

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Кандрашина Елена Александровна  
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»  
Дата подписания: 16.12.2021 14:32:56  
Уникальный программный ключ:  
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**

**Менеджмента**

**Кафедра**

**Менеджмента**

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета  
(протокол № 14 от 31 марта 2021 г.)

С ИЗМЕНЕНИЯМИ И ДОПОЛНЕНИЯМИ  
(ПРОТОКОЛ №16 от 20 мая 2021 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**

Б1.Б.27 Деловые коммуникации

**Основная профессиональная образовательная программа**

38.03.10 ЖИЛИЩНОЕ ХОЗЯЙСТВО И  
КОММУНАЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА  
программа Жилищное хозяйство и  
коммунальная инфраструктура

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Деловые коммуникации входит в базовую часть блока Б1.Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Социология, Безопасность жизнедеятельности, Физическая культура и спорт, Культурология, Политология, Адаптация лиц с ОВЗ, Физическая культура и спорт: общая физическая подготовка, Адаптивная физическая культура и спорт, Менеджмент, Информатика

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Деловые коммуникации в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Общекультурные компетенции (ОК):

ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОК-6	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ОК6з1: нормы общения в коллективе	ОК6у1: использовать: приемы и техники общения для достижения общих целей коллектива	ОК6в1: навыками построения межличностных отношений и работы в коллективе с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов коллектива
	ОК6з2: особенности социальных, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива	ОК6у2: работать в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности	ОК6в2: способностью работать в коллективе с учетом различий в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

ОК-10 - способностью осуществлять деятельность, связанную с руководством действиями отдельных работников, оказывать помощь подчиненным

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОК-10	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ОК10з1: содержание труда отдельных	ОК10у1: выполнять должностные обязанности	ОК10в1: навыками трудовой деятельности на

	сотрудников в профессиональной области	ключевых работников в области профессиональной деятельности	ключевых должностях в профессиональной области, методами оказания помощи подчиненным
	ОК10з2: основные принципы и способы руководства действиями отдельных работников	ОК10у2: осуществлять деятельность, связанную с руководством действиями отдельных работников, оказывать помощь подчиненным	ОК10в2: навыками применения основных принципов и способов руководства действиями отдельных работников

ОК-11 - способностью на научной основе организовывать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
ОК-11	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ОК11з1: научные основы самоорганизации труда	ОК11у1: организовывать свой труд; выполнять самостоятельно различные виды работ в области профессиональной деятельности	ОК11в1: навыками организации своего труда на научной основе
	ОК11з2: методы оценки результатов своей деятельности и способы осуществления самостоятельной работы	ОК11у2: самостоятельно оценивать результаты своей деятельности и осуществлять решение профессиональных задач	ОК11в2: навыками самостоятельной работы и самооценки результатов своей деятельности

#### **Общепрофессиональные компетенции (ОПК):**

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
ОПК-4	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ОПК4з1: основные принципы ведения переговоров, совещаний, публичных выступлений, электронных коммуникаций в процессе профессиональной деятельности; функции и виды организационных коммуникаций; сущность и содержание двустороннего	ОПК4у1: проводить анализ коммуникационных процессов и выявлять возможности их улучшения, формировать и поддерживать эффективные деловые и межличностные коммуникации	ОПК4в1: навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций составления презентаций; проведения деловых публичных выступлений, переговоров, совещаний; ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций в типовых ситуациях

	коммуникационного процесса		
	ОПК4з2: требования ведения деловой переписки, факторы, определяющие эффективность коммуникаций; основные барьеры коммуникаций и их влияние на эффективность коммуникационного процесса	ОПК4у2: определять психологические проблемы и учитывать индивидуальные особенности в деловом общении; правильно выбирать форму делового общения применительно к конкретной ситуации с учетом этических принципов	ОПК4в2: способностью осуществлять эффективные деловые коммуникации: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	26.85/0.75
Промежуточная аттестация	9/0.25
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	72
Зачетные единицы	2

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	4.15/0.12
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	64.85/1.8
Промежуточная аттестация	3/0.08
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	72
Зачетные единицы	2

### 4. Содержание дисциплины

**4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:**

Тематический план дисциплины Деловые коммуникации представлен в таблице.

**Разделы, темы дисциплины и виды занятий  
Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					
1.	Общая теория деловых коммуникаций	9	9			12	ОК6з1, ОК6з2, ОК6у1, ОК6у2, ОК6в1, ОК6в2, ОК10з1, ОК10з2, ОК10у1, ОК10у2, ОК10в1, ОК10в2, ОК11з1, ОК11з2, ОК11у1, ОК11у2, ОК11в1, ОК11в2, ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2	
2.	Практика по деловым коммуникациям	9	9			14,85	ОК6з1, ОК6з2, ОК6у1, ОК6у2, ОК6в1, ОК6в2, ОК10з1, ОК10з2, ОК10у1, ОК10у2, ОК10в1, ОК10в2, ОК11з1, ОК11з2, ОК11у1, ОК11у2, ОК11в1, ОК11в2, ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2	
	Контроль	9						
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>		<b>26.85</b>		

**Заочная форма**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					
1.	Общая теория деловых коммуникаций	1	1			33	ОК6з1, ОК6з2, ОК6у1, ОК6у2, ОК6в1, ОК6в2, ОК10з1, ОК10з2, ОК10у1, ОК10у2, ОК10в1, ОК10в2, ОК11з1, ОК11з2,	

							ОК11у1, ОК11у2, ОК11в1, ОК11в2, ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2
2.	Практика по деловым коммуникациям	1	1			31,85	ОК6з1, ОК6з2, ОК6у1, ОК6у2, ОК6в1, ОК6в2, ОК10з1, ОК10з2, ОК10у1, ОК10у2, ОК10в1, ОК10в2, ОК11з1, ОК11з2, ОК11у1, ОК11у2, ОК11в1, ОК11в2, ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2
	Контроль				3		
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>64.85</b>	

## 4.2 Содержание разделов и тем

### 4.2.1 Контактная работа

#### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	<b>Общая теория деловых коммуникаций</b>	лекция	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»
		лекция	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации
		лекция	Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления
		лекция	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации
		лекция	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности
		лекция	Психологические проблемы деловых коммуникаций
2.	<b>Практика по деловым коммуникациям</b>	лекция	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры
		лекция	Телефонные переговоры как форма деловых коммуникаций
		лекция	Формы письменных деловых коммуникаций
		лекция	Публичное выступление как форма деловой коммуникации
		лекция	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере
		лекция	Имидж делового человека
		лекция	Деловые коммуникации и этикет

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	<b>Общая теория деловых коммуникаций</b>	практическое занятие	Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»
		практическое занятие	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации
		практическое занятие	Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления
		практическое занятие	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации
		практическое занятие	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности
		практическое занятие	Психологические проблемы деловых коммуникаций
2.	<b>Практика по деловым коммуникациям</b>	практическое занятие	Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, деловые переговоры
		практическое занятие	Телефонные переговоры как форма деловых коммуникаций
		практическое занятие	Формы письменных деловых коммуникаций
		практическое занятие	Публичное выступление как форма деловой коммуникации
		практическое занятие	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере
		практическое занятие	Имидж делового человека
		практическое занятие	Деловые коммуникации и этикет

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	<b>Общая теория деловых коммуникаций</b>	- подготовка доклада - тестирование
2.	<b>Практика по деловым коммуникациям</b>	- подготовка доклада - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ



## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468718>

#### Дополнительная литература

Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ

Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине **Деловые коммуникации**:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ №14 от 31.03.2021г.

### 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе **Общекультурные компетенции (ОК):**

ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--	---

	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ОК6з1: нормы общения в коллективе	ОК6у1: использовать: приемы и техники общения для достижения общих целей коллектива	ОК6в1: навыками построения межличностных отношений и работы в коллективе с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов коллектива
Повышенный	ОК6з2: особенности социальных, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива	ОК6у2: работать в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в типовых ситуациях и в ситуациях повышенной сложности	ОК6в2: способностью работать в коллективе с учетом различий в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

ОК-10 - способностью осуществлять деятельность, связанную с руководством действиями отдельных работников, оказывать помощь подчиненным

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ОК10з1: содержание труда отдельных сотрудников в профессиональной области	ОК10у1: выполнять должностные обязанности ключевых работников в области профессиональной деятельности	ОК10в1: навыками трудовой деятельности на ключевых должностях в профессиональной области, методами оказания помощи подчиненным
Повышенный	ОК10з2: основные принципы и способы руководства действиями отдельных работников	ОК10у2: осуществлять деятельность, связанную с руководством действиями отдельных работников, оказывать помощь подчиненным	ОК10в2: навыками применения основных принципов и способов руководства действиями отдельных работников

ОК-11 - способностью на научной основе организовывать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ОК11з1: научные основы самоорганизации труда	ОК11у1: организовывать свой труд; выполнять самостоятельно	ОК11в1: навыками организации своего труда на научной основе

		различные виды работ в области профессиональной деятельности	
Повышенный	ОК11з2: методы оценки результатов своей деятельности и способы осуществления самостоятельной работы	ОК11у2: самостоятельно оценивать результаты своей деятельности и осуществлять решение профессиональных задач	ОК11в2: навыками самостоятельной работы и самооценки результатов своей деятельности

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ОПК4з1: основные принципы ведения переговоров, совещаний, публичных выступлений, электронных коммуникаций в процессе профессиональной деятельности; функции и виды организационных коммуникаций; сущность и содержание двустороннего коммуникационного процесса	ОПК4у1: проводить анализ коммуникационных процессов и выявлять возможности их улучшения, формировать и поддерживать эффективные деловые и межличностные коммуникации	ОПК4в1: навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций составления презентаций; проведения деловых публичных выступлений, переговоров, совещаний; ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций в типовых ситуациях
Повышенный	ОПК4з2: требования ведения деловой переписки, факторы, определяющие эффективность коммуникаций; основные барьеры коммуникаций и их влияние на эффективность коммуникационного процесса	ОПК4у2: определять психологические проблемы и учитывать индивидуальные особенности в деловом общении; правильно выбирать форму делового общения применительно к конкретной ситуации с учетом этических принципов	ОПК4в2: способностью осуществлять эффективные деловые коммуникации: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

		<b>результатами обучения по программе</b>		
1.	<b>Общая теория деловых коммуникаций</b>	ОК6з1, ОК6з2, ОК6у1, ОК6у2, ОК6в1, ОК6в2, ОК10з1, ОК10з2, ОК10у1, ОК10у2, ОК10в1, ОК10в2, ОК11з1, ОК11з2, ОК11у1, ОК11у2, ОК11в1, ОК11в2, ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2	Оценка докладов Тестирование	зачет
2.	<b>Практика по деловым коммуникациям</b>	ОК6з1, ОК6з2, ОК6у1, ОК6у2, ОК6в1, ОК6в2, ОК10з1, ОК10з2, ОК10у1, ОК10у2, ОК10в1, ОК10в2, ОК11з1, ОК11з2, ОК11у1, ОК11у2, ОК11в1, ОК11в2, ОПК4з1, ОПК4з2, ОПК4у1, ОПК4у2, ОПК4в1, ОПК4в2	Оценка докладов Тестирование	зачет

#### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

##### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
<b>Общая теория деловых коммуникаций</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значение делового общения и его особенности.</li> <li>2. Формы и организация общения.</li> <li>3. Эффективность деловой коммуникации.</li> <li>4. Место теории коммуникации в системе научного знания.</li> <li>5. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.</li> <li>6. Коммуникация в информационном обществе.</li> <li>7. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.</li> <li>8. Процесс коммуникации как система с обратной связью и шумом.</li> <li>9. Препятствия и барьеры коммуникации.</li> <li>10. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.</li> <li>11. Профессиональные особенности мимики делового человека.</li> <li>12. Анализ походки делового человека.</li> <li>13. Особенности пространственного расположения деловых людей.</li> <li>14. Особенности такесических средств в деловом общении.</li> <li>15. Влияние темперамента на выбор профессиональной деятельности</li> <li>16. Основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.</li> <li>17. Характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?</li> <li>18. Практические приемы убеждения.</li> </ol>

	<p>19.Как «читать» собеседника и психологически управлять им.  20.Искусство критики: исцелять, не раня.  21.Как расположить к себе собеседника.  22.Манипуляции, применяемые в деловых переговорах. Типы манипуляторов.</p>
<p><b>Практика по деловым коммуникациям</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед.</li> <li>2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.</li> <li>3. Методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.</li> <li>4. Анализ деловой речи (собеседование, резюме, деловые переговоры) с точки зрения ритуальных механизмов речи.</li> <li>5. Анализ деловой речи (собеседование, резюме, деловые переговоры) с точки зрения провокационных механизмов речи.</li> <li>6. Правила проведения делового разговора по телефону.</li> <li>7. Ошибки в телефонных переговорах.</li> <li>8. Этические особенности проведения телефонных переговоров.</li> <li>9. Деловое письмо как эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов.</li> <li>10. Методические рекомендации по оформлению делового письма в соответствии с нормативно-методической базой делопроизводства.</li> <li>11. Функции и роль ключевых слов в письме. Языковые излишества.</li> <li>12.Требования к языку и стилю делового письма.</li> <li>13.Этикет делового письма.</li> <li>14. Правила убеждения. Особенности применения</li> <li>15. Публичная речь. Правила построения и применения</li> <li>16. Средства воздействия на аудиторию.</li> <li>17. Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.</li> <li>18.Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.</li> <li>19. Основные модели конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Динамика конфликта.</li> <li>20. Объективная и субъективная составляющие конфликтов.</li> <li>21.Специфика формирования имиджа фирмы.</li> <li>22.Основные способы формирования имиджа фирмы (организации).</li> <li>23. Основные слагаемые имиджа делового человека.</li> <li>24.Дейл Карнеги. Пять основных принципов обращения с людьми.</li> <li>25.Корпоративные праздники – как форма единения сотрудников.</li> <li>26.Сущность и содержание этики делового общения</li> <li>27. Принципы этической аргументации в бизнесе</li> <li>28. Этикетные формулы приветствия, обращения в деловом общении</li> <li>29. Искусство комплимента в деловом общении: особенности, примеры</li> <li>30. Формулы речевого этикета в различных культурах.</li> </ol>

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)**

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Термин “коммуникация” появился в научной литературе  
- в начале XX в.

- в начале XXI в.
- в конце XIX в.

Коммуникация - это:

- процесс обмена информацией
- процесс передачи информации
- процесс приема информации

Совокупность сведений о реальных делах компании, формирующих ее истинный облик, - это:

- имидж;
- репутация;
- художественный образ.

Что не входит в подготовку к переговорам:

- анализ проблемы
- планирование переговоров
- формирование эмоционального напряжения

Почему приказы следует формулировать в виде просьб, если это не обусловлено производственной необходимостью:

- сотруднику приятнее выполнить просьбу
- просьба подразумевает альтернативу: выполнять или нет
- просьба необязательна к исполнению

Этикет телефонных разговоров базируется на основе:

- правовых норм
- социально-психологических требований
- традиций

Деловой телефонный разговор имеет уровни:

- вербальный
- невербальный

Что не относится к формам делового общения:

- беседа
- совещание
- конфликт

Конфликт между клиентом и сотрудником организации по поводу некачественного продукта - это:

- внутриличностный конфликт
- межличностный конфликт
- конфликт между личностью и группой

Пространственно - временные средства – это

- предметы, окружающие человека в жизни
- чувственное восприятие человека другой культуры
- расположение собеседников и дистанция между ними

Первым этапом выступления является:

- вступление
- создание положительного эмоционального фона
- открытие пространства для дальнейших контактов

Интерактивная сторона общения состоит в:

- обмене информацией между людьми
- в организации взаимодействия между людьми
- включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению

Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко:

- фонетический барьер
- логический барьер
- семантический барьер

Какого барьера непонимания не хватает в списке: фонетическое непонимание, семантическое непонимание, стилистическое непонимание

- логический барьер
- психологический барьер
- физический барьер

Дизайнерские приемы формирования имиджа, включающие создание упаковки, оформление витрин, разработку макетов объявлений, - это:

- вербальные средства создания имиджа
- PR-мероприятия
- визуальные средства

При проведении презентаций основное внимание необходимо уделить -

- процессу угощения и создания хорошего настроения
- тому, чтобы размер помещения соответствовал числу приглашенных
- тому, чтобы донести до приглашенных полную информацию о компании
- наладить диалог с потенциальными клиентами
- музыкальному сопровождению презентации

Нужно ли выступающему брать на выступление материалы доклада:

- да, нужно в полном объеме
- нет, не нужно
- нужно брать только тезисы

При подготовке к публичному выступлению формируют стройность и краткость изложения, четкость формулировок:

- основные положения доклада
- тезисы
- основные вопросы аудитории

Нужно ли использовать при публичном выступлении элементы невербальной коммуникации:

- нет, это отвлекает от содержания доклада



- да, чем больше невербального контакта с аудиторией, тем лучше
- нужно использовать в разумных пределах

Принцип кооперации состоит из нескольких максим (правил). Укажите, какая из максим приведена: Давайте нужное количество информации. Ваш информационный вклад в разговор должен быть не большим и не меньшим, чем требуется:

- максима релевантности
- максима качества
- максима количества
- максима способа выражения

Лучшим собеседником считается тот, кто:

- в процессе делового общения занят своими мыслями, переживаниями
- в ходе общения слышит то, что хочет услышать
- умеет хорошо говорить
- умеет слушать

В этап "уточнение" техники активного слушания входит:

- поддержание контакта глаз
- поощрение собеседника высказаться
- отражение чувств собеседника

Какой функциональный стиль книжного языка характеризуется отвлеченностью, строгой логикой изложения, избытием специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса?

- научный стиль
- официально-деловой стиль
- публицистический стиль

Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- преувеличивать свои заслуги
- обрушивать на партнера множество претензий
- исходить из добрых намерений партнера
- видеть все только со своей позиции
- учитывать интересы партнера по общению
- критически оценивать партнера

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Общая теория деловых коммуникаций	<p>1. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс»</p> <p>2. Что представляет собой общение как коммуникация? Какова интерактивная функция общения? Что представляет собой перцептивная функция общения?</p> <p>3. В чем специфика познавательного общения? В чем специфика убеждающего общения? В чем специфика экспрессивного общения? В чем специфика суггестивного общения? В чем специфика ритуального общения?</p>

4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса
5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении
6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения
7. Охарактеризуйте стили речи
8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
9. Определите основные черты официально-делового стиля.
10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения
14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении
17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
18. Трудности эффективного слушания.
19. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации. Расскажите о характеристиках внешней среды.
20. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
21. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
22. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных? Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
23. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
24. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций? Каковы основные цели восходящих коммуникаций? Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
25. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
26. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?

<p><b>Практика по деловым коммуникациям</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каковы основные функции деловой беседы? Какие виды бесед вы знаете? От чего зависит эффективность делового разговора?</li> <li>2. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?</li> <li>3. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров? Как подготовиться к переговорам?</li> <li>4. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? Какие стили ведения переговоров вы знаете? Какие принципы ведения переговоров вы знаете?</li> <li>5. Каковы цели презентации? Что значит подготовить презентацию? Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?</li> <li>6. Зачем нужна самопрезентация? Какое значение для самопрезентации имеет одежда? Как срабатывает на успех уверенность в себе?</li> <li>7. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? Как осуществить знакомство? Как представиться?</li> <li>8. Каковы признаки человека, закрытого для других? Каковы преимущества человека, открытого для других?</li> <li>9. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?</li> <li>10. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях.</li> <li>11. Как различается общение по направленности? Какие типы взаимодействия вы знаете?</li> <li>12. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта.</li> <li>13. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта.</li> <li>14. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях.</li> <li>15. Имидж как средство деловой коммуникации. Структура, виды имиджа.</li> <li>16. Формирование положительного имиджа делового человека.</li> <li>17. Особенности делового этикета. Управленческая и корпоративная этика.</li> <li>18. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.</li> <li>19. Этикет телефонных разговоров, его особенности и отличия по ведению.</li> </ol>
---	---

## 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ОК6з1, ОК6у1, ОК6в1, ОК10з1, ОК10у1, ОК10в1, ОК11з1, ОК11у1, ОК11в1, ОПК4з1, ОПК4у1, ОПК4в1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне