

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор  
Иванов А.Г.  
« 29 » \_\_\_\_\_ 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.Б.21 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ***

*(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

Направление подготовки \_\_\_\_\_ **38.03.05 Бизнес-информатика** \_\_\_\_\_  
*(код и наименование направления подготовки)*

Направленность (профиль) \_\_\_\_\_ **Электронный бизнес** \_\_\_\_\_  
*(наименование направленности (профиля))*

Программа подготовки \_\_\_\_\_ **Академическая** \_\_\_\_\_  
*(академическая /прикладная)*

Форма обучения \_\_\_\_\_ **Очная** \_\_\_\_\_  
*(очная, очно-заочная, заочная)*

Квалификация (степень) выпускника \_\_\_\_\_ **Бакалавр** \_\_\_\_\_  
*(бакалавр, магистр)*

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика.

Программу составила:

Геворкян Стелла Манвеловна,

канд. экон. наук, доцент кафедры теоретической экономики ФГБОУ ВО «КубГУ»

И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание

подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры теоретической экономики ФГБОУ ВО «КубГУ» протокол № 10 «17» мая 2015 г.  
Заведующий кафедрой (выпускающей) Сидоров В.А.

фамилия, инициалы

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета протокол № 4 «28» мая 2015 г.

Председатель УМК факультета Дробышевская Л.Н.

фамилия, инициалы

подпись

Рецензенты:

Начальник отдела автоматизации  
Учета и контроля ООО «Юнит web»  
Профессор кафедры

экономики, статистики и финансов  
ФГБОУ ВО «КубГУ», д.э.н.

Петров Н.В.

Гаврилов А.А.

## 1. Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** сформировать у студентов систематизированное представление о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации, привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

#### **Задачи дисциплины:**

- формирование целостной системы знаний в области деловых коммуникаций: социально-экономическую сущность, принципы, функции и методологические основы бизнес-коммуникаций; технологию делового общения как коммуникационную систему; методы и технологию социально-экономических исследований;
- развитие системного мышления путем ознакомления с современным технологиями осуществления деловой коммуникации;
- выработка умений эффективного использованию рыночных преимуществ, реализуемых посредством коммуникационной деятельности;
- развитие уверенных практических навыков по использованию и обработке бизнес-информации при решении задач планирования коммуникационных мероприятий;

### 1.2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана и имеет шифр Б 1.Б.21.

Курс « Деловые коммуникации» разработан в соответствии ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика (профиль «Электронный бизнес»).

В процессе подготовки и изложения курса учтены требования стандартов Министерства образования и науки РФ, принципы компетентности, предусмотренные миссией и программами ГОУ ВО КубГУ.

Изложение учебного курса основано на принципах компетентностного подхода.

Логически дисциплина увязана с такими курсами, как «Основы бизнеса», «Иностранный язык», «Менеджмент».

Знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации», используются бакалаврами в ходе изучения курсов «Электронный бизнес», «Информационные системы управления производственной компанией», «Управление электронным предприятием», «Управление инвестиционными проектами», «Современные бизнес-технологии», «Современные бизнес-стратегии».

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общекультурных (ОК-6) и профессиональных (ПК-8) компетенций*

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                      | В результате проведения практики обучающиеся должны                                                                               |                                                                                                                                           |                                                                                                             |
|--------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                    |                                                                                                                            | знать                                                                                                                             | уметь                                                                                                                                     | владеть                                                                                                     |
| 1.     | ОК-6               | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | основные теории и концепции взаимодействия людей в организации; основные социальные, этнические, конфессиональные и межкультурные | понимать роль корпоративных норм и стандартов о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или | этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; способами и |

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                                  | В результате проведения практики обучающиеся должны                                                                               |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                    |                                                                                                                                        | знать                                                                                                                             | уметь                                                                                                                                             | владеть                                                                                                                                                      |
|        |                    |                                                                                                                                        | особенности взаимодействия в коллективе                                                                                           | иных социальных общностей, толерантно воспринимать эти различия                                                                                   | приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности                                                              |
| 2.     | ПК-8               | организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия | технологии базовых мероприятий по управлению, планированию, ведению и оценке результатов делового общения на основе ИТ-технологий | использовать приемы взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе делового общения для решения задач управления жизненным циклом предприятия | современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций для решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия |

## 2. Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

| Вид учебной работы                                         | Всего часов | Семестры (часы) |   |   |   |
|------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|---|---|---|
|                                                            |             | 4               | — |   |   |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>                     | <b>42,2</b> | <b>42,2</b>     |   |   |   |
| <b>Аудиторные занятия (всего):</b>                         | <b>36</b>   | <b>36</b>       |   |   |   |
| Занятия лекционного типа                                   | 18          | 18              | - | - | - |
| Лабораторные занятия                                       | -           | -               | - | - | - |
| Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия) | 18          | 18              | - | - | - |
|                                                            | -           | -               | - | - | - |
| <b>Иная контактная работа:</b>                             | <b>6,2</b>  | <b>6,2</b>      |   |   |   |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                      | 6           | 6               |   |   |   |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                             | 0,2         | 0,2             |   |   |   |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>                | <b>65,8</b> | <b>65,8</b>     |   |   |   |
| Курсовая работа                                            | -           | -               | - | - | - |

|                                                                              |                                      |             |             |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------|---|---|---|
| <i>Проработка учебного (теоретического) материала</i>                        |                                      | 25          | 25          | - | - | - |
| <i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i> |                                      | 20          | 20          | - | - | - |
| <i>Реферат</i>                                                               |                                      | 4           | 4           | - | - | - |
|                                                                              |                                      |             |             |   |   |   |
| Подготовка к текущему контролю                                               |                                      | 16,8        | 16,8        | - | - | - |
| <b>Контроль:</b>                                                             |                                      |             |             |   |   |   |
| Подготовка к экзамену                                                        |                                      | -           | -           |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                                                    | <b>час.</b>                          | <b>108</b>  | <b>108</b>  | - | - | - |
|                                                                              | <b>в том числе контактная работа</b> | <b>42,2</b> | <b>42,2</b> |   |   |   |

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 4 семестре (очная форма)

| №  | Наименование разделов (тем)                                                                                                 | Количество часов |                   |           |    |                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-----------|----|----------------------|
|    |                                                                                                                             | Всего            | Аудиторная работа |           |    | Внеаудиторная работа |
|    |                                                                                                                             |                  | Л                 | ПЗ        | ЛР | СР                   |
| 1  | 2                                                                                                                           | 3                | 4                 | 5         | 6  | 7                    |
| 1. | <i>Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций.</i><br>Тема 1.1 Введение в курс «Деловые коммуникации»              |                  | 2                 | 2         |    | 8                    |
| 2. | Тема 1.2 Вербальные и невербальные коммуникации                                                                             |                  | 2                 | 2         |    | 8                    |
| 3. | <i>Раздел 2. Технологии делового взаимодействия и стратегии деловых коммуникаций</i><br>Тема 2.1 Деловая беседа, совещание. |                  | 2                 | 2         |    | 8                    |
| 4. | Тема 2.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение.                                                                       |                  | 2                 | 2         |    | 8,8                  |
| 5. | 2.3 Выступление перед аудиторией.                                                                                           |                  | 2                 | 2         |    | 8                    |
| 6. | Тема 2.4 Информация и информационные технологии в деловой коммуникации.                                                     |                  | 4                 | 4         |    | 9                    |
| 7. | <i>Раздел 3. Этические основы деловой коммуникации</i><br>Тема 3.1 Основы этики делового общения.                           |                  | 2                 | 2         |    | 8                    |
| 8. | Тема 3.2 Особенности профессиональной этики делового общения.                                                               |                  | 2                 | 2         |    | 8                    |
|    | <b>Итого по дисциплине:</b>                                                                                                 |                  | <b>18</b>         | <b>18</b> |    | <b>65,8</b>          |

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

| №  | Наименование раздела (тем)                                                                                                   | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Форма текущего контроля |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1  | 2                                                                                                                            | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4                       |
| 1. | <i>Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникации.</i><br>Тема 1.1. Введение в курс «Деловые коммуникации»              | Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации».<br>Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.<br>Коммуникационный процесс и его этапы.<br>Связь дисциплины «Деловые коммуникации» с другими науками.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Контрольные вопросы     |
| 2. | Тема 1.2. Вербальные и невербальные коммуникации                                                                             | Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.<br>Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Визуальная составляющая в межличностном общении. | Контрольные вопросы     |
| 3  | <i>Раздел 2. Технологии делового взаимодействия и стратегии деловых коммуникаций.</i><br>Тема 2.1 Деловая беседа, совещание. | Виды делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Деловое совещание и заседания: практика организации и проведения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Контрольные вопросы     |
| 4. | Тема 2.2. Деловые переговоры: подготовка и проведение.                                                                       | Принципы ведения деловых переговоров. Виды переговоров. Деловой протокол. Формулирование целей и задач. Изучение собеседника и его интересов. Разработка стратегии и тактики переговоров. Сбор и обработка материалов для беседы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Контрольные вопросы     |
| 5. | Тема 2.3. Выступление перед аудиторией                                                                                       | Правила подготовки публичного выступления. Структура выступления. Приемы донесения информации.<br>Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Контрольные вопросы     |
| 6. | Тема 2.4. Информация и информационные технологии                                                                             | Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Работа с анкетами. Составление резюме, его структура и                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Контрольные вопросы     |

|    |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|    | гии в деловой коммуникации                                                               | принципы построения. Электронные коммуникации. Виды электронных коммуникаций. Поддержание электронных коммуникаций в организации (на предприятии). Презентации и требования к ним в деловой сфере                                                                                 |                     |
| 7. | Раздел 3. Этические основы деловой коммуникации. Тема 3.1 Основы этики делового общения. | Этика как наука о морали. Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций.                                                                                                                                   | Контрольные вопросы |
| 8. | Тема 3.2 Особенности профессиональной этики делового общения.                            | Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Этические ценности делового общения. Моральный кодекс делового человека. Этикет делового общения. Формы и принципы этикета. Правила делового этикета. Этикетные правила разговора по телефону. | Контрольные вопросы |

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

| №  | Наименование раздела(тем)                                                                             | Тематика практических занятий (семинаров)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Форма текущего контроля                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1  | 2                                                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                                         |
| 1. | Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций. Тема 1.1. Введение в курс «Деловые коммуникации» | Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Коммуникационный процесс и его этапы. Связь дисциплины «Деловые коммуникации» с другими науками.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Контрольные вопросы, рефераты             |
|    | Тема 1.2. Вербальные и невербальные коммуникации                                                      | Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. | Контрольные вопросы, тест, рефераты, эссе |

|    |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 2. | <i>Раздел 2. Технологии делового взаимодействия и стратегии деловых коммуникаций.</i><br>Тема 2.1 Деловая беседа, совещание | Деловые беседы и их виды<br>Организация проведения деловой беседы.<br>Назначение и виды деловых совещаний<br>Подготовка деловых совещаний<br>Управление работой деловых совещаний.                                                                                                                                    | Контрольные вопросы, ситуационные задачи, деловая игра |
| 3. | Тема 2.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение                                                                        | Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.<br>Переговоры и психология конфликта.<br>Способы ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Психологическая подготовка к переговорам                                                                                                                      | Контрольные вопросы, рефераты                          |
|    | Тема 2.3 Выступление перед аудиторией                                                                                       | Особенности публичной коммуникации<br>Психологические особенности массовой аудитории и инструменты воздействия.<br>Типы аудитории. Каналы восприятия и каналы воздействия. Обратная связь во время выступления.                                                                                                       | Контрольные вопросы, рефераты,                         |
|    | Тема 2.4 Информация и информационные технологии в деловой коммуникации                                                      | Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Работа с анкетами. Составление резюме, его структура и принципы построения.<br>Электронные коммуникации. Виды электронных коммуникаций. Поддержание электронных коммуникаций в организации (на предприятии). Презентации и требования к ним в деловой сфере | Контрольные вопросы, рефераты, тест                    |
|    | <i>Раздел 3. Этические основы деловой коммуникации</i><br>Тема 3.1. Основы этики делового общения                           | Этика как наука о морали. Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Деловая этика и ее историческое развитие.<br>Культура деловых коммуникаций.                                                                                                                                                                    | Контрольные вопросы, рефераты, эссе                    |
|    | Тема 3.2. Особенности профессиональной этики делового общения.                                                              | Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Этикет делового общения<br>Формы и принципы этикета<br>Правила делового этикета. Этикетные правила разговора по телефону.                                                                                                          | Контрольные вопросы, ситуационные задания, тест        |

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены

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



| № | Вид СРС                                                                                                     | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины<br>по выполнению самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                                                                                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1 | Проработка лекционного материала, изучение учебной и научной литературы, подготовка к практическим занятиям | <p>1. Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы обучающихся, утвержденные на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ», протокол № 8 от 29 июня 2017 г.</p> <p><a href="http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1126">http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1126</a></p> <p>2. Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа, утвержденные на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ», протокол № 8 от 29 июня 2017 г.</p> <p><a href="http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1119">http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1119</a></p> |
| 2 | Написание эссе, докладов                                                                                    | Методические указания для подготовки эссе, рефератов, курсовых работ, утвержденные на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ», протокол № 8 от 29 июня 2017 г. <a href="http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1120">http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1120</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3 | Выполнение тестов                                                                                           | <p>1. Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы обучающихся, утвержденные на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ», протокол № 8 от 29 июня 2017 г.</p> <p><a href="http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1126">http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1126</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4 | Подготовка к текущему контролю                                                                              | <p>Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы обучающихся, утвержденные на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ», протокол № 8 от 29 июня 2017 г.</p> <p><a href="http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1126">http://docspace.kubsu.ru/docspace/handle/1/1126</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### 3. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины лекции, практические занятия, консультации являются ведущими формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной технологии.

Лекции излагаются в виде презентации с использованием мультимедийной аппаратуры. Данные материалы в электронной форме передаются студентам.

Основной целью практических занятий является разбор практических ситуаций. Дополнительной целью практических занятий является контроль усвоения пройденного материала. На практических занятиях также осуществляется проверка выполнения заданий.

При проведении практических занятий участники готовят и представляют (с использованием программы Power Point) небольшие сообщения по наиболее важным теоре-

тическим аспектам текущей темы, отвечают на вопросы преподавателя и других слушателей. В число видов работы, выполняемой слушателями самостоятельно, входят:

- 1) поиск и изучение литературы по рассматриваемой теме;
- 2) поиск и анализ научных статей, монографий по рассматриваемой теме;
- 3) подготовка реферативных обзоров;
- 4) подготовка презентации.

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях: при реализации различных видов учебной работы (лекций и практических занятий) используются следующие образовательные технологии: дискуссии, презентации, конференции. В сочетании с внеаудиторной работой они создают дополнительные условия формирования и развития требуемых компетенций обучающихся, поскольку позволяют обеспечить активное взаимодействие всех участников. Эти методы способствуют личностно-ориентированному подходу.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается особый порядок освоения указанной дисциплины. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения (ролевая игра), технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Вышеозначенные образовательные технологии дают наиболее эффективные результаты освоения дисциплины с позиций актуализации содержания темы занятия, выработки продуктивного мышления, терминологической грамотности и компетентности обучаемого в аспекте социально-направленной позиции будущего специалиста, и мотивации к инициативному и творческому освоению учебного материала.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации**

Освоение дисциплины предполагает две основные формы контроля – текущая и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы и предполагает овладение материалами лекций, литературы, программы, работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых работ, решение практических задач и иных заданий для самостоятельной работы студентов. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Он предназначен для оценки самостоятельной работы слушателей по решению задач, выполнению практических заданий, подведения итогов тестирования. Оценивается также активность и качество результатов практической работы на занятиях, участие в дискуссиях, обсуждениях и т.п. Индивидуальные и групповые самостоятельные, аудиторные, контрольные работы по всем темам дисциплины организованы единообразным образом. Для контроля освоения содержания дисциплины используются оценочные средства. Они направлены на определение степени сформированности компетенций.

Промежуточная аттестация студентов осуществляется в рамках завершения изучения дисциплины и позволяет определить качество усвоения изученного материала, предполагает контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умения и навыков, определяемых по ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки в качестве результатов освоения учебной дисциплины.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

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.

#### **4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

##### **4.1.1. Вопросы контрольного опроса в рамках занятий лекционного и семинарского типа**

###### ***Контрольные вопросы по теме 1.1. «Введение в основы теории коммуникаций»***

1. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Дать характеристику.

2. Чем отличаются массовая и межличностная коммуникации?

3. Чем отличаются деловая и межличностная коммуникации?

4. Дать характеристику понятий: деловая среда, информационное поле, целевая аудитория, информационный повод,

5. Какие вам известны модели коммуникации?

6. Каковы характеристики деловой коммуникации в разных социальных сферах?

###### ***Контрольные вопросы по теме 1.2 «Вербальные и невербальные коммуникации»***

1. Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?

2. Для чего используются невербальный язык общения?

3. Какие функции выполняет невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?

4. Какие каналы невербальных коммуникаций вы знаете?
5. Перечислите компоненты невербальной коммуникации?

***Контрольные вопросы по теме 2.1 «Деловая беседа, совещание»***

1. Назовите основные этапы деловой беседы
2. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
3. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания?
4. Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
5. В чем заключаются эффективный ход совещаний?
6. Каковы правила выбора состава и числа участников совещания?
7. В чем заключаются методы переменного состава участников совещания и телефонного расстояния до участников совещания?
8. Какие существуют способы обеспечения активности участников совещания?

***Контрольные вопросы по теме 2.2 «Деловые переговоры: подготовка и проведение»***

1. Объясните термин «переговоры». В чем заключаются отличительные особенности переговоров?
2. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.
3. Раскройте сущность основных подходов ведения переговоров.
4. Приведите правила техники ведения деловых переговоров.
5. В чем заключаются нечестные приемы ведения переговоров?
6. Расскажите об основных требованиях разговора по телефону.
7. Что такое деловое письмо?
8. Перечислите общие требования к написанию деловых писем.
9. Сравните позиционный торг конструктивные переговоры. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
10. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
11. Что такое переговорное пространство и какую роль оно играет в ведении переговоров?
12. Что является показателем успешности переговоров?
13. Раскройте основные этические нормы поведения, связанные с необходимостью эффективно принять или передать информацию в процессе телефонного разговора.
14. Охарактеризуйте требования по содержанию деловых писем.

***Контрольные вопросы по теме 2.3 «Выступление перед аудиторией»***

1. Назовите основные способы подготовки к выступлению.
2. Каковы преимущества плана-конспекта?
3. Перечислите общие требования к публичному выступлению?
4. В чем заключается выразительность устной речи?
5. Охарактеризуйте структура выступления перед аудиторией?
6. В чем заключается традиционная композиция выступления?
7. Как необходимо подавать важную информацию? В каких элементах выступления она должна содержаться?
8. Назовите основные виды планов выступления.
9. Назовите основные факторы успешного выступления перед аудиторией.
10. Какова роль публичного выступления в деловом общении?

### ***Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:***

ОК-6. Знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, а также основные социальные, этнические, конфессиональные и межкультурные особенности взаимодействия в коллективе

ПК-8. Знает технологию базовых мероприятий по управлению, планированию, поведению и оценки результатов делового общения на основе ИТ-технологий

Критерии оценки:

«неудовлетворительно» – если студент не знает значительной части материала изучаемой темы, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями отвечает по заданному вопросу темы;

«удовлетворительно» – студент демонстрирует фрагментарные представления о содержании изучаемой темы, усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

«хорошо» – студент демонстрирует общие знания по теме семинара, твердо знает материал по теме, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения;

«отлично» – студент демонстрирует глубокие и прочные системные знания по изучаемой теме, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает ответ, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

### **4.1.2. Подготовка рефератов (докладов, сообщений) по учебной дисциплине**

#### **Тематика рефератов**

1. Основные модели деловых коммуникаций.
2. Этика и этикет деловой коммуникации.
3. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах
5. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, Страны Европы).
6. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры делового общения.
8. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
9. Развитие и роль телекоммуникационных систем для деловых коммуникаций. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях.
10. Вербальные и невербальные средства и их функция в деловой коммуникации.
11. Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурных деловых коммуникациях.
12. Специфика телефонных переговоров.
13. Ведение профессионального диалога с клиентом по телефону.
14. Запрещенные приемы в переговорах.
15. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
16. Техники убеждения в переговорах.
17. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций. Основные ошибки при проведении презентаций.
18. Гендерные тенденции в деловых коммуникациях.

19. Имидж деловой женщины.

20. Имидж делового мужчины.

**Доклады-презентации по одной из предложенных тем**

**Задание 1.** Место теории коммуникации в системе научного знания

**Задание 2.** Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.

**Задание 3.** Коммуникация в информационном обществе.

**Задание 4.** Коммуникативный процесс и его структура

**Задание 5.** Линейные и нелинейные модели коммуникации.

**Задание 6.** Социологические и психологические модели коммуникации.

**Задание 7.** Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

**Задание 8.** Особенности межличностной коммуникации

**Задание 9.** Этикет деловой беседы: методы ведения переговоров, базовые элементы, объективные критерии оценки проведения переговоров и возможные взаимовыгодные варианты.

**Задание 10.** Условия и оценка эффективности деловых переговоров.

Правила проведения делового разговора по телефону.

***Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:***

ОК-6. Знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, а также основные социальные, этнические, конфессиональные и межкультурные особенности взаимодействия в коллективе

ПК-8. Знает технологию базовых мероприятий по управлению, планированию, поведению и оценки результатов делового общения на основе ИТ-технологий

*Критерии оценки реферата:*

«неудовлетворительно» – реферат (сообщение, доклад, презентация) не подготовлен;

«удовлетворительно» – реферат (сообщение, доклад, презентация) представляет собой изложение результатов чужих исследований без самостоятельной обработки источников;

«хорошо» – реферат (сообщение, доклад, презентация) представляет собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, однако не в полной мере отражает требования, сформулированные к его и содержанию;

«отлично» – в реферате (сообщении, докладе, презентации) отражаются такие требования как актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота факторов, явлений, проблем, относящихся к теме, информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения материала; структурная организованность, обоснованность предложения и выводов, сделанных в реферате (сообщении, докладе, презентации).

**Деловая игра «Поручение задания подчиненному»**  
**Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ПК-8**

**Цель задания** – провести деловую беседу с подчиненным по поводу поручения производственного задания:

1. задание традиционное, плановое;
2. задание экстремальное, внеплановое.

**Подготовка к игре.** В игре участвуют **руководитель и подчиненный**. Группа выступает в качестве наблюдателя. Исполняющему роль руководителя необходимо продумать возможное задание и выбрать должностное лицо (например, экономиста, специалиста по пожарной безопасности, инспектора по пожарному надзору и пр.), которому оно будет поручено.

**Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:**

1. объяснить задание и проинструктировать подчиненного;
2. довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути;
3. мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению задания.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял, что, когда, каким образом, в каких условиях, какими силами и какими средствами, к какому сроку, с какими конечными результатами нужно сделать порученное задание.

В ходе деловой беседы руководитель **должен получить ответы** на следующие **вопросы** (чтобы принять правильное решение):

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании и в какой степени он нуждается?

Исполняющему роль подчиненного (из числа обучаемых) дается установка на отказ от выполнения задания. В качестве аргументов отказа используется недостаточная профессиональная компетентность. Такая установка позволит исполняющему роль руководителя применить психолого-педагогические и коммуникативные приемы воздействия на подчиненного, формируя у него психологическую готовность к выполнению задания. Кроме того, признание подчиненного в некомпетентности, спровоцирует руководителя на инструктаж.

**Организация игрового занятия** Исполняющий роль руководителя проводит деловую беседу с подчиненным в двух вариантах: сначала плановое задание, затем – экстремальное, т. е. внеплановое. Каждая беседа длится от 15 до 20 минут. Роли исполнителей могут разыграть желающие из числа обучаемых. Остальные участники выступают в роли компетентных судей. Их цель – анализ результатов проведения деловой беседы, инструктажа и использованных коммуникативных приемов. После разыгрывания проводится дискуссия, в которой задействованы все участники.

**Предварительная подготовка к деловой беседе – поручение задания.** Придумайте и сформулируйте в виде управленческого решения задание, а также **условия**, необходимые для его реализации.

1. Поставьте перед собой цели предстоящего разговора.
2. Заранее составьте план беседы, продумайте время, место и организационные условия ее проведения.
3. Продумайте начало беседы, ввод собеседника в разговор, условия создания атмосферы полного доверия
4. Подготовьте вопросы к подчиненному, выяснение которых поможет достичь поставленной цели.

**Примечание:** для выполнения этого задания исполняющему роль руководителя отводится 10 минут.

**Ход:** пригласите к себе подчиненного и объявите ему причину вызова.

1.Объясните смысл работы, которую необходимо выполнить подчиненному, и спросите его, сможет ли он справиться с ней.

2.Ответьте на все вопросы подчиненного относительно предстоящей работы; если необходимо, покажите ему, как он это может сделать.

3.Объясните требования в отношении сроков выполнения данной работы и информирования вас о ходе ее выполнения.

4.Попросите подчиненного повторить задание или спросите, с чего он собирается начать.

5.Проявите доверие к способностям подчиненного, используйте прием «авансированная похвала».

6.Используйте **коммуникативные приемы** с учетом психотипа подчиненного. В случае отказа подчиненного от выполнения задания выясните причины отказа, попытайтесь их устранить, мотивируйте специалиста с учетом его личных ожиданий, доведите беседу до конца.

7.Завершите беседу конкретным решением и действиями.

Наблюдатели оценивают качество проведенной беседы

| Вопросы для оценки качества беседы                                                               | Правильно | Частично правильно | Неправильно |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-------------|
| Четко ли сформулировал вопросы руководитель                                                      |           |                    |             |
| Удалось ли руководителю сообщить подчиненному всю важную и необходимую информацию                |           |                    |             |
| Правильно ли задавал руководитель наводящие вопросы, не подсказывал ли он им готовые ответы      |           |                    |             |
| Правильно ли он провел инструктаж по заданию?                                                    |           |                    |             |
| Ясно ли руководитель представлял себе цель и задачи данной беседы?                               |           |                    |             |
| Правильно ли вел себя руководитель во время беседы, используя вербальные и невербальные сигналы? |           |                    |             |
| Проходила ли беседа в форме диалога, дослушивал ли руководитель аргументы и ответы подчиненного? |           |                    |             |



|                                                                                                                            |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| Удалось ли руководителю создать непринужденную атмосферу? Правильно ли он использовал с этой целью психологические приемы? |  |  |  |
| Грамотно ли руководитель реагировал на психотип подчиненного, использовал ли его особенности в коммуникативной стратегии?  |  |  |  |
| Правильно ли выбрал руководитель модель общения?                                                                           |  |  |  |
| Эффективно ли прошла деловая беседа?                                                                                       |  |  |  |

### Примеры ситуационных задач

#### *Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК-6, ПК-8*

**Ситуация 1.** Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

**Ситуация 2.** Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

**Ситуация 3.** Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

**Ситуация 4.** Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

**Ситуация 5.** У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

#### Примеры

**Задание 1.** Представьте, что вы являетесь ведущим специалистом компании. Руководство ставит вам новую задачу: вам необходимо привлечь новых клиентов. У вас есть

два пути: телефонные звонки и электронные письма- предложения. Какой путь выберете вы и почему? Выбрав вариант, подготовьте несколько таких писем либо сценариев телефонных разговоров.

**Задание 2.** Как вам хорошо известно, любые деловые отношения – это взаимодействие, нацеленное на достижение конкретных целей, продажу продукта, товара, себя как специалиста. Таким образом, любая деловая коммуникация связана с рекламой.

1. Вспомните пять – семь популярных рекламных слоганов. Запишите и выделите языковые приемы, используемые в них.

2. Вспомните разные жанры рекламы и их особенности. Выберите один из жанров и попробуйте прорекламировать один из не самых необходимых в современной жизни предметов: 1. уголек; 2. угольный самовар; 3. кассетный магнитофон; 4. зонтик с кривой ручкой; 5. розовые очки.

3. Предложите подготовленный рекламный текст кому-то из своих одноклассников, который должен определить жанр, проанализировать слоган и смоделировать ситуацию, в которой мог бы быть использован данный рекламный текст. Получите для анализа текст одноклассника.

4. Подготовьте небольшой рекламный текст для компании, в которой вы работаете. Обсудите его с одноклассниками.

5. Подумайте, каким образом возможно рекламировать себя как специалиста. Выберите один из способов и подготовьте саморекламу или самопрезентацию.

#### **4.1.3. Комплект тестовых заданий по изучаемой дисциплине**

В рамках изучения каждому разделу проводится тестирование. Тесты представляют собой ряд заданий, в которых студенты должны подчеркнуть правильный ответ. Выполнение обучающимся тестовых заданий демонстрирует освоение им необходимых профессиональных компетенций. За каждый правильный ответ выставляется один балл.

Оценка определяется процентом правильных ответов.

***Материалы для подготовки к тестированию по разделу 1: «Теоретические основы деловых коммуникации»***

##### **1. Литературный язык не используется**

1. в делопроизводстве;
2. бытовой сфере;
3. в невербальном общении;
4. в устной речи.

##### **2. Функциональным стилем не являются**

1. официально-деловой язык;
2. разговорный язык;
3. профессиональный язык;
4. литературный язык.

##### **3. Выбор функционального стиля обусловлен**

1. сферой общения;
2. количеством участников;
3. характером передаваемой информации;
4. языковыми средствами.

##### **4. Эмоционально-экспрессивная лексика неуместна**

1. в разговорном стиле;
2. в публицистическом стиле;
3. в научном стиле;
4. в официально-деловом стиле.

**5. Абстрактная лексика является отличительной чертой стиля**

1. художественного;
2. научного;
3. разговорного;
4. публицистического.

**6. Нормативным считается употребление клише в**

1. разговорном стиле;
2. публицистическом стиле;
3. официально-деловом стиле;
4. художественном стиле.

**7. Какие из перечисленных характеристик являются обязательными для делового общения?**

1. дружелюбие;
2. официальность;
3. целесообразность;
4. уместность.

**8. Укажите терминологические сочетания, НЕ характеризующие обязательные компоненты делового общения.**

1. психологический аспект;
2. коммуникативный аспект;
3. этический аспект;
4. эстетический аспект.

**9. Качество речи, которое характеризуется соблюдением не только языковых, но и этических норм:**

1. точность;
2. чистота;
3. правильность;
4. богатство.

**10. Скрытый контекст общения подразумевает**

1. использование невербальных средств;
2. выражение недовольства разговором;
3. степень знакомства коммуникантов;
4. намерения говорящего.

**11. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?**

1. заискивающая;
2. дружелюбная;
3. ироничная;
4. насмешливая

**12. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?**

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

**13. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?**

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях.

**14. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?**

- 1.приветствие рукопожатие;
- 2.частые кивки головой – для ускорения беседы;
- 3.медленные кивки головой – выражают заинтересованность в беседе;
- 4.приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- 5.американский «ОК», означающий «всё хорошо».

**15. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?**

- 1.в ситуациях стресса;
- 2.в затруднительных ситуациях;
- 3.для пояснения сказанного;
- 4.служат признаком переживаний;
- 5.все перечисленные выше случаи.

**16. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...**

- 1.очень символична и зависит от многих факторов;
- 2.не имеет значения;
- 3.зависит только от национальных особенностей;
- 4.зависит только от взаимоотношений собеседников.

**17. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении**

- 1.заискивающая;
- 2.адекватная ситуации;
- 3.дружелюбная;
- 4.ироничная;
- 5.насмешливая.

**18. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:**

- 1.он собирается с мыслями;
- 2.он нервничает;
- 3.разговор его мало интересует;
- 4.просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- 5.в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

**19. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?**

- 1.увеличение дистанции слушающим собеседником;
- 2.очень широкая улыбка;
- 3.постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4.заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- 5.частый отвод взгляда в сторону.

**20.К вербальным средствам общения относятся:**

1. жесты;
2. позы;
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.
5. мимика

**21.Чье восприятие образа другого человека более объективно?**

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

**22. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:**

1. речи;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. тактильно-мышечных форм;
5. вербальных и невербальных средств общения.

**23. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:**

1. привычка морщить нос, втянутый подбородок;
2. высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
3. прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
4. откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
5. богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

**24. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?**

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд;
3. приветливость;
4. доброжелательная улыбка;
5. строгий деловой костюм.

***Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:***

ОК-6. Знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, а также основные социальные, этнические, конфессиональные и межкультурные особенности взаимодействия в коллективе

ПК-8. Знает технологию базовых мероприятий по управлению, планированию, поведению и оценки результатов делового общения на основе IT-технологий

***Критерии оценивания тестовых заданий:***

«неудовлетворительно» – компетенция не сформирована – выставляется при наличии от 0% до 30% правильных ответов из общего числа предъявленных тестовых заданий;

«удовлетворительно» – обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления – выставляется при наличии от 31% до 50% правильных ответов из общего числа предъявленных тестовых заданий;

«хорошо» – обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал – выставляется при наличии от 51% до 80% правильных ответов из общего числа предъявленных тестовых заданий;

«отлично» – обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует – выставляется при наличии от 81% до 100% правильных ответов из общего числа предъявленных тестовых заданий студенту выставляется оценка.

### Примерная тематика эссе

1. Национальные особенности делового этикета (страна на выбор).
2. Роль деловой этики в жизнедеятельности современного человека: практика, проблемы, стандарты.
3. Роль делового этикета в культуре современного человека: практика, проблемы, стандарты.
4. Функции делового этикета в коммуникациях современной организации: практика, проблемы, стандарты.
5. Личностные факторы успешных деловых коммуникаций.
6. Настоящая ответственность бывает только личной, человек краснеет один. Ф.Искандер.
7. «Моя речь – это мое зеркало, мое достоинство!».
8. Коммуникативная компетентность личности как основа профессиональной успешности.
9. Критика - эффективное средство делового взаимодействия?
10. Искусство спора в деловом общении.
11. Общение и этика общения в сети Интернет.
12. «Имидж делового человека создается годами, а потерять его можно мгновенно»
13. Особенности речевого и неречевого поведения в процессе общения.
14. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.

#### *Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством:*

ОК-6. Знает основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, а также основные социальные, этнические, конфессиональные и межкультурные особенности взаимодействия в коллективе

ПК-8. Знает технологию базовых мероприятий по управлению, планированию, поведению и оценки результатов делового общения на основе ИТ-технологий

#### *Критерии оценки:*

– *оценка «зачтено»*: поставленная проблема изложена четко. Проведен самостоятельный анализ проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины. Наличие собственных суждений по поставленной проблеме. Наличие выводов, обобщающих авторскую позицию по поставленной проблеме. Оформление соответствует требованиям;

– *оценка «не зачтено»*: содержание эссе не дает представления о понимании поставленной проблемы. Смысл проблемы не раскрыт. Аргументация на теоретическом уровне отсутствует. Используются понятия, положения и выводы, не связанные непосредственно с поставленной проблемой.

---

## **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **Вопросы для подготовки к зачету**

#### ***Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: (ОК-6, ПК- 8):***

1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации».
2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.
3. Речь как источник информации.
4. Речевые средства общения.
5. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности.
6. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.
7. Природа и типология невербальной коммуникации.
8. Виды делового общения.
9. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.
10. Деловое совещание и заседания: практика организации и проведения.
11. Виды деловых совещаний и их характеристика
12. Принципы ведения деловых переговоров.
13. Виды переговоров.
14. Деловой протокол. Формулирование целей и задач. Изучение собеседника и его интересов.
15. Разработка стратегии и тактики переговоров. Сбор и обработка материалов для беседы.
16. Публичное выступление.
17. Деловое письмо: виды, классификация.
18. Основные черты официально-деловой корреспонденции.
19. Особенности коммуникаций по телефону. Подготовка и ведение телефонных разговоров. Телефонный этикет.
20. Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией.
21. Работа с анкетами. Составление резюме, его структура и принципы построения.
22. Виды электронных коммуникаций.
23. Интернет как средство коммуникации.
24. Поддержание электронных коммуникаций в организации (на предприятии).
25. Презентации и требования к ним в деловой сфере.
26. Коммуникации в письменной форме: достоинства и недостатки. Роль письменных коммуникаций в деловой сфере
27. Презентации и требования к ним в деловой сфере.
28. Исторические предпосылки становления этики деловой коммуникации.
29. Основные понятия профессиональной этики.
30. Основные принципы профессиональной этики.
31. Этические ценности делового общения.
32. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.

#### **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1 Основная литература:**

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – М. : Издательство Юрайт, 2018. –

370 с. – (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331– <https://biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2/delovye-kommunikacii>

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. - <https://biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>

3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 527 — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. <https://biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0/delovye-kom>

4. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 460 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684 — <https://www.litres.ru/vladimir-aleksandrovich-spivak/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-uchebnik-dlya-akademicheskogo-bakalavriata-11897379/munikacii>

\*Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

## **5.2 Дополнительная литература:**

1. Берестовский Андрей Владимирович. Целевые модели деловых коммуникаций [Электронный ресурс] // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. 2015. С. 92-101. ISSN 2312-8313 URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/tselevye-modeli-delovyh-kommunikatsiy>

2. Громова, Наталья, Ренер, Елена, Скопова, Людмила. Особенности межкультурной коммуникации в деловых переговорах [Электронный ресурс] // Перевод и сопоставительная лингвистика. 2013. С. 87-91. ISSN 2304-215X URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21139610>

3. Морозова, С.М. Деловые игры, задачи, тесты / С.М. Морозова ; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - Москва : Альтаир : МГАВТ, 2012. - 85 с. : табл., ил. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429961> (17.01.2018).

4. Шашкова, Наталья. Этические принципы деловой коммуникации (к проблеме критериев эффективности) [Электронный ресурс] // Вестник НГТУ им. Р.Е. Алексеева. Серия «Управление в социальных системах. Коммуникативные технологии». 2013. С. 19-24. ISSN 2311-2123 URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/eticheskie-printsiipy-delovoy-kommunikatsii-k-probleme-kriteriev-effektivnosti>

## **5.3. Периодические издания:**

1. Вопросы управления
2. Бизнес-коммуникации
3. Протокол и этикет.
4. Менеджмент в России и за рубежом.
5. Менеджмент и бизнес-администрирование

**6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и



кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д.

Самостоятельная работа является наиболее активным, целенаправленным способом приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Организационные мероприятия, обеспечивающие нормальное функционирование самостоятельной работы студента, основываются на следующих принципах:

- самостоятельная работа должна быть конкретной по своей предметной направленности;
- самостоятельная работа должна сопровождаться эффективным, непрерывным контролем и оценкой ее результатов.

Самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний, развитие аналитических и исследовательских навыков по проблематике учебной дисциплины.

***Виды самостоятельной работы по курсу:***

1. Написание реферата (эссе) по заданной проблеме.
2. Анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов.
3. Поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса.
4. Аналитический разбор научной публикации.
5. Подготовка научного доклада и выполнение заданий по НИС и т.д.

В раздел также должно быть включено задание на самостоятельную работу по всем или некоторым темам дисциплины и указана одна из следующих форм контроля:

- устный опрос,
- доклад,
- реферат,
- самостоятельное исследование,
- коллоквиум,
- тест,
- контрольная работа

**8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

**8.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

***Программное обеспечение:*** Microsoft Windows 8, 10, Microsoft Office Professional Plus

**8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

***Информационные системы:***

Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» (<http://www.biblioclub.ru>)

Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.com>)  
Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)

Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<https://znanium.com>)  
Электронно-библиотечная система (ЭБС) BOOK.ru (<http://www.book.ru>)

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

| Вид работ                                  | Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Занятия лекционного типа                   | Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office).<br><br>Ауд. 201А, 202А                                                                                                  |
| Занятия семинарского типа                  | Аудитории 201А, 202А, а также аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office).                                                                                           |
| Групповые и индивидуальные консультации    | Кафедра теоретической экономики (ауд. 230), ауд. А208Н                                                                                                                                                                                                            |
| Текущий контроль, промежуточная аттестация | Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office).<br><br>Ауд. 201А, 202А                                                                                                  |
| Самостоятельная работа                     | Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.<br><br>Ауд. 201Н, 202Н |

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

| № | Вид работ                                  | Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Занятия лекционного типа                   | Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus).<br><br>Ауд. 201А, 202А, 205А, 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л                                                                            |
|   | Занятия семинарского типа                  | Аудитории А208Н, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 5043Л, а также аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus).<br><br>Ауд. 201А, 202А, 205А, 520А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н        |
|   | Групповые и индивидуальные консультации    | Кафедра теоретической экономики (ауд. 230), ауд. А208Н                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|   | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Windows 8, 10; Microsoft Office Professional Plus).<br><br>Ауд. А208Н, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 5043Л, 201А, 202А, 205А, 520А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л |
|   | Самостоятельная работа                     | Помещения для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением неограниченного доступа в электронную информационно-образовательную среду организации для каждого обучающегося, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин<br><br>Ауд. 201Н, 202Н, 213А, 218А                                                                                |

## **Перечень необходимых информационных справочных систем и профессиональных баз данных**

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система <http://www.consultant.ru>;
2. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>;
3. База данных рефератов и цитирования [Scopus](http://www.scopus.com/) <http://www.scopus.com/>;
4. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>;
5. База открытых данных Росфинмониторинга <http://fedsfm.ru/opendata>;
6. База открытых данных Росстата <http://www.gks.ru/opendata/dataset>;
7. База открытых данных Управления Федеральной службы государственной статистики по Краснодарскому краю и Республике Адыгея [http://krsdstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/krsdstat/ru/statistics/krsndStat/db/](http://krsdstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/krsdstat/ru/statistics/krsndStat/db/);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>;
9. Электронная Библиотека Диссертаций <https://dvs.rsl.ru>;
10. Научная электронная библиотека КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>

