. Включение субъектов в деловую коммуникацию
- это первый шаг управления коммуникацией, без которого все последующие управленческие действия лишаются смысла
  - является заключительным этапом в управлении деловой коммуникацией
  - является необходимым условием управления коммуникацией
  - основано на построении коллективной деятельности, на управлении деловой коммуникацией собравшихся
36. Достаточность аргументов определяется тем, что
- аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис
  - в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения
  - приводимые аргументы не должны противоречить друг другу
  - аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса
37. Оценка «языка собеседника»
- позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
  - позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
  - дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
  - дает возможность оценить эмоциональную реакцию собеседника
38. Для эффективного управления деловой коммуникацией, субъект должен
- осознавать себя, свои цели, действия и способы управления с максимальной степенью четкости
  - иметь способность к осознанию собственного мышления, которая дается человеку от природы
  - решить сразу весь комплекс вопросов развития фирмы и бизнеса, с учетом всех существенных для данной фирмы нюансов
  - спроектировать необходимые бизнесу и фирме изменения сразу и целиком
39. Жесты-регуляторы
- выражают отношение говорящего к чему-либо
  - выражают через движение тела и мышц лица определенные эмоции
  - это специфические привычки человека, связанные с движением рук
  - это своеобразные заменители слов или фраз в общении
40. Жесты доминирования проявляются
- у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником
  - в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание
  - при эмоциональной нестабильности человека
  - при маскировке истинных намерений
41. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...
- подчеркивание общности
  - завышение требований
  - двойное толкование
  - разделение проблемы на отдельные составляющие
42. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят :

- a) подчеркивание общности
- b) завышение требований
- c) разделение проблемы на отдельные составляющие
- d) двойное толкование

43. Повышает эффективность общения ...

- a) неотрывный взгляд в глаза
- b) отсутствие прямого взгляда
- c) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
- d) взгляд сквозь вас

44. Деловое общение — это вид общения ...

- a) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели
- b) между коллегами по работе
- c) который люди используют в семейных отношениях
- d) между начальником и подчиненным

45. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

- a) «Вы» независимо от должности и соподчинения
- b) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
- c) «Ты» независимо от должности и соподчинения
- d) «Вы» только с незнакомыми людьми

46. Беседе с посетителем нельзя завершать

- a) высказыванием обобщающего или завершающего замечания
- b) прекращением разговора
- c) вставанием
- d) шуткой

47. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...  
выражу опоздавшему свое недовольство

- a) выразительно посмотрю в момент его появления на часы
- b) через шутку выражу свое недоумение
- c) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

48. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- a) модели поведения
- b) заинтересованности в отношениях с другими
- c) способности к общению
- d) одежды

49. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- a) наиболее сложной проблеме
- b) вновь возникших вопросах
- c) том, что связывает партнеров
- d) разных позициях партнеров

50. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- a) допускает возражения
- b) уверенно держит бразды правления
- c) ищет поддержку среди коллег
- d) делегирует полномочия

51. Цель формального приема в начале переговоров:

- a) создать атмосферу взаимопонимания
- b) высказать точку зрения своей стороны
- c) выслушать точку зрения партнеров
- d) найти решение проблемы

52. Коммуникативная сторона общения это:

- a) взаимопонимание участников общения
- b) обмен информацией между людьми



- c) организация взаимодействия между людьми
  - d) восприятие друг друга участниками общения
53. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:
- a) избегать конфронтации
  - b) избегать личных оскорблений
  - c) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
  - d) постоянно менять свою позицию
54. Видение себя глазами партнера по общению – это:
- a) рефлексия
  - b) отчуждение
  - c) идентификация
  - d) взаимодействие
55. Деловая этика представляет собой:
- a) личное поведение человека
  - b) совокупность принципов поведения людей
  - c) деловые отношения предпринимателей
  - d) корпоративные правила

### **6.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, а также личные качества обучающегося формирования.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (1 раз в неделю).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

**Текущая аттестация обучающихся.** Текущая аттестация обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ЧОУ ВО ТИУБ им. Н. Д. Демидова и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях, тестирование и т.д.);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (работа на семинарах или практических занятиях, включая интерактив);
- результаты самостоятельной работы (работа на семинарских занятиях, изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

**Промежуточная аттестация обучающихся.** Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ЧОУ ВО ТИУБ им. Н. Д. Демидова и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с учебным планом в виде зачета в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения зачетов.

Обучающиеся допускаются к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и ответом на зачете.

Знания умения, навыки обучающегося на зачете оцениваются оценками: «зачтено», «незачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) основная учебная литература:**

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — 344 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85358.html> (дата обращения: 03.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html> (дата обращения: 03.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/86469>

### **б) дополнительная учебная литература:**

1. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html> (дата обращения: 03.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Брайан, Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации / Гарнер Брайан ; перевод В. Уразаева. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 195 с. — ISBN 978-5-91657-940-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39478.html> (дата обращения: 03.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации : курс лекций / М. Я. Курганская. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — ISBN 978-5-98079-935-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html> (дата обращения: 03.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97408.html> (дата обращения: 03.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. — ISBN 978-5-4486-0617-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html> (дата обращения: 03.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Роджер, Фишер Переговоры без поражения : гарвардский метод / Фишер Роджер, Юри Уильям, Патон Брюс ; перевод Т. Новикова. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 257 с. — ISBN 978-5-91657-706-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39330.html> (дата обращения: 03.02.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7.

## **8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Вид деятельности</b> | <b>Методические указания по организации деятельности</b> |
|-------------------------|--|

|                        | <b>обучающегося</b>  |
|------------------------|--|
| Практические занятия   | <p>Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом практических занятий, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.</p>   |
| Самостоятельная работа | <p>Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; формирования умений использовать основную и дополнительную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию практических умений обучающихся.</p> <p>Формы и виды самостоятельной работы обучающихся: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; поиск необходимой информации в сети Интернет; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к зачету).</p> <p>Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; основную и дополнительную литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы обучающихся, и иные методические материалы.</p> <p>Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, которое включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.</p> <p>Формы контроля самостоятельной работы: просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; рефлексия выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии – предоставление обратной связи; проведение устного опроса.</p> |
| Опрос                  | <p>Устный опрос по основной терминологии может проводиться в процессе практического занятия в течение 15-20 мин. Позволяет оценить полноту знаний контролируемого материала.</p>   |
| Подготовка к зачету    | <p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на рекомендуемую литературу и др.</p> <p>Основное в подготовке к сдаче зачета по дисциплине «Деловые коммуникации» - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать промежуточную аттестацию. При</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.</p> <p>Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в вопросах зачета.</p> <p>Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.</p> <p>Для успешной сдачи зачета по дисциплине «Деловые коммуникации» обучающиеся должны принимать во внимание, что: все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы обучающимся; семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; готовиться к промежуточной аттестации необходимо начинать с первого практического занятия.</p> |
|--|--|

#### **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Деловые коммуникации» необходимо использование следующих помещений:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения (мебель аудиторная (столы, стулья, доска), стол, стул преподавателя) и технические средства обучения (персональный компьютер; мультимедийное оборудование);

- помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель и компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

##### **10.1 Лицензионное программное обеспечение:**

1. 1. Операционная система Microsoft Windows 7
2. Операционная система Microsoft Windows 10
3. Программный пакет Microsoft Office 2007
4. Программный пакет Microsoft Office 2010 Professional
5. Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security

## 10.2. Электронно-библиотечная система:

1. Электронная библиотечная система (ЭБС) IPR BOOKS: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) ЭБС Юрайт: : <https://urait.ru/>

## 10.3. Современные профессиональные баз данных:

1. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
2. Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
3. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека <http://www.nns.ru/>
6. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru/ru/root3489/all>

## 10.4. Информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система «Консультант+»
2. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>
3. [www.garant.ru](http://www.garant.ru) Информационно-правовая система Гарант

## 11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в ЧОУ ВО ТИУБ им. Н.Д.Демидова. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: MicrosoftWindows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; MicrosoftWindows 7; Центр специальных возможностей, Экранный диктор; MicrosoftWindows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; MicrosoftWindows 7, Центр специальных возможностей, Высокая контрастность.

## 12. Лист регистрации изменений

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета от «18» 05 2023 г. протокол № 05

| № п/п | Содержание изменения  | Реквизиты документа об утверждении изменения                         | Дата введения изменения |
|-------|---|--|-------------------------|
| 1.    | Утверждена решением Ученого совета на основании приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации №1456 от 26 ноября 2020 г. «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования.<br>Зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., рег. номер 63650 | Протокол заседания Ученого совета от «18» 05 2023 года протокол № 05 | 18.05.2023              |
| 2.    |   |  |                         |