

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

Б1.В.ДВ.02.01  
(индекс дисциплины)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловые коммуникации**

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки  
09.04.03 Прикладная информатика

направленность (профиль):  
Управление корпоративными информационными процессами

Форма обучения: очная

Год набора: 2021

Общая трудоемкость: 3 ЗЕ

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр	3	Итого
Форма контроля	Зачет	
Вид занятий		
Лекции	18	18
Лабораторные	-	-
Практические	18	18
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР	-	-
Промежуточная аттестация	0.25	0.25
Контактная работа	36.25	36.25
Самостоятельная работа	71.75	71.75
Контроль	-	-
<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

Рабочую программу составил(и):

доцент, доцент, канд. педагог. наук, Филиогло Л.Д.

(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

09.04.03 Прикладная информатика

Срок действия рабочей программы дисциплины до «31» августа 2023 г..

СОГЛАСОВАНО

И.о. зав. кафедрой «Прикладная математика и информатика»

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(подпись)

О.М. Гущина  
(И.О. Фамилия)

УТВЕРЖДЕНО

На заседании кафедры  
«Социология»

(протокол заседания № 1 от «03» сентября 2020 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: «Теория конфликта», «Техника ведения переговоров».

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: «Управление персоналом в условиях реализации инновационной деятельности».

### 3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий		Знать: - средства для управления коммуникационным процессом; - этапы развития конфликтных взаимодействий; - значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
		Уметь: - определять стратегии поведения в различных, в том числе конфликтных, деловых контактах для достижения поставленных целей; - преодолевать коммуникативные барьеры.
		Владеть: - навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером; - техникой анализа конфликтной ситуации.
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия		Знать: - способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; - условия эффективного речевого воздействия; - национальные стили ведения переговоров, культурные

<b>Формируемые и контролируемые компетенции</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы достижения компетенций</b> (код и наименование)	<b>Планируемые результаты обучения</b>
		<p>особенности правил и традиций делового общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- коммуникативные барьеры;</li> <li>- способы продуктивного преодоления коммуникативных барьеров;</li> <li>- механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе;</li> <li>- основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>этические нормы и принципы делового взаимодействия.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества;</li> <li>- анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;</li> <li>- руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности;</li> <li>- осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;</li> <li>- навыками этикета делового общения;</li> <li>- методами формирования и поддержания этического климата в организации.</li> </ul>
ПК-4 Способен принимать эффективные решения по ИТ-проектам в условиях неопределенности и риска		<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса;</li> <li>- структуру, функции, виды и формы делового общения;</li> <li>- особенности осуществления деловых коммуникаций устного и</li> </ul>

<b>Формируемые и контролируемые компетенции</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы достижения компетенций</b> (код и наименование)	<b>Планируемые результаты обучения</b>
		<p>письменного делового общения, электронных коммуникаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила ведения дискуссии и полемики;</li> <li>- специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять проблемные ситуации во взаимодействиях;</li> <li>- планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;</li> <li>- разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникационного процесса;</li> <li>- организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;</li> <li>- организовать подготовку и проведение деловой беседы;</li> <li>- применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;</li> <li>- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;</li> <li>- ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации;</li> <li>- составлять документы внутренней и внешней переписки.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации;</li> <li>- навыками публичного выступления;</li> <li>- навыками составления письменных деловых коммуникаций;</li> <li>- приемами установления, поддержания деловых контактов,</li> </ul>

<b>Формируемые и контролируемые компетенции</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы достижения компетенций</b> (код и наименование)	<b>Планируемые результаты обучения</b>
		культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций.

#### 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. Деловое общение и деловая коммуникация	Лек	1.1. Введение в дисциплину «Деловые коммуникации». Деловое общение и деловая коммуникация. Вербальные средства коммуникации	3	2	3,5		Ответы на вопросы
	Пр	1.1. Вербальные средства коммуникации	3	2	3	1	Задание №1 «Составление введения и заключения публичной речи»
	Пр	1.2. Невербальные средства коммуникации	3	2	3		Ответы на вопросы
	СР	Деловое общение и деловая коммуникация. Вербальные средства коммуникации. Невербальные средства коммуникации	3	9			Тестирование
Раздел 2. Формы делового взаимодействия	Лек	2.1. Основные формы деловой коммуникации	3	2	2		Ответы на вопросы
	Лек	2.2. Деловые переговоры как основная форма делового общения	3	2	3		Ответы на вопросы
	Пр	2.3. Тактические приемы ведения переговоров	3	2	3	1	Задание №2 «Изучение особенностей деловых переговоров»

	Пр	2.3. Деловая беседа	3	2	2		Ответы на вопросы
	СР	Основные формы деловой коммуникации	3	9			Тестирование
Раздел 3. Особенности составления официально-деловых текстов	Пр	3.1. Составление распорядительных документов	3	2	2		Ответы на вопросы
	Пр	3.2. Составление организационных документов	3	2	3		Ответы на вопросы
	СР	Составление распорядительных и организационных документов	3	8,75			
Раздел 4. Этика деловой коммуникации	Лек	4.1. Этика деловой коммуникации	3	2	5	1	Ответы на вопросы Задание №3 «Изучение этикетного поведения в ситуациях делового общения»
	СР	Этика деловой коммуникации	3	9			Тестирование
Раздел 5. Условия эффективной коммуникации	Лек	5.1. Условия эффективной коммуникации	3	2			Ответы на вопросы
	Пр	5.1. Условия эффективной коммуникации	3	2	3		Ответы на вопросы
	СР	Условия эффективной коммуникации	3	9			Тестирование
Раздел 6. Психология эффективного общения	Лек	6.1. Модели коммуникативной личности	3	2	3,5		Ответы на вопросы
	Пр	6.2. Барьеры в коммуникации	3	2	3		Ответы на вопросы
	СР	Барьеры в коммуникации	3	9			Тестирование
Раздел 7. Конфликты в деловом общении	Лек	7.1. Сущность, причины и функции конфликтов	3	2	3,5		Ответы на вопросы
	Пр	7.2. Управление конфликтной	3	2	7,5	1	Ответы на



		ситуацией					вопросы Задание №4 «Анализ конфликтной ситуации и определение выхода из нее»
	СР	Управление конфликтной ситуацией	3	9			Тестирование
Раздел 8. Коммуникационн ые процессы в организациях	Лек	8.1. Коммуникационные процессы в организациях	3	2	3,5		Ответы на вопросы
	Лек	8.2. Коммуникация и эффективное управление	3	2	6,5		Ответы на вопросы
	СР	Коммуникационные процессы в организациях	3	9			Тестирование
	ПА	Промежуточная аттестация (тест)	3	0.25	40	4	
<b>Итого:</b>				<b>108</b>	<b>100</b>		

**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 студенты 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 студентов предполагает чтение научной и учебно-методической литературы, подготовку к практическим занятиям по заранее представленному плану.

**Технологии развития критического мышления:** организация учебного процесса, при которой студенты 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 студентов 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 студентами в процессе раскрытия темы лекции;
- семинар-дискуссия – форма занятия активной работы студентов, в ходе которой студенты 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 студентов деловым взаимоотношениям, усвоения ими новых достижений в будущей служебной деятельности.

Цель и задачи предложенного курса – научить студентов 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 студент должен понимать терминологию и уметь ею грамотно пользоваться.

В начале семестра студентам 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 студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, ответы на вопросы, 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 студента 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 студент 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 студент 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 студент 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 студента.

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 студентов 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 студентов 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 студентов по темам занятий, решение заданий и выполнение упражнений.

## **7. Оценочные средства**

### **7.1. Паспорт оценочных средств**

<b>Семестр</b>	<b>Код контролируемой компетенции (или ее части)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
3	УК-1	Тестовые задания №№ 1-500

Семестр	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
		Задание № 4
3	УК-5	Тестовые задания №№ 1-500 Задание №3
3	ПК-4	Тестовые задания №№ 1-500 Задание №1 Задание №2

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

### 7.2.1. Типовые примеры заданий

#### Задание 1. Составление введения и заключения публичной речи

**Теоретическое основание:** лекция 1.1. «Деловое общение и деловая коммуникация. Вербальные средства коммуникации» темы 1. «Деловое общение и деловая коммуникации».

**Назначение учебного задания:** научиться составлять введение и заключение для публичной речи в соответствии с темой и особенностями целевой аудитории.

**Содержание учебного задания:** Составьте вступление и заключение публичной речи по одной из перечисленных тем с учетом особенностей целевой аудитории.

Темы: «Сотвори себя сам», «Дружба помогает жить», «Быть патриотом», «Когда приходит успех», «Берегите природу».

Целевые аудитории: журналисты, военные, молодые бизнесмены, школьники, студенты.

#### **Методические указания по выполнению задания**

1. Изучите лекционный материал.
2. Уяснив для себя назначение и требования к содержанию составляющих публичной речи, составьте вступление (3-4 предложения) и заключение (2-3 предложения) выступления по одной из предложенных тем с учетом особенностей выбранной целевой аудитории.

#### **Критерии оценки:**

3 балла – вступление содержит обращение к аудитории, обозначается тема выступления, внесен элемент эффектности, учтены особенности целевой аудитории; в заключении подведен итог, составлено 5-7 предложений.

2 балла – во вступлении и/или заключении отсутствуют 2 требуемых составляющих или имеются несущественные замечания.

1 балл – во вступлении и/или заключении отсутствуют 3-4 требуемых составляющих или имеются существенные замечания.

#### **Бланк выполнения задания 1. Составление введения и заключения публичной речи**

Тема:	
Целевая аудитория:	
Заголовок:	
Введение:	
Заключение:	

#### Задание 2. Изучение особенностей деловых переговоров

**Теоретическое основание:** лекция 2.3. «Тактические приемы ведения переговоров» темы 2. «Формы делового взаимодействия».

**Назначение учебного задания:** формирование умений эффективного речевого поведения в ситуациях деловых переговоров.

**Содержание учебного задания:**

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

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

**Методические указания по выполнению задания**

1. Ознакомьтесь с описанием тактики опровержения замечаний собеседника (см. лекционный материал).
2. Учитывая данную речевую ситуацию, определите вариант применения тактики опровержения замечаний собеседника.
3. Дополните предложенный диалог эпизода деловых переговоров с применением данной тактики.

**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 – не определена тактика опровержения замечания собеседника в данной речевой ситуации, дополнен диалог.

**Бланк выполнения задания 2. Изучение особенностей деловых переговоров**

Ситуация: Убедите президента строительной компании заключить договор о совместной деятельности с директором кадрового агентства.

Дополните предложенный текст (Д – директор кадрового агентства, П – президент строительной компании).

Д:

П: Скажите, а зачем нам нужно сотрудничать с вашим агентством?

Д:

П: Все это, конечно, хорошо, но я не уверен, что такое сотрудничество будет выгодным для нашей компании.

Д:

П: На каком основании я должен вам доверять?

Д:

П: Хорошо, меня это устраивает.

Вариант применяемой тактики:

**Задание 3. Изучение этикетного поведения в ситуациях делового общения**

**Теоретическое основание:** лекция 4.1. «Этика деловой коммуникации» темы 4. «Этика деловой коммуникации».

**Назначение учебного задания:** формирование умений уместного и грамотного речевого поведения в ситуациях делового общения.

**Содержание учебного задания:**

Смоделируйте примеры речевого поведения специалиста в ситуациях, возможных в сфере будущей профессиональной деятельности, с использованием уместных речевых тактик.

**Методические указания по выполнению задания**

1. Ознакомьтесь с описанием речевых тактик (речевых ходов) (см. лекционный материал).
2. Подберите ситуации делового общения, типичные для будущей профессиональной деятельности.

3. Учитывая данные ситуации, определите, с учетом содержания и желаемого результата, подходящие речевые тактики.

**Критерии оценки:**

2 балла – представлено описание двух конкретных ситуаций из сферы будущей профессиональной деятельности с использованием уместных речевых тактик.

1 балл – представлен один пример ситуации из сферы будущей профессиональной деятельности с применением речевых тактик, или имеются замечания к описанию применения речевых тактик в двух ситуациях из сферы будущей профессиональной деятельности.

**Задание 4. Анализ конфликтной ситуации и определение выхода из нее**

**Теоретическое основание:** лекции 7.1. «Сущность, причины и функции конфликтов» и 7.2. «Управление конфликтной ситуацией» темы 7. «Конфликты в деловом общении».

**Назначение учебного задания:** формирование у студентов представления об условиях зарождения конфликтных ситуаций, причинах и поводах, провоцирующих конфликт; умения анализировать реальные конфликтные ситуации, выделять истинные причины их зарождения и определять стратегии разрешения конфликтов.

**Содержание учебного задания:**

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

**Методические указания по выполнению задания**

1. Ознакомьтесь с описанием характеристики конфликта в деловом общении и способами управления конфликтными ситуациями (см. лекционный материал).
2. Подберите конфликтную ситуацию, в которой вы участвовали или которую вы наблюдали.
3. Опишите конфликтную ситуацию в соответствии с предложенной схемой и определите выход из нее на основании проведенного анализа.

**Критерии оценки:**

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

3 балла – проведен полный анализ конфликтной ситуации в соответствии со схемой и определен выход из нее, имеются 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.

**Бланк выполнения задания 4. Анализ конфликтной ситуации и определение выхода из нее**

Единица анализа	Описание конфликта
Ситуация конфликта	
I сторона, инициирующая конфликт посредством действий	
II сторона, которой предъявляются претензии	
Предмет конфликта	
Формы проявления конфликтных взаимодействий	
Тип конфликта	
Этап конфликта	
Истинная причина конфликта	
Интересы I стороны	
Интересы II стороны	
Предлагаемый результат разрешения конфликта	
Предлагаемая стратегия поведения в	

конфликтной ситуации для I стороны	
Предлагаемая стратегия поведения в конфликтной ситуации для II стороны	
Действия, необходимые для разрешения конфликта, I стороны	
Действия, необходимые для разрешения конфликта, II стороны	

### 7.2.2. Примерные тестовые задания (для вопросов по темам; для проведения итогового тестирования)

#### Раздел 1. Деловое общение и деловая коммуникация

##### 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, который 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 +
- в) отвлеченность
- г) 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**
- а. устная форма выражения
  - б. письменная форма выражения
  - с. специальная форма выражения
18. **Языковые нормы изменяются под влиянием**
- а. изменений в обществе
  - б. изменений в человеке
  - с. изменений в семье
19. **Определите 2 показателя, свойственных культуре речи**
- а. речь какой-либо социально обособленной группы людей
  - б. правильность
  - с. коммуникативная целесообразность
  - д. разнообразие юмора
20. **Письменная речь – это**
- а. структура, обеспечивающая общение с помощью текста
  - б. структура, обеспечивающая изложение мыслей для запоминания



с. структура, обеспечивающая внешнее общение

### **Раздел 3. Особенности составления официально-деловых текстов**

**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) коллегияльного 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

**1. На сегодня главной задачей современного производства является**

- a) адаптация людей к изменениям вследствие внедрения более эффективных технологий
- b) адаптация людей к изменениям вследствие внедрения инновационных технологий
- c) адаптация людей к изменениям вследствие экономического кризиса

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

- a) «Быть хорошей»
- b) «Быть лояльной»
- c) «Быть оригинальной»
- d) «Быть видимой»

**3. Под «хорошей» организацией понимается**

- a) организация социально ответственной
- b) организация, которая своевременно выплачивает своим сотрудникам заработную плату

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

- a) Предвидеть
- b) Организовать
- c) Руководить
- d) Наставлять
- e) Координировать
- f) Контролировать

**5. Какое понятие более общее?**

- a) Коммуникационная политика
- b) Коммуникационный менеджмент

**6. Основа коммуникационной политики –**

- a) стратегия
- b) устав
- c) концепция

**7. Возрастание объема публичного капитала означает**

- a) прирост общественного доверия
- b) укрепление позитивного имиджа
- c) формирование профессиональной деятельности

**8. Коммуникационная компетенция включает**

- a) знание информационных технологий
- b) умение читать справочную литературу
- c) 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 публич 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) публичного 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 / публицити
- b) общественно-значимая модель
- c) двусторонняя ассиметричная модель
- d) двусторонняя симметричная модель

**7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

**7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации**

**Семестр 3**

№ п/п	Вопросы
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-

№ п/п	Вопросы
	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.
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.

<b>№ п/п</b>	<b>Вопросы</b>
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

<b>Семестр</b>	<b>Форма проведения промежуточной аттестации</b>	<b>Критерии и нормы оценки</b>	
3	Зачет (на основании суммарного рейтинга баллов)	«Зачтено»	40 баллов и выше
		«Не зачтено»	39 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.	Колесникова Н. Л.	Деловое общение	Учебное пособие	2016	ЭБС "Лань"
2.	Короткий С.В.	Деловые коммуникации	Учебное пособие	2020	ЭБС "IPRbooks"
3.	Папкова О. В.	Деловые коммуникации	Учебное пособие	2017	ЭБС "ZNANIUM.CO M"
4.	Чамкин А. С.	Основы коммуникологии	Учебное пособие	2017	ЭБС "ZNANIUM.CO M"

### 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.	Веселкова Т.В.	Культура устной и письменной коммуникации	Учебное пособие	2020	ЭБС «IPRbooks»
2.	Генералова С.В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров	Практикум	2020	ЭБС "IPRbooks"

<b>№ п/п</b>	<b>Авторы, составители</b>	<b>Заглавие (заголовок)</b>	<b>Тип (учебник, учебное пособие, учебно- методическое пособие, практикум, др.)</b>	<b>Год издания</b>	<b>Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС</b>
3.	Горфинкель В. Я.	Коммуникации и корпоративное управление	Учебное пособие	2015	ЭБС "IPRbooks"
4.	Захарова И.В.	Деловые коммуникации	Практикум	2019	ЭБС «IPRbooks»
5.	Кузнецова Е.В.	Деловые коммуникации	Учебно-методическое пособие	2017	ЭБС «IPRbooks»



### 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/](https://booksbunker.com/eduard_kuzmin/122250/) - подборки книг и пособий по теме «Деловое общение».
- [http://www.psychologos.ru/categories/view/obschenie\\_i\\_vliyanie](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	Договор № 690 от 19.05.2015 г., срок действия - бессрочно
2	OfficeStandart	Договор № 690 от 19.05.2015 г., срок действия - бессрочно; Договор № 727 от 20.07.2016 г., срок действия - бессрочно

### 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 лекционного типа. 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. (УЛК-714)	Экран настенный, столы ученические двухместные, стулья, трибуна, компьютер, доска передвижная.
2	Помещение для самостоятельной работы студентов. (Г-401)	Стол� ученические, стулья ученические, ПК с выходом в сеть Интернет.