

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.В.14
(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки
09.03.03 Прикладная информатика

направленность (профиль)
Бизнес-информатика

Форма обучения: заочная (с применением ДОТ)

Год набора: 2019

Общая трудоемкость: 3 ЗЕ

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр Вид занятий	Форма контроля	4	Итого
		Зачет	
Лекции		4	4
Лабораторные		-	-
Практические		8	8
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР		-	-
Промежуточная аттестация		0,25	0,25
Контактная работа		12,25	12,25
Самостоятельная работа		92	92
Контроль		3,75	3,75
Итого		108	108

Рабочую программу составил(и):

Заведующий кафедрой «Социология», доцент, д-р социол.наук Иванова Т.Н.

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рецензирование рабочей программы дисциплины:



Отсутствует



Рецензент

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки

09.03.03 Прикладная информатика

Срок действия рабочей программы дисциплины до «31» августа 2021 г.

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

«Прикладная математика и информатика»

«__» _____ 20__ г.

О.М. Гущина

УТВЕРЖДЕНО

На заседании кафедры

«Социология»

(протокол заседания № 11 от «21» июня 2018 г.).

1. Цель освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины – формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: «Русский язык и культура речи», «Менеджмент».

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: «Инновационный менеджмент», «Моделирование и прогнозирование социально-экономических процессов», «Реинжиниринг и управление бизнес-процессами».

3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	У.К -3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.	Знать: <ul style="list-style-type: none">- способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;- условия эффективного речевого воздействия;- правила ведения дискуссии и полемики;- специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации;- этапы развития конфликтных взаимодействий;- значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
	У.К -3.2 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста.	Уметь: <ul style="list-style-type: none">- разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникационного процесса;- определять стратегии поведения в различных, в том числе конфликтных, деловых контактах для достижения поставленных целей;
	У.К -3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	Владеть: <ul style="list-style-type: none">- навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером;- техникой анализа конфликтной ситуации.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации. УК-4.2 Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.	Знать: <ul style="list-style-type: none">- структуру, функции, виды и формы делового общения;- содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса;- особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций;- национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения;

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
	УК-4.3 Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.	<ul style="list-style-type: none"> - коммуникативные барьеры; - способы продуктивного преодоления коммуникативных барьеров; - механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе; - основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности; - этические нормы и принципы делового взаимодействия. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - организовать подготовку и проведение деловой беседы; - применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера; - понимать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества; - анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; - преодолевать коммуникативные барьеры; - руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности; - осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций; - ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками публичного выступления; - навыками составления письменных деловых коммуникаций; - приемами установления, поддержания деловых контактов, культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; - навыками этикета делового общения.

4. Структура и содержание дисциплины

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
Раздел 1. Общая характеристика коммуникации в деловой сфере	Дистанционные образовательные технологии	1.1 Введение в дисциплину «Деловые коммуникации». Функции общения и коммуникации в обществе. Деловые коммуникации	4	0,5	–	–	–
	Дистанционные образовательные технологии	1.2 Общение и коммуникация в деловой сфере	4	0,5	–	–	Творческое задание №1 «Составление введения и заключения публичной речи»
		1.3 Язык и речь. Типы речи	4	0,4	–	–	
	Дистанционные образовательные технологии	1.4 Формы деловой коммуникации	4	0,5	–	1	Тест
	Дистанционные образовательные технологии	1.5 Формы речевой коммуникации	4	0,5	–	–	–
		1.6 Монолог и диалог. Техника публичной речи	4	0,4	–	–	–
	Дистанционные образовательные технологии	1.7 Этика деловой коммуникации	4	0,5	–	–	–
		1.8 Этикет. Основы деловой этики	4	0,4	–	–	–
	Дистанционные образовательные технологии	1.9 Речевые тактики общения	4	0,5	–	1	–
Раздел 2. Формы делового взаимодействия	Дистанционные образовательные технологии	2.1 Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы делового общения	4	0,5	–	1	–

	Дистанционные образовательные технологии	2.2 Деловая беседа. Виды деловой беседы	4	1	—	—	—
	Дистанционные образовательные технологии	2.3 Деловые переговоры и деловое общение. Особенности полемики в переговорном процессе	4	0,5	—	1	Творческое задание №2 «Изучение особенностей деловых переговоров»
		2.4 Деловая коммуникация в практической деятельности	4	0,4	—	—	
	Дистанционные образовательные технологии	2.5 Письменная коммуникация в деловом общении	4	1	—	—	Тест
		2.6 Основы коммуникативной компетентности специалиста. Общение с иностранными партнерами	4	0,4	—	—	—
Раздел 3. Психология эффективного общения		3.1 Психология делового общения. Психологические и коммуникативные барьеры в межличностной коммуникации	4	0,4	—	—	—
	Дистанционные образовательные технологии	3.2 Манипулирование в общении. Психологические и коммуникативные барьеры в деловой коммуникации	4	0,5	—	1	—
		3.3 Невербальные средства общения	4	0,4	—	—	—
	Дистанционные образовательные технологии	3.4 Мастерство убеждения. Конфликты	4	0,5	—	—	—
		3.5 Методы убеждения и внушения в деловом общении	4	0,4	—	—	—
	Дистанционные образовательные технологии	3.6 Конфликтные ситуации в деловом общении	4	0,5	—	—	—
Раздел 4. Коммуникация в организациях	Дистанционные образовательные технологии	4.1 Коммуникационные процессы в организациях	4	0,5	—	1	Творческое задание №3 «Изучение этикетного поведения в ситуациях делового общения»

		4.2 Формирование коммуникаций внутри компании Сфера применения коммуникационного менеджмента. Модели ситуаций с применением стратегий коммуникационного процесса	4	0,4	–	–	Тест
		4.3 Внутрикорпоративная культура. Социально-психологические технологии управления персоналом. Корпоративная этика. Корпоративное поведение. Методы разрешения внутрикорпоративных конфликтов	4	0,4	–	–	–
	ПА	Промежуточная аттестация (тест)	4	0,25			Тест
	К	Контроль	4	3,75		5	
Итого:				108			

Схема расчета итогового балла: Текущий рейтинг (все занятия и промежуточные тесты) + Результат итогового теста

5. Образовательные технологии

Технология развития критического мышления – организация учебного процесса, при котором обучающиеся проверяют, анализируют, развивают, применяют полученную информацию с целью развития когнитивных умений и навыков.

Технология традиционного обучения: организация учебного процесса, основанного на лекционно-практической и зачетной формах обучения:

- лекция – устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме вопроса и т. д.;
- практическое занятие с проверкой результатов индивидуальной самостоятельной работы;
- самостоятельная работа обучающихся предполагает чтение научной и учебно-методической литературы, подготовку к практическим занятиям по заранее представленному плану.

Технологии развития критического мышления: организация учебного процесса, при которой обучающиеся проверяют, анализируют получаемую информацию с целью развития когнитивных умений и навыков:

- лекция-беседа – устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме вопроса и т. д. преподавателем с привлечением обучающихся к обсуждению изучаемой темы по ходу лекции;

Интерактивная технология: способ активизации деятельности субъектов в процессе взаимодействия:

- проблемная лекция – форма занятия, на котором формулируется проблема, поиск решения которой осуществляется совместно со обучающимися в процессе раскрытия темы лекции;
- семинар-дискуссия – форма занятия активной работы обучающихся, в ходе которой обучающиеся обсуждают в диалоговой форме наиболее важные проблемы заданной темы;
- ролевая игра – это интерактивный метод, который позволяет обучаться на собственном опыте путем специально организованного и регулируемого «проживания» жизненной и профессиональной ситуации.

6. Методические указания по освоению дисциплины

Современный уровень развития социально-экономических, культурных отношений требует повышения качества подготовки будущих специалистов в вузах, совершенствования форм и методов обучения обучающихся деловым взаимоотношениям, усвоения ими новых достижений в будущей служебной деятельности.

Цель и задачи предложенного курса – научить с обучающихся умению работать и общаться с людьми, ориентироваться в непредвиденной обстановке, правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, принимать оперативные решения, проектировать свою дальнейшую деятельность в соответствии с реакцией и поступками личности.

В процессе обучения учащемуся необходимо усвоить профессиональные особенности делового общения. Также обучающийся должен понимать терминологию и уметь ею грамотно пользоваться.

В начале семестра обучающимся необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем – лекции и практические занятия.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается обучающимися самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, ответы на во-

просы, выполнение письменных заданий, тестовых заданий и подготовку к промежуточной аттестации (зачету).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне.

Практические занятия являются аудиторными, они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала на практике.

Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления обучающегося с определенными разделами курса по рекомендованным педагогом материалам и подготовки к выполнению индивидуальных заданий по курсу.

Подготовку к семинарскому занятию следует строить по следующему алгоритму:

- изучить соответствующий материал в учебнике и учебно-методическом пособии (краткое изложение теоретического материала), ознакомиться со справочными материалами (приложение в пособии);
- выполнить задание.

При подготовке к каждому семинарскому занятию обучающийся должен руководствоваться методическими рекомендациями, представленными в соответствующих темах учебно-методического пособия по курсу, особое внимание обратить на вопросы, на которые следует акцентировать внимание, рекомендуемую литературу по каждому вопросу, а также требования по подготовке к дискуссиям.

При подготовке устного выступления на семинар обучающийся должен руководствоваться следующими требованиями: выступление должно строго соответствовать поставленному вопросу, заканчиваться выводом, в котором должна прозвучать главная идея выступления; в выступлении необходимо ссылаться на источники и литературу, по которым обучающийся готовился; время выступления не должно превышать 10 – ти минут. Выполнение этих требований позволит рассмотреть поставленные вопросы в полном объеме и даст возможность всем желающим высказаться по проблеме.

Текущий контроль представляет собой регулярно осуществляемую проверку усвоения учебного материала. Данная оценка предполагает систематичность, непосредственно коррелирующуюся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также необходимость балльной оценки успеваемости обучающегося.

Оценка знаний, умений и навыков осуществляется на всех семинарских занятиях по всем формам обучения в соответствии с целями и задачами занятия. Контроль может проводиться в начале, в ходе отработки основной части и в заключительной части занятия.

Контроль, проводимый в начале занятия, имеет целью проверку качества самостоятельной работы обучающихся по соответствующей теме практического занятия, а также усвоения основных положений ранее пройденного учебного материала, необходимых для усвоения вопросов данного занятия.

Контроль, проводимый в ходе основной части занятия, должен обеспечить проверку не только хода и качества усвоения учебного материала, но и развитие у обучающихся творческого мышления.

Контроль, проводимый в заключительной части занятия, осуществляется в случаях, когда оценку качества усвоения материала можно дать после его полного изложения.

Планы семинарских занятий предусматривают перечни вопросов к обсуждению, подготовку презентаций обучающихся по темам занятий, решение заданий и выполнение упражнений.

7. Оценочные средства

7.1. Паспорт оценочных средств

Семестр	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
3	УК-3	Тест Творческое задание №1-3
3	УК-4	Тест Творческое задание №1-3

7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля успеваемости

7.2.1. Типовые примеры творческих заданий

1. Творческие задания

Анализ публичного выступления

Подберите видеопример публичного выступления (источник: Интернет) и охарактеризуйте содержательное построение монолога и акустическое поведение говорящего (см. п. 1.6. «Монолог» Темы 1. «Деловое общение и деловая коммуникация»):

- тема выступления;
- целевая аудитория выступления (к кому обращается выступающий);
- структура монолога;
- стиль языка;
- четкость дикции;
- громкость речи;
- эмоциональная наполненность речи, интонации;
- значение пауз;
- грамотность речи.

Критерии оценивания:

3 балла – верно и полно описаны все требуемые характеристики публичного выступления, указан электронный адрес источника.

2 балла – имеются замечания к описанию характеристик публичного выступления, указан электронный адрес источника.

1 балл – дано верное описание 2-3 характеристик публичного выступления.

Составление введения и заключения публичной речи

Составьте вступление и заключение публичной речи по одной из предложенных тем с учетом особенностей целевой аудитории.

Критерии оценки:

3 балла – вступление и заключение составлены в соответствии с требованиями: обращения к аудитории, обозначение темы выступления, эффектности вступления, учета особенностей целевой аудитории, подведения итога речи.

2 балла – имеются замечания к содержанию составленного вступления или заключения.

1 балл – имеются замечания к содержанию составленных вступления и заключения.

Этикетное поведение в ситуациях делового общения

Составьте личную визитную карточку. Познакомьтесь (на занятии) с деловым партнером, используя визитную карточку.

Критерии оценки:

2 балла – визитная карточка составлена в соответствии с принятыми в деловом обществе нормами; при знакомстве с деловым партнером были использованы уместные речевые формулы.

1 балл – содержание и оформление визитной карточки содержит несущественные отклонения от требуемых в соответствии с принятыми в деловом обществе нормами; при знакомстве с деловым партнером были использованы уместные речевые формулы;

Или

1 балл – визитная карточка составлена в соответствии с принятыми в деловом обществе нормами; при знакомстве с деловым партнером были допущены ошибки в составлении и использовании речевых формул.

Составление рядов этикетных слов и выражений для конкретных ситуаций

Составьте ряды этикетных слов и выражений для ситуаций извинения и просьбы.

Критерии оценки:

2 балла – составлены ряды этикетных слов и выражений, уместных в ситуациях извинения и просьбы (по 4-5 к каждой ситуации) в будущей профессиональной деятельности.

1 балл – составлены ряды этикетных слов и выражений, уместных в ситуациях извинения и просьбы (по 2-3 к каждой ситуации) и соответствующих этикетным нормам.

Подбор уместных этикетных формул

Подберите соответствующие ситуациям этикетные формулы.

Критерии оценки:

2 балла – приведены 6 вариантов верного использования грамотно составленных речевых формул в соответствии с конкретными ситуациями и этикетными нормами.

1 балл – приведены 3-5 вариантов верного использования грамотно составленных речевых формул в соответствии с конкретными ситуациями и этикетными нормами.

Применение речевых тактик в ситуациях делового общения

На основе речевых ходов, выделенных Т.А. Ван Дейком, смоделируйте примеры речевого поведения специалиста в сфере вашей будущей профессиональной деятельности, используя различные тактики.

Критерии оценки:

3 балла – представлено описание речевых тактик, уместных в 3-4-х конкретных ситуациях из сферы будущей профессиональной деятельности.

2 балла – имеются замечания к описанию применения 1-2-х речевых тактик в ситуациях из сферы будущей профессиональной деятельности.

1 балл – имеются замечания ко всем описанным речевым тактикам как применяемым в ситуациях из сферы будущей профессиональной деятельности.

Виды деловой беседы

Составьте сравнительную таблицу тематических алгоритмов кооперативного, координирующего и противоречивого видов деловой беседы.

Критерии оценки:

2 балла – в таблице представлено описание тематических алгоритмов кооперативного, координирующего и противоречивого видов деловой беседы, выделены их общие элементы.

1 балл – в таблице представлено описание тематических алгоритмов кооперативного, координирующего и противоречивого видов деловой беседы.

Изучение особенностей деловой беседы

Составьте диалог деловой беседы в предложенной ситуации с использованием одного из видов деловой беседы. Ситуация: научно-исследовательский институт должен послать сотруд-

ника на стажировку в один из канадских институтов. По условиям возраст командированного – не более 35 лет. Лучшая кандидатура – женщина 36 лет. Ей предложили самой отвезти документы в министерство.

Критерии оценки:

3 балла – диалог составлен в соответствии с одним из алгоритмов ведения деловой беседы, верно определен вид деловой беседы.

1 балл – есть замечания к диалогу, построенному в соответствии с одним из алгоритмов ведения деловой беседы, неверно определен вид деловой беседы или диалог составлен в соответствии с одним из алгоритмов ведения деловой беседы, вид деловой беседы не определен.

Изучение структуры деловых переговоров

Дополнить таблицу «Характеристика стадий и этапов деловых переговоров»

Характеристика стадий и этапов деловых переговоров

№	Стадия переговоров	Этапы переговоров
1.	Подготовка переговоров	1.1. Определение целей переговоров 1.2. Выбор средств ведения переговоров 1.3. Установление контакта между сторонами 1.4. 1.5. 1.6.
2.		2.1. Начало переговорного процесса 2.2. 2.3. 2.4. Разработка вариантов и предложений для договоренности
3.	Достижение согласия	3.1. 3.2. Окончательное обсуждение вариантов решения 3.3.

Критерии оценки:

2 балла – в таблицу верно вписаны все недостающие названия стадий и этапов деловых переговоров.

1 балл – в таблице верно вписаны не менее 50% недостающих названий стадий и этапов деловых переговоров.

Тактические приемы ведения деловых переговоров

Определите тактику опровержения замечания собеседника и примените ее в конкретной речевой ситуации.

Ситуация: собеседник отклоняет наше предложение, формулируя это следующим образом: «Все это прекрасно, но мне это не подходит».

Убедите президента болгарской компании заключить договор о совместной деятельности с российской фирмой для представления интересов болгарской компании в России. Характеристика президента: президент компании 18 лет провел в России. По его словам, «скорее будет иметь дело с Македонией, чем с русскими». Много раз его компания терпела убытки из-за того, что русские партнеры его подводили. Довольно резкий, скрытый человек, прекрасно знает русский язык. Его сотрудники абсолютно не знают российский рынок.

Дополните предложенный текст (А – представитель российской фирмы, П – президент компании).

А:

П: Скажите, а почему я должен вам доверять. Все фирмы, с которыми я сотрудничал, не соблюдали сроки поставки товара, а некоторые брали предоплату и исчезали, причем с помощью ваших органов внутренних дел и арбитражного суда мы не могли найти их дальнейшие координаты. У меня такое ощущение, что у вас все куплено. Скажите, чем вы отличаетесь от них?

А:

П: Все это, конечно, хорошо но я не уверен, что вы окажитесь порядочными людьми, честно говоря. Я боюсь заключать этот договор.

А:

П: Хорошо, меня это устраивает.

Критерии оценки:

3 балла – верно определена тактика опровержения замечания собеседника в данной речевой ситуации, в соответствии с тактикой дополнен диалог.

2 балла – верно определена тактика опровержения замечания собеседника в данной речевой ситуации, к составленному диалогу имеются замечания.

1 балл – верно определена тактика опровержения замечания собеседника в данной речевой ситуации, диалог не дополнен.

Анализ конфликтной ситуации

Проанализируйте по предложенной схеме реальный конфликт, участником или очевидцем которого вы являетесь или являлись.

Критерии оценки:

5 баллов – проведен верный развернутый анализ конфликтной ситуации в соответствии со схемой и определен выход из нее;

4 балла – проведен полный анализ конфликтной ситуации в соответствии со схемой и определен выход из нее, имеются замечания;

3 балла – проведен анализ конфликтной ситуации в соответствии со схемой и определен выход из нее, имеются существенные замечания;

2 балла – проведен верный анализ конфликтной ситуации по 3-5 пунктам схемы;

1 балл – проведен верный анализ конфликтной ситуации по 1-2 пунктам схемы.

2. Тестовые задания

Тема 1. Общение и коммуникация в деловой сфере

1. Модель вербального коммуникативного процесса включает 5 элементов. Соотнесите их по значению.

1) КТО? (передает сообщение)	А) Канал
2) ЧТО? (передается)	Б) Сообщение (текст)
3) КАК? (осуществляется передача)	В) Коммуникатор
4) КОМУ?	Г) Эффективность.
5) С КАКИМ ЭФФЕКТОМ?	Д) Аудитория

2. Обращение за советом, настройка на волну оппонента, вовлечение клиента в совместную выработку решения относятся к...

- а) приемам, стимулирующим общение +
- б) приемам, отталкивающим собеседника
- в) нейтральным приемам
- г) категоричным утверждениям

3. Выберите вариант, которые НЕ характеризует деловое общение.

- а) Общность или целей, или мотивов или деятельности.
- б) Дружеское обращение, ненормальность +
- в) Регламентация форм общения
- г) Наличие общего социального пространства – времени: организация, группа, команда.

4. Конечной целью делового общения не является:

- а) продуктивное сотрудничество.
- б) времяпровождение +
- в) результат
- г) взаимопонимание

5. К приемам эффективного делового общения относится

- а) недоброжелательное отношение к собеседнику
 - б) концентрирование внимания на говорящем, его сообщении +
 - с) отвлеченность
 - д) грубость
- 6. Вопросы, используемые в деловой беседе с целью выяснения мнения собеседника и уточнения его позиции, называются**
- а) процедурными вопросами
 - б) резюмирующими вопросами
 - в) ознакомительными и уточняющими вопросами
 - г) альтернативными вопросами
- 7. Стратегия переговоров – это**
- а) детальная проработка предпринимаемых действий, поступков в ответ на игру, предложенную противоположной стороной
 - б) генеральная линия
- 8. Вопросы, заданные в деловой беседе, ответы на которые будут краткими и однозначными, называются**
- а) открытыми вопросами
 - б) закрытыми вопросами
- 9. Данные речевые приемы ведения деловых переговоров: «А что, если мы откажемся от наших взаимных претензий?», «Давайте будем считать, что произошедшее – это недоразумение» используются**
- а) в тактике частичного согласия
 - б) в тактике предупреждения негативной реакции
 - в) в тактике отстранения
- 10. Как называется сторона общения, которая представляет собой взаимодействие (и воздействие) людей друг с другом в процессе межличностных отношений?**
- а) коммуникативная сторона общения
 - б) перцептивная сторона общения
 - с) интерактивная сторона общения
- 11. Главная цель речевой коммуникации**
- а. передача информации
 - б. обмен информацией различного рода
 - с. распространение информации
- 12. Язык – это**
- а. система знаков
 - б. рисунок знаков
 - с. общение
- 13. Эмотивная функция языка – это**
- а. передача информации, сообщение о мыслях, намерениях людей
 - б. побуждение, призыв, просьба
 - с. непосредственное выражение чувств, эмоций
- 14. Результат речевого действия – это**
- а. звуковое или графическое оформление высказывания
 - б. подготовка высказывания
 - с. восприятие и реакция
- 15. Полилог – это**
- а. речь нескольких человек
 - б. речь двух людей
 - с. речь одного человека
- 16. Сколько всего видов речевой деятельности**
- а. 5
 - б. 4

с. 3

17. К основным чертам разговорной речи относятся

- a. устная форма выражения
- b. письменная форма выражения
- с. специальная форма выражения

18. Языковые нормы изменяются под влиянием

- a. изменений в обществе
- b. изменений в человеке
- с. изменений в семье

19. Определите 2 показателя, свойственных культуре речи

- a. речь какой-либо социально обособленной группы людей
- b. правильность
- с. коммуникативная целесообразность
- d. разнообразие юмора

20. Письменная речь – это

- a. структура, обеспечивающая общение с помощью текста
- b. структура, обеспечивающая изложение мыслей для запоминания
- с. структура, обеспечивающая внешнее общение

Тема 2. Письменная коммуникация в деловом общении

1. Деловой документ – это:

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

Б) зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

В) официальный документ, используемый в текущей деятельности организации;

2. Какой стиль русского языка используется для написания делового письма?

А) деловой

Б) официально-деловой

В) производственный

3. Укажите вид следующего делового письма: «Просим дать разрешение на аренду зала 5 мая 2014 г. с 13.00 до 21.00 для организации художественной выставки, посвященной празднованию Дня Победы. Оплату аренды зала гарантируем.»

А) письмо-запрос

Б) гарантийное письмо

В) письмо-приглашение

4. По содержательной направленности письма-запросы определяются, как:

А) письма, предполагающие обязательную реакцию адресата в виде письма-ответа в срок, прямо установленный отправителем.

Б) письма, содержащие информацию о направлении адресату каких-либо документов, информационных материалов, материальных ценностей, а также содержат их перечень.

В) для приглашения адресата к участию в том или ином деловом или торжественном мероприятии; могут быть предназначены как для конкретного лица, так и для всего коллектива организации.

5. Укажите вариант ответа, в котором отмечены фундаментальные правила деловой переписки:

А) точность, грамотность, логичность, краткость

Б) точность, грамотность, логичность, корректность

В) краткость, грамотность, логичность, корректность

6. Способы кодирования, переработки и расшифровки передаваемой в процессе общения деловой информации, это...

- А) средства общения
 - Б) кодирование информации
 - В) коммуникативное взаимодействие
- 7. Какие виды делового общения выделяют по средствам общения?**
- А) непосредственное, опосредованное
 - Б) прямое, косвенное
 - В) устное и письменное
- 8. К монологическим видам общения относятся:**
- А) торговая речь (реклама)
 - Б) телефонный разговор
 - В) приветственная речь
- 9. Диалогический вид общения в деловых кругах, характеризующийся продолжительным обменом сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений:**
- А) деловой разговор
 - Б) деловая беседа
 - В) переговоры
- 10. К какому виду делового общения относятся протокол, отчет, справка, инструкция, решение?**
- А) устному
 - Б) письменному
 - В) монологическому
- 11. Общение с иностранным партнером в первую очередь предполагает осведомленность:**
- А) в международной политике
 - Б) в традициях и привычках партнера
 - В) в уровне его компетенции
- 12. Что означает понятие «техасское рукопожатие» (США)?**
- А) устав
 - Б) нарушение
 - В) договор
- 13. С какой темы следует начинать переговоры с европейскими и японскими бизнесменами?**
- А) условия сотрудничества
 - Б) отстраненные темы (погода, спорт и т.д.)
 - В) непосредственная тема переговоров
- 14. Совокупность определенных мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия и коммуникативной компетентности специалиста, это ...**
- А) убеждающая коммуникация
 - Б) деловая коммуникация
 - В) экспериментальная риторика
- 15. В чем состоит основная цель распорядительных документов ...**
- А) информирование сотрудников организации
 - Б) объединение сотрудников организации
 - В) регулирование управленческой деятельности
- 16. Процедура издания распорядительных документов происходит в условиях ...**
- А) коллегиального принятия решений
 - Б) единоличного принятия решений
 - В) голосования
- 17. Приказ – это ...**
- А) правовой акт
 - Б) волеизъявление руководителя

В) сообщение

18. Текст приказа состоит из ...

А) двух частей

Б) из трех частей

В) из одной части

19. Языковая формула характеризуется устойчивым оборотом, ...

А) выражающим характер управленческой, производственной или профессиональной функции

Б) выражающим характер творческой, производственной или профессиональной функции

В) выражающим характер нормативной, правовой или законодательной функции

20. На всех гарантийных обязательствах должна ...

А) ставиться подпись

Б) ставиться печать

В) ставиться дата

Тема 3. Коммуникационные процессы в организации

1. На сегодня главной задачей современного производства является

а) адаптация людей к изменениям вследствие внедрения более эффективных технологий

б) адаптация людей к изменениям вследствие внедрения инновационных технологий

с) адаптация людей к изменениям вследствие экономического кризиса

2. По мнению Шолтена, какие 2 фактора важны для выживания организации?

а) «Быть хорошей»

б) «Быть лояльной»

с) «Быть оригинальной»

д) «Быть видимой»

3. Под «хорошей» организацией понимается

а) организация социально ответственной

б) организация, которая своевременно выплачивает своим сотрудникам заработную плату

4. Какой пункт не указан в теории менеджмента А. Файоля?

а) Предвидеть

б) Организовать

с) Руководить

д) Наставлять

е) Координировать

ф) Контролировать

5. Какое понятие более общее?

а) Коммуникационная политика

б) Коммуникационный менеджмент

6. Основа коммуникационной политики –

а) стратегия

б) устав

с) концепция

7. Возрастание объема публичного капитала означает

а) прирост общественного доверия

б) укрепление позитивного имиджа

с) формирование профессиональной деятельности

8. Коммуникационная компетенция включает

а) знание информационных технологий

б) умение читать справочную литературу

с) установление контактов и ведение переговоров

9. Негативное восприятие пропаганды было в

- a) в 20 веке
- b) в 19 веке
- c) в 17 веке

10. Что Э. Бернайз признавал в коммуникационной деятельности?

- a) Общественное мнение
- b) Установление контактов и ведение переговоров
- c) Возможное манипулирование массами

11. С. Блэк пропаганду и паблик рилейшнз

- a) объединяет
- b) разграничивает

12. От чего зависит выбор определенной модели коммуникации?

- a) От рыночных условий в регионе
- b) От типа проблемы
- c) От месторасположения организации
- d) От фазы политики
- e) От фазы общественности

13. Менеджер по коммуникациям осуществляет менеджмент

- a) экономического капитала клиента
- b) культурного капитала клиента
- c) паблицитного капитала клиента

14. Первым в истории управления коммуникациями взаимосвязь между положительными публикациями в прессе о фирме выявил

- a) Айви Ли
- b) Э. Бернайз
- c) С. Блэк
- d) Дж. Грюнинг

15. Организация PR должна включать в себя аналоги научно-исследовательских, конструкторско-технологических работ и управление – одна из основных идей

- a) Айви Ли
- b) Э. Бернайза
- c) С. Блэка
- d) Дж. Грюнинга

16. Распространение информации на целевые аудитории с целью достижения взаимопонимания относится к модели

- a) агентство по связям с прессой / паблисити
- b) общественно-значимая модель
- c) двусторонняя ассиметричная модель
- d) двусторонняя симметричная модель

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов - 70 б. (баллы обучающемуся начисляются автоматически пропорционально выполненным тестовым заданиям)

7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Семестр 4

№ п/п	Вопросы к зачету
1.	Коммуникация и речевая коммуникация. Цели и задачи речевой коммуникации
2.	Формы и типы речевой коммуникации
3.	Этапы речевой деятельности
4.	Виды речевой деятельности (говорение, слушание, чтение, письмо).
5.	Чтение как вид речевой деятельности. Способы чтения. Недостатки традиционного чтения. Способы устранения недостатков чтения.
6.	Слушание как вид речевой деятельности. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
7.	Письменная речь. Технология продуцирования письменной речи.
8.	Язык и речь: общее и различное
9.	Функции языка и речи (коммуникативная, когнитивная, эмотивная, функция сообщения, формирования и выражения мысли, агитационная и др.).
10.	Речевой этикет. Факторы, определяющие формирование речевого этикета и его использование
11.	Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Дистанции общения (интимная, личная, социальная, публичная).
12.	Кинетические средства общения. Мимика. Жесты и их основные разновидности. Пантомимика и позы в общении.
13.	Использование средств речевой выразительности (тропов и стилистико-риторических фигур) в деловом общении.
14.	Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, ясность и доступность, чистота, выразительность, богатство и разнообразие, уместность.
15.	Нормативный аспект культуры деловой речи.
16.	Культура деловой речи. Основные аспекты (нормативный, коммуникативный, этический).
17.	Формулы речевого этикета. Обращение в русском языке.
18.	Основные характеристики аудитории. Учет особенностей аудитории при публичном выступлении
19.	Формы взаимодействия оратора и аудитории. Приемы управления. Проблемы контакта
20.	Публичное выступление. Докоммуникативный и коммуникативный период.
21.	Ораторское искусство. Основные принципы.
22.	Телефонный разговор в деловой сфере.
23.	Манипуляции в общении: виды манипуляций, характерные особенности некоторых манипуляторов.
24.	Социальные роли субъектов общения: формальные, внутригрупповые, межличностные, индивидуальные.
25.	Техника речи. Этапы подготовки к публичному выступлению (говорению). Доказательность и убедительность речи. Аргументы и факты.
26.	Речевые тактики и стратегии. Их составляющие.
27.	Этические нормы общения. Этика делового общения.
28.	Мастерство спора и ведения беседы. Виды споров. Разновидности бесед.
29.	Язык и стиль документов разных типов.
30.	Требование к оформлению реквизитов документов.
31.	Основные типы и виды документов. Речевой этикет в документе.
32.	Общая характеристика делового общения: виды, структура, функции.
33.	Основные виды общения.
34.	Вербальные средства общения.
35.	Невербальные средства общения.
36.	Стили общения.
37.	Этапы общения.
38.	Формы делового общения: деловая беседа.
39.	Формы делового общения: деловые переговоры.

№ п/п	Вопросы к зачету
40.	Формы делового общения: деловые совещания и переговоры.
41.	Формы делового общения: публичные выступления.
42.	Научный, публицистический и официально-деловой стили.
43.	Понятие конфликта.
44.	Сущность конфликта
45.	Классификация конфликта.
46.	Стадии и структура конфликта.
47.	Причины конфликтов.
48.	Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
49.	Понятие этики делового общения.
50.	Культура речи.
51.	Речевой этикет.
52.	Понятие этикета и делового этикета.
53.	Понятие профессионального этикета.
54.	Психическая структура личности и практика делового общения.
55.	Восприятие и понимание в деловом общении.
56.	Стратегия и динамика переговоров.
57.	Тактические приемы ведения переговоров.
58.	Способы и средства повышения этичности делового общения.
59.	Невербальное поведение человека в деловом общении.
60.	Барьеры делового общения.

7.3.2. Критерии и нормы оценки

Семестр	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
4	Зачет (на основании суммарного рейтинга баллов)	«Зачтено»	55 баллов и выше
		«Не зачтено»	54 баллов и ниже

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Обязательная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1.	Кулагина Н. В.	Деловые коммуникации	Учебно-методическое пособие	2020	ЭБС "ZNANIUM.COM"
2.	Кривокора Е. И.	Деловые коммуникации	Учебное пособие	2019	ЭБС "ZNANIUM.COM"
3.	Папкина О. В.	Деловые коммуникации	Учебник	2019	ЭБС "ZNANIUM.COM"

8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1.	Чамкин А. С.	Основы коммуникологии	Учебное пособие	2017	ЭБС "ZNANIUM.COM"
2.	Овчинникова, И. Г.	Компьютерное моделирование вербальной коммуникации	Учебно-методическое пособие	2015	ЭБС "Лань"

8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- Сироткина И.В. Визитная карточка [Электронный ресурс] : Электрон. журн. «Делопроизводство и документооборот на предприятии» – Режим доступа: <http://www.delo-press.ru/articles.php?n=5158>.
- <http://delovoi-etiket.ru/> – материал по темам «Этика делового общения», «Деловой этикет».
- https://booksbunker.com/eduard_kuzmin/122250/ - подборки книг и пособий по теме «Деловое общение».
- http://www.psychologos.ru/categories/view/obschenie_i_vliyanie - материал по теме «Общение и влияния».

8.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows: WinPro 10 RUS Upgrd OLP NL Acdmc	договор № 757 от 04.07.2018, срок действия – бессрочно; контракт № 1653 от 14.12.2018, срок действия – бессрочно
2	Office Standard: ¹ Office Stdandard 2013 Russian OLP NL AcademicEdition	контракт № 690 от 19.05.2015, срок действия – бессрочно
3	Mirapolis Human Capital Management ²	лицензионный договор № 234/10/21-К от 19.10.2021, срок действия – до 01.03.2022 ³

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
1	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет иностранных языков. (УЛК-807)	Столы ученические трёхместные, стулья ученические, преподавательский стул, преподавательский стол, доска аудиторная (маркерная).

¹ Указывается (указываются) реквизиты договора (договоров) на версию (версии), установленные в аудиториях, в

(пп. «Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса» РПД).

² Указывается, если дисциплина реализуется в режиме ВКС на платформе Mirapolis Virtual Room.

³ Указываются актуальные реквизиты.

2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся. (Г-401)	Столы, стулья, компьютеры
3	Помещение для самостоятельной работы обучающихся. (С-916)	Столы, стулья, компьютеры