

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Юров Сергей Серафимович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 25.01.2024 20:50:26  
Уникальный программный ключ:  
3cba11a39f7f7fad578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
“ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА”  
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ



УТВЕРЖДАЮ

Ректор  С.С. Юров

«29» июня 2023 г.

## **Б1.О.01 МОДУЛЬ ДИСЦИПЛИН ОБЩЕГО ЦИКЛА**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Б1.О.01.06 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Для направления подготовки:**

09.03.02 Информационные системы и технологии  
(уровень бакалавриата)

**Типы задач профессиональной деятельности:**

*организационно-управленческий; проектный*

**Направленность (профиль):**

Разработка и управление цифровыми продуктами

**Форма обучения:**

очная, заочная

Разработчик: Матюшкин Вадим Сергеевич, кандидат психологических наук, доцент кафедры менеджмента и маркетинга АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

«20» июня 2023 г.



/ В.С. Матюшкин /

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета

  
(подпись)

/Н.Е. Козырева /

Заведующий кафедрой  
разработчика РПД

  
(подпись)

/Е.С.Мальцева /

Протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023 г.

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель:

формирование полного представления о механизме организации эффективных коммуникаций в организации: изучить не только коммуникативные средства (вербальные и невербальные), приемы, методики, технологии воздействия и влияния на деловых партнеров, но и многообразные средства делового общения; овладеть основами деловой коммуникации, что позволит эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение сотрудничества и компромисса.

### Задачи:

- описание этических, психологических, речевых, методологических особенностей деловой коммуникации;
- ознакомление с типологией конфликта и путями разрешения конфликтных ситуаций;
- освоение основных речевых приемов воздействия на аудиторию;
- изучение теории и практики ведения всех форм деловой коммуникации в менеджменте;
- теоретическое и практическое освоение правил документооборота.

В процессе освоения дисциплины студенты овладевают теоретическими знаниями и практическими навыками современных методов и технологий делового взаимодействия, культурой и техникой речи, этикетными нормами и культурой поведения в деловой сфере.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

### 2.1. Место дисциплины в учебном плане:

**Блок:** Блок 1. Дисциплины (модули).

**Часть:** Обязательная часть.

**Модуль:** Модуль дисциплин общего цикла.

**Осваивается:** 5 семестр по очной форме обучения, 6 семестр по заочной форме обучения.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

## 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты освоения компетенции
<b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b>УК-4.1</b> Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	<b>Знает:</b> теоретические основы осуществления делового общения; требования к оформлению документов; психологические основы эффективных коммуникаций <b>Умеет:</b> применять методы коммуникаций выбирать и подготавливать устную или письменную форму коммуникации в зависимости от ситуации использовать телекоммуникативные

		технологии в электронном документообороте <b>Владеет:</b> навыками разработки и оформления служебных документов, осуществления делового общения
--	--	---

## 5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» для студентов всех форм обучения, реализуемых в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии составляет: 3 зачетные единицы (108 часов).

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц (по формам обучения)	
	Очная	Заочная
<b>Аудиторные занятия</b>	36	12
<i>в том числе:</i>		
Лекции	18	6
Практические занятия	18	6
Лабораторные работы	-	-
<b>Самостоятельная работа</b>	72	92
<i>в том числе:</i>		
часы на выполнение КР / КП	-	-
<b>Промежуточная аттестация:</b>		
Вид	Зачёт с оценкой – 5 семестр	Зачёт с оценкой – 6 семестр
Трудоемкость (час.)	-	4
<b>Общая трудоемкость з.е. / часов</b>	3 з.е. / 108 час.	3 з.е. / 108 час.

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы дисциплины		Количество часов (по формам обучения)							
№	Наименование	Очная				Заочная			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)
1	Коммуникации в организации: особенности формирования. Формы и виды	2	2	-	8	1	-	-	10
2	Средства делового общения: вербальные, невербальные деловые коммуникации	2	2	-	8	1	1	-	10

Темы дисциплины		Количество часов (по формам обучения)							
№	Наименование	Очная				Заочная			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)
3	Деловая беседа	2	2	-	8	1	-	-	10
4	Деловые переговоры	2	2	-	8	-	1	-	10
5	Деловые совещания	2	2	-	8	-	1	-	10
6	Презентация и самопрезентация	2	2	-	8	-	1	-	10
7	Современные виды деловых коммуникаций: интернет коммуникации	2	2	-	8	1	1	-	10
8	Деловая этика и имидж	2	2	-	8	1	-	-	10
9	Деловые конфликты	2	2	-	8	1	1	-	12
Итого (часов)		18	18	-	72	6	6	-	92
Форма контроля:		зачёт с оценкой			-	зачёт с оценкой			4
Всего по дисциплине:		108 / 3 з.е.				108 / 3 з.е.			

## СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тема 1. Коммуникации в организации: особенности формирования. Формы и виды.

Коммуникация как процесс. Содержание и цели деловой коммуникации. Коммуникация и общение. Типы коммуникаций. Характеристика и структура коммуникаций в организации. Особенности формирования деловых коммуникаций в организации. Формы и виды деловых коммуникаций в организации. Внутренние коммуникации в организации.

### Тема 2. Средства делового общения: вербальные, невербальные деловые коммуникации.

Разновидности средств делового общения. Вербальное общение, его виды и функции. Характеристика невербального общения, его виды и функции. Значение вербальной и невербальной информации. Письменные коммуникации. Стили делового общения.

### Тема 3. Деловая беседа

Понятие и содержание деловой беседы. Подготовка к проведению деловой беседы. Формы и виды деловой беседы. Этапы проведения деловой беседы. Телефонная деловая беседа. Правила проведения телефонной деловой беседы. Психологические типы собеседников.

### Тема 4. Деловые переговоры

Характеристика и содержание деловых переговоров. Подготовка к проведению деловых переговоров. Формы и виды деловых переговоров. Этапы проведения деловых переговоров. Требования к проведению деловых переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров. Манипуляции. Речевые формулы спора. Критерии оценки результатов переговоров.

### Тема 5. Деловые совещания.

Понятие и цели делового совещания. Организация подготовки проведения делового совещания. Виды деловых совещаний. Основные этапы и технология проведения делового совещания.

#### **Тема 6. Презентация и самопрезентация.**

Понятие и цели презентации. Подготовка и проведение презентации. Понятие и цели самопрезентации. Самопрезентация руководителя. Выступление перед аудиторией как вид делового общения.

#### **Тема 7. Современные виды деловых коммуникаций: интернет-коммуникации.**

Современные разновидности деловых коммуникаций. Типология интернет-коммуникаций. Сайт организации как вид интернет-коммуникации. Особенности и функции электронной коммуникации. Социальные сети как элемент коммуникации.

#### **Тема 8. Деловая этика и имидж.**

Понятие деловой этики. Служебная этика и этикет. Речевые формулы для делового взаимодействия. Этика письменной речи. Письменные деловые коммуникации. Этика слушания. Определение имиджа. Значение имиджа и имиджирования. Имидж и деловая репутация. Принципы и правила создания деловой репутации.

#### **Тема 9. Деловые конфликты.**

Конфликт, его значение в процессе формирования коммуникаций. Понятие и особенности деловых конфликтов. Причины возникновения деловых конфликтов. Виды и стадии деловых конфликтов. Способы разрешения деловых конфликтов. Управление деловыми конфликтами.

## **7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ**

Курсовая работа не предусмотрена

### **8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:** Приложение 1.

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

### **9.1. Рекомендуемая литература:**

1. Круглова, С. А. Деловая коммуникация: учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьмина, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500>
2. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. – 122 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>
3. Апполонова, Л. П. Деловая коммуникация : сборник тестовых заданий для студентов специальностей 08.03.01 – Строительство; 09.03.02 – Информационные системы и технологии; 23.05.03 – Подвижной состав железных дорог; 38.03.01 – Экономика : учебно-методическое пособие : [16+] / Л. П. Апполонова ; Российский университет транспорта, Кафедра «Русский и иностранные языки». – Москва : Российский университет транспорта (РУТ (МИИТ)), 2021. – Часть 2. – 35 с. : ил., таб. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=702917>
4. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие : [16+] / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683047>

## **9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.**

При осуществлении образовательного процесса по данной учебной дисциплине предполагается использование:

**Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Windows 10 Pro Professional (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726);
2. Microsoft Office Professional Plus 2019 (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726);
3. Браузер Google Chrome;
4. Браузер Yandex;
5. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF

## **9.3. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <https://biblioclub.ru/> - университетская библиотечная система online Библиоклуб.ру
2. <http://window.edu.ru/> - единое окно доступа к образовательным ресурсам
3. <https://uisrussia.msu.ru/> - базы данных и аналитических публикаций университетской информационной системы Россия
4. <https://www.elibrary.ru/> - электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU, крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций
5. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система КонсультантПлюс
6. <https://gufo.me/> - справочная база энциклопедий и словарей Gufo.me
7. <https://slovaronline.com> - поисковая система по всем доступным словарям и энциклопедиям
8. <https://www.tandfonline.com/> - коллекция журналов Taylor&Francis Group включает в себя около двух тысяч журналов и более 4,5 млн. статей по различным областям знаний
9. <http://www.bookap.info/> - библиотека психологической литературы
10. <http://psyjournals.ru/> - портал психологических изданий

## **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

4. Аудио и видеоаппаратура.

№ 423

Учебная аудитория для проведения учебных занятий. Аудитория оснащена оборудованием и техническими средствами обучения:

- а) учебной мебели: столы, стулья, доска маркерная учебная
- б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки.
- в) 1 компьютер, подключенный к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна»

Помещение для самостоятельной работы. Аудитория оснащена оборудованием и техническими средствами обучения:

- а) учебной мебелью: столы, стулья, доска маркерная учебная
- б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки.
- в) 11 компьютеров, подключенных к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна»

## 11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение контрольных работ.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах:

- **План** – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

- **Конспект** – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

- **План-конспект** – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

- **Текстуальный конспект** – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

- **Свободный конспект** – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

- **Тематический конспект** – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

Первый этап – организационный;

Второй этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:



- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

#### *Методические рекомендации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов по освоению дисциплины*

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность изучать дисциплину по индивидуальному плану, согласованному с преподавателем и деканатом.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья по индивидуальному плану предполагаются: изучение дисциплины с использованием информационных средств; индивидуальные консультации с преподавателем (разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала), индивидуальная самостоятельная работа.

В процессе обучения студентам из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья информация предоставляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

*Для лиц с нарушениями зрения:*

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа (с возможностью увеличения шрифта).

В случае необходимости информация может быть представлена в форме аудиофайла.

*Для лиц с нарушениями слуха:*

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

*Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:*

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Индивидуальные консультации с преподавателем проводятся по отдельному расписанию, утвержденному заведующим кафедрой (в соответствии с индивидуальным графиком занятий обучающегося).

Индивидуальная самостоятельная работа обучающихся проводится в соответствии с рабочей программой дисциплины и индивидуальным графиком занятий.

Текущий контроль по дисциплине осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств, в формах адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА»

Факультет управления бизнесом

**Фонд оценочных средств**

Текущего контроля и промежуточной аттестации  
по дисциплине (модулю)

**Б1.О.01.06 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Для направления подготовки:**

09.03.02 Информационные системы и технологии  
(уровень бакалавриата)

**Типы задач профессиональной деятельности:**

*организационно-управленческий; проектный*

**Направленность (профиль):**

Разработка и управление цифровыми продуктами

**Форма обучения:**

очная, заочная

**Москва – 2023**

## Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты освоения компетенции
<b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b>УК-4.1</b> Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	<b>Знает:</b> теоретические основы осуществления делового общения; требования к оформлению документов; психологические основы эффективных коммуникаций <b>Умеет:</b> применять методы коммуникаций выбирать и подготавливать устную или письменную форму коммуникации в зависимости от ситуации использовать телекоммуникативные технологии в электронном документообороте <b>Владет:</b> навыками разработки и оформления служебных документов, осуществления делового общения

### Типовые оценочные средства, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю):

#### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### Вопросы для подготовки к опросу для формирования УК-4.1

##### Тема 1. Коммуникации в организации: особенности формирования. Формы и виды.

1. Что такое деловая коммуникация?
2. В чем состоит взаимосвязь деловой коммуникации и делового общения?
3. Перечислите основные функции деловой коммуникации.
4. От чего зависит успех деловой коммуникации?
5. При помощи каких условий реализуется деловая коммуникация?
6. Назовите основные виды деловых коммуникаций.
7. Формы и виды деловых коммуникаций в организации.
8. Внутренние коммуникации в организации.
9. Характеристика и структура коммуникаций в организации.

##### Тема 2. Средства делового общения: вербальные, невербальные деловые коммуникации

1. Какие существуют разновидности средств делового общения?
2. Особенности и виды вербального общения.
3. Элементы и разновидности невербального общения.
4. Назовите основные функции невербальных средств общения.
5. Что относят к средствам невербального общения?
6. Каково значение вербальной и невербальной информации?
7. Перечислите виды письменных коммуникаций?
8. Какие существуют стили делового общения?

##### Тема 3. Деловая беседа

1. Что такое деловая беседа?

2. Перечислите достоинства деловой беседы.
3. Назовите виды деловой беседы.
4. Назовите этапы проведения деловой беседы.
5. Каковы правила ведения деловой беседы?
6. Какие существуют типы собеседников?
7. Что является спецификой телефонной деловой беседы?
8. Что включает в себя схема делового общения по телефону?
9. Назовите алгоритм телефонного делового разговора.
10. Какие фразы рекомендуется избегать в телефонной беседе?
11. Перечислите правила ведения телефонной деловой беседы

#### **Тема 4. Деловые переговоры**

1. Что такое деловые переговоры?
2. Традиционные подходы к ведению переговоров.
3. Перечислите виды переговоров.
4. Назовите цели и функции переговоров.
5. Основные этапы переговорного процесса.
6. Что в себя включает организация деловых переговоров?
7. Назовите стадии ведения деловых переговоров.
8. Перечислите основные методы ведения переговоров.
9. В чем заключается тактика завершения переговорного процесса?
10. Каковы критерии оценки результатов переговоров?

#### **Тема 5. Деловые совещания**

1. Что такое деловое совещание?
2. Назовите основные цели проведения делового совещания.
3. Перечислите виды деловых совещаний.
4. Что в себя включает технология подготовки совещания?
5. Какие этапы включает подготовка делового совещания?
6. Что такое критерии SMART?
7. Что входит в подготовку повестки дня?

#### **Тема 6. Презентация и самопрезентация**

1. Что такое самопрезентация?
2. Что представляет собой публичная речь?
3. Назовите цели публичного выступления.
4. Перечислите формы публичного выступления
5. Какие существуют способы подготовки к выступлению?

#### **Тема 7. Современные виды деловых коммуникаций: интернеткоммуникации**

1. Перечислите современные виды деловых коммуникаций
2. Каковы требования к разработке и содержанию сайта организации?
3. Что такое сайт внутренний и сайт внешний?
4. Что такое электронная коммуникация?
5. Место интернета в системе средств современной коммуникации.
6. Назовите особенности и функции электронной коммуникации

#### **Тема 8. Деловая этика и имидж**

1. Что такое деловой имидж?
2. Что такое деловая репутация?
3. В чем отличие имиджа от репутации?
4. Какие характеристики присущи имиджу?
5. Перечислите важнейшие составляющие деловой репутации.
6. Назовите функции имиджа.

## Тема 9. Деловые конфликты

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
7. Что такое деловой конфликт?
8. Перечислите основные виды деловых конфликтов.
9. Назовите причины деловых конфликтов в организации.
10. Какие существуют способы разрешения деловых конфликтов?

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

### Практические занятия для формирования УК-4.1

#### 1. Коммуникации в организации: особенности формирования. Формы и виды.

Приведите пример конкретного сообщения для каждой функции коммуникации. Внесите ваши примеры в таблицу:

Функция	Тип сообщения	Пример сообщения
1)		
2)		
3)		
4)		

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

Проанализируйте сообщение руководителя новому сотруднику, используя модель коммуникации Ф.Шульца фон Туна.

Руководитель: «Да-а. А ваш предшественник справлялся с этой работой намного быстрее...»  
Результаты выполнения этого задания представьте в виде таблицы, заполнив вторую колонку:

Аспекты сообщения	Переданное руководителем сообщение	Воспринятое подчиненным сообщение
Предметное содержание		
Самовыражение		
Отношение		
Воздействие		

Заполните третью колонку таблицы.

## 2. Деловая беседа

Работа в малых группах по заданию преподавателя: выбирается жюри из студентов. Остальные делятся на группы и готовят сценарий деловой беседы на тему: «Продать слона». Каждая группа представляет ситуацию. Жюри оценивает и выставляет баллы (места), указывая свои замечания и рекомендации.

Группа делится на 2 малые подгруппы, совместно определяют объект сделки и готовят предварительные релизы для переговоров. Определяют группу переговорщиков, место, время и другие условия для ведения переговоров.

## 3. Деловые переговоры

Группа делится на 2 малые подгруппы и получает от преподавателя задания самостоятельно подготовиться к переговорам на тему: «Покупатель и продавец заключают контракт». Подгруппы совместно определяют объект сделки. Определяют стороны переговорного процесса. Проводят переговоры. Результатом переговоров должен стать оформленный и подписанный сторонами договор.

## 4. Презентация и самопрезентация.

Студенты делятся на малые группы и готовят презентации на заданные преподавателем темы: «Контакт и самопродвижение», «Важное собеседование», «Публичное выступление». Каждая группа выступает со своей презентацией в течение 3-5 минут. По окончании выступлений результаты обсуждаются и делаются выводы.

## 5. Деловая этика и имидж.

Задание 1

Уместно ли употребление этикетных формул в приведённых ниже примерах? Какой эффект может вызвать использование моделей речевого этикета: а) если оно стилистически немотивированно; б) если оно обусловлено определённой стилистической задачей?

Позвольте от вас звякнуть? Разрешите с вами покалякать? Был весьма рад с вами поболтать.  
Премного благодарен вам, дети. Привет, уважаемый Анатолий Петрович! По какому поводу плачешь, девочка? Какими судьбами, многоуважаемая Людмила Васильевна! Наше вам с кисточкой, господин директор!

Задание 2

Проиграйте предложенные речевые ситуации.

При обсуждении и разборе выполненного задания обратите внимание на поведение его участников, их мимику, жесты, интонацию, соблюдение этикетно-речевых правил.

а) Вы – студент I курса. Вам необходимо обратиться с просьбой: к ректору, декану, заведующему кафедрой, преподавателю, товарищу.

б) Вы – председатель профсоюзного комитета организации. К вам пришел: ваш старый друг (подруга), старый знакомый ваших родителей, незнакомый мужчина (женщина), незнакомый молодой человек (девушка), руководитель организации, технический работник. Примите их.

в) Вы – работник администрации. Вам необходимо по телефону попросить:

– ветерана Великой Отечественной войны принять участие в празднике;

– ученого из университета выступить на научно-практической конференции;

– преподавателя вуза выступить с лекцией перед работниками администрации;

– руководителя предприятия оказать помощь в проведении городского мероприятия.

г) Вы – руководитель коммерческой структуры. У вас в фирме есть вакантное место. Вам необходимо побеседовать с 3-4 претендентами на это место. Они пришли по объявлению.

### Задание 3

Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, если вам придется обратиться:

1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2) к милиционеру, чтобы уточнить, как проехать на выставку; 3) к секретарю в приемной, чтобы узнать, когда начнется совещание у начальника; 4) к руководителю организации, чтобы узнать решение по вашему заявлению; 5) к приятелю, чтобы попросить у него учебник; 6) к преподавателю, чтобы попросить его принять у вас досрочно экзамен.

## 6. Деловые конфликты

Проведение деловых игр на тему: «Конфликт на промышленном предприятии», «Оказание давления».

Цель: Влияние конфликтов на формирование коммуникационного процесса в организации.

Отработка навыков разрешения конфликтов в организации.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов
Удовлетворительно	Работа выполнена не полностью, но не менее 50% объема, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки
Хорошо	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допущена одна ошибка или не более двух недочетов и обучающийся может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя
Отлично	Работа выполнена в полном объеме без ошибок с соблюдением необходимой последовательности действий

### Вопросы к промежуточной аттестации по дисциплине

1. Теоретические основы формирования деловых коммуникаций.
2. Коммуникация как процесс.
3. Элементы коммуникации.
4. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации.
5. Типы коммуникаций.

6. Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникаций.
7. Познавательная коммуникация. Убеждающая коммуникация.
8. Экспрессивная коммуникация. Суггестивная коммуникация. Ритуальная коммуникация.
9. Визуальная, мифологическая и перформансная коммуникации.
10. Коммуникации в организации: особенности формирования. Сущность и виды коммуникаций.
11. Коммуникация как функция управления организацией. Понятие организации.
12. Характеристики внешней среды организации.
13. Внутренние коммуникации в организации-виды коммуникаций.
14. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций. Виды коммуникаций в организации.
15. Межличностные коммуникации в организации. Современные коммуникационные технологии в организации.
16. Деловое общение – понятие, виды. Роль и сущность общения.
17. Понятие общения. Идентификация, стереотипизация, рефлексация. Общение как деятельность.
18. Цели и функции общения. Виды общения
19. Деловая беседа-этапы Способы воздействия на собеседника.
20. Удержание внимания. Виды речи.
21. Невербальные деловые коммуникации.
22. Вербальные деловые коммуникации. кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика
23. Выступление перед аудиторией как вид делового общения.
24. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к выступлению.
25. Внешний облик оратора и язык выступления. Умение вести диалог.
26. Переговоры. Стили ведения деловых переговоров.
27. Умение слушать. Виды слушания. Роль умения слушать в деятельности руководителя. Факторы, влияющие на эффективность проведения переговоров.
28. Этапы переговоров. Требования к проведению переговоров.
29. Деловые совещания. Виды деловых совещаний. Требования к проведению деловых совещаний.
30. План проведения делового совещания. Ошибки делового совещания, снижающего его эффективность.
31. Презентация. Понятие презентации. Требования к оформлению презентации. План подготовки презентации.
32. Деловая этика и имидж. Понятие и особенности делового этикета и делового имиджа. Особенности делового этикета различных стран. Правила делового этикета и делового имиджа.
33. Письменные коммуникации. Требования к письменным коммуникациям. Параметры письменных коммуникаций. Деловые письма, резюме и другие виды письменных коммуникаций.
34. Самопрезентация. Понятие самопрезентация. Требования, предъявляемые при подготовке самопрезентации. Особенности самопрезентации руководителя. Открытость руководителя. Определение своих целей.
35. Современные виды коммуникаций: интернет-коммуникации. Сайт организации как вид интернет-коммуникаций. Требования к разработке и содержанию сайта организации. Сайт внутренний и сайт внешний организации. Социальные сети как элемент коммуникации.
36. Маркетинговые коммуникации. Особенности маркетинговых коммуникаций. Процесс маркетинговых коммуникаций.
37. Конфликт, его значение в процессе формирования коммуникаций. Виды конфликтов в организации.
38. Влияние конфликтов на формирование коммуникационного процесса в организации. Способы разрешения конфликтов в организации

#### Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
--	---------------------	-----------------



Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/ Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/ зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/ зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/ зачтено