

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Факультет - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования - первый  
проректор

Т.А. Хагуров

(подпись)

« 31 » сентября 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.11 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки/специальность 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль) / специализация Бизнес в цифровой экономике


Форма обучения очная

Квалификация бакалавр

Краснодар 2024

Рабочая программа дисциплины Б1.О.11 «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.05 – «Бизнес-информатика», профиль – «Бизнес в цифровой экономике»

Программу составил(а):  
Геворкян С.М. , канд.экон.наук, доцент

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» утверждена на заседании кафедры теоретической экономики протокол №9 от «2» апреля 2024 г.

Заведующий кафедрой Сидоров В.А.

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета  
протокол №9 «14» мая 2024 г.

Председатель УМК факультета/института Дробышевская Л.Н.

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Рецензенты:

Шевченко И.В., д.э.н., профессор, декан экономического факультета КубГУ

Ксенофонтов В.И., д.э.н., профессор, директор Краснодарского ЦНТИ-филиала ФГБУ РЭА Минэнерго РФ

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

### 1.1 Цель освоения дисциплины

**Цель дисциплины:** дать бакалаврам знания в области теории и практики деловых коммуникаций, сформировать и развить коммуникативные компетенции, которые позволят им в будущем осуществлять профессиональную деятельность на основе наиболее эффективных приемов и форм делового общения с использованием информационных технологий.

Задачи

### 1.2 дисциплины:

1. Формирование целостной системы знаний в области деловых коммуникаций:
  - социально-экономическую сущность, принципы, функции и методологические основы бизнес-коммуникаций;
  - технологию делового общения как коммуникационную систему.
2. Развитие системного мышления путем ознакомления с современными технологиями осуществления деловой коммуникации.
3. Выработка умений эффективного использования рыночных преимуществ, реализуемых посредством коммуникационной деятельности.
4. Развитие уверенных практических навыков по использованию и обработке бизнес-информации при решении задач планирования коммуникационных мероприятий в сфере ИКТ.

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина «Деловые коммуникации» предусматривает использование знаний, полученных в ходе изучения следующих дисциплин: «Психология», «Русский язык и основы деловой коммуникации».

Знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации», используются в ходе изучения дисциплины «Организационное поведение», «Иностранный язык», «Менеджмент».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

| Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Результаты обучения по дисциплине  |
|--|--|
| <b>ОПК -5 Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий</b> |  |
| ИОПК-5.1<br>Демонстрирует навыки организации взаимодействия с клиентами и партнёрами в сфере ИКТ   | Знает базовые принципы, методы и правила проведения деловых переговоров на основе ИТ-технологий. Знает основы эффективной устной и письменной коммуникации в сфере ИКТ.<br>Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.         |
|  | Умеет планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами с использованием техники эффективных коммуникаций.<br>Умеет использовать приемы взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе делового общения для решения |

|  |   |
|--|---|
| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине   |
|  | задач управления жизненным циклом предприятия   |
|  | Пользуется современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций |

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

| Виды работ   | Всего часов                          | Форма обучения   |                  |                  |
|--|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
|  |                                      | очная            | очно-заочная     | заочная          |
|  |                                      | 1 семестр (часы) | 1 семестр (часы) | 1 семестр (часы) |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>   | <b>41,2</b>                          |                  |                  |                  |
| <b>Аудиторные занятия (всего):</b>   | <b>34</b>                            | <b>34</b>        |                  |                  |
| занятия лекционного типа   | 18                                   | 18               |                  |                  |
| практические занятия   | 16                                   | 16               |                  |                  |
| <b>Иная контактная работа:</b>   | <b>7,2</b>                           | <b>7,2</b>       |                  |                  |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)  | 7                                    | 7                |                  |                  |
| Промежуточная аттестация (ИКР)   | 0,2                                  | 0,2              |                  |                  |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>  | <b>66,8</b>                          | <b>66,8</b>      |                  |                  |
| <i>Контрольная работа</i>  | 10                                   | 10               |                  |                  |
| <i>Расчётно-графическая работа (РГР) (подготовка)</i>  |                                      |                  |                  |                  |
| <i>Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)</i> | 56,8                                 | 56,8             |                  |                  |
| Подготовка к текущему контролю   |                                      |                  |                  |                  |
| <b>Контроль:</b>   |                                      |                  |                  |                  |
| Подготовка к зачету  |                                      |                  |                  |                  |
| <b>Общая трудоёмкость</b>  | <b>час.</b>                          | <b>108</b>       | <b>108</b>       |                  |
|  | <b>в том числе контактная работа</b> | <b>41,2</b>      | <b>41,2</b>      |                  |
|  | <b>зач. ед</b>                       | <b>3</b>         | <b>3</b>         |                  |

### 2.2 Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины. Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 1 семестре (очная форма обучения).

| № раздела | Наименование разделов (тем)   | Количество часов |                   |    |     |                      |
|-----------|---|------------------|-------------------|----|-----|----------------------|
|           |   | Всего            | Аудиторная работа |    |     | Внеаудиторная работа |
|           |   |                  | Л                 | ПЗ | ЛР  |                      |
|           |   |                  |                   |    | СРС |                      |
| 1         | 2   | 3                | 4                 | 5  | 6   | 7                    |
| 1         | Теоретические основы деловых коммуникаций                           | 32               | 6                 | 4  |     | 22                   |
| 2         | Технологии делового взаимодействия и стратегии деловых коммуникаций | 34               | 6                 | 6  |     | 22                   |
| 3         | Деловая коммуникация в компьютерных сетях                           | 34,8             | 6                 | 6  |     | 22,8                 |

|  |                                       |              |    |    |   |      |
|--|---------------------------------------|--------------|----|----|---|------|
|  | <i>Итого по разделам дисциплины</i>   | <b>100,8</b> | 18 | 16 | – | 66,8 |
|  | Контроль самостоятельной работы (КСР) | 7            | –  | –  | – | 7    |
|  | Промежуточная аттестация (ИКР)        | <b>0,2</b>   | –  | –  | – | 0,2  |
|  | Контроль (подготовка к экзамену)      |              | –  | –  | – |      |
|  | Общая трудоемкость по дисциплине      | <b>108</b>   | 18 | 16 | – | 74   |

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

| № раздела | Наименование раздела  | 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». Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Коммуникационный процесс и его этапы. Связь дисциплины «Деловые коммуникации» с другими науками.   | Контрольные вопросы     |
|           | Тема 1.2 Вербальные и невербальные коммуникации   | Речь как источник информации. Речевые средства общения. 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. Визуальная составляющая в межличностном общении. | Контрольные вопросы     |
| 2         | <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     |
|           | 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     |
|           | Тема 2.3 Особенности профессиональной этики делового общения.   | Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Формы и принципы делового этикета. Правила делового этикета. Этикетные правила разговора по телефону  | Контрольные вопросы     |
| 3         | <i>Раздел 3. Деловая коммуникация в компьютерных сетях</i><br>Тема 3.1 Электронная коммерция и деловая коммуникация         | Общие особенности деловой коммуникации в Интернет<br>Генезиса электронного делового дискурса<br>Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах   | Контрольные вопросы     |

|  |  |  |                     |
|--|--|--|---------------------|
|  | Тема 3.2 Использование информационных технологий в деловых коммуникациях | Некоторые технологии web 2.0 в работе и деловом общении<br>Специфика электронных переговоров.<br>Организации взаимодействия с клиентами и партнёрами в сфере ИКТ | Контрольные вопросы |
|--|--|--|---------------------|

Защита лабораторной работы (ЛР), расчетно-графического задания (РГЗ), коллоквиум (К), тестирование (Т), решение домашних задач (ДЗ).

### 2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/лабораторные работы)

| №  | Наименование раздела  | Тематика практических занятий (семинаров)  | 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.                                      | Коллоквиум                  |
| 2. | Тема 1.2. Вербальные и невербальные коммуникации  | Речь как источник информации. Речевые средства общения.<br>Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.<br>Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции.<br>Визуальная составляющая в межличностном общении. | Коллоквиум                  |
| 3. | <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  | Коллоквиум                  |
| 4. | Тема 2.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение  | Деловые переговоры и их роль в управлении организацией.<br>Переговоры и психология конфликта. Способы ведения переговоров. Подготовка к переговорам.<br>Психологическая подготовка к переговорам   | Тестирование                |
| 5. | Тема 2.3 Особенности профессиональной этики делового общения.   | Основные понятия профессиональной этики.<br>Основные принципы профессиональной этики.<br>Этикет делового общения. Формы и принципы этикета. Правила делового этикета. Этикетные правила разговора по телефону  | Коллоквиум                  |
| 6. | <i>Раздел 3. Деловая коммуникация в компьютерных сетях</i><br>Тема 3.1 Электронная коммерция и деловая коммуникация         | Общие особенности деловой коммуникации в Интернет<br>Генезис электронного делового дискурса<br>Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах  | Коллоквиум                  |
| 7. | Тема 3.2 Использование информационных технологий в деловых коммуникациях  | Некоторые технологии web 2.0 в работе и деловом общении<br>Специфика электронных переговоров<br>Организация взаимодействия с клиентами и партнёрами в сфере ИКТ  | Коллоквиум,<br>Тестирование |

Защита лабораторной работы (ЛР), расчетно-графического задания (РГЗ), коллоквиум (К), тестирование (Т), решение домашних задач (ДЗ)

### 2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов) не предусмотрена

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

| № | Вид СРС                                       | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы   |
|---|---|---|
| 1 | Занятия лекционного и семинарского типа       | Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 1 от 30 августа 2018 года.. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a> |
| 2 | Выполнение самостоятельной работы обучающихся | Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 1 от 30 августа 2018 года.. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>          |
| 3 | Выполнение расчетно-графических заданий       | Методические указания по выполнению расчетно-графических заданий. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 1 от 30 августа 2018 года.. Режим доступа: <a href="https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya">https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya</a>                |

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

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,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## 3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

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

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловые коммуникации».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме тестовых заданий и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

| № п/п   | Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)  | Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)   | Наименование оценочного средства |   |
|---|--|---|----------------------------------|---|
|   |  |   | Текущий контроль                 | Промежуточная аттестация                    |
| <b>ОПК-5 Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий</b> |  |   |                                  |   |
| 1   | ИОПК-5.1<br>Демонстрирует навыки организации взаимодействия с клиентами и партнёрами в сфере ИКТ | Знает основы эффективной устной и письменной коммуникации в сфере ИКТ.  | Коллоквиум                       | Вопрос на зачете 1-6, 26<br>К.р.1,2         |
|   |  | Знает базовые принципы, методы и правила проведения деловых переговоров на основе ИТ-технологий.  | Коллоквиум                       | Вопрос на зачете 7-13, 34,36<br>К.р.1,2     |
|   |  | Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.   | Коллоквиум                       | Вопрос на зачете 2,<br>К.р.1,2              |
|   |  | Умеет планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами с использованием техники эффективных коммуникаций      | Коллоквиум                       | Вопрос на зачете 9-20,<br>К.р.1,2           |
|   |  | Умеет использовать приемы взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе делового общения для решения задач управления жизненным циклом предприятия | Коллоквиум                       | Вопрос на зачете 21--46.<br>Тест (итоговый) |
|   |  | Пользуется современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций   | Коллоквиум                       | Вопрос на зачете 33-45,<br>Тест (итоговый)  |

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### *Примерный перечень вопросов и заданий*

##### **Семинар 1.**

##### **Вопросы к семинару:**

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 понятиям: деловая среда, информационное поле, целевая аудитория, информационный повод,
5. Какие вам известны модели коммуникации?
6. Каковы характеристики деловой коммуникации в разных социальных сферах?

## **Семинар 2.**

### **Вопросы к семинару:**

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?

## **Семинар 3.**

### **I. Вопросы к семинару:**

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 заключается 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?

## **Семинар 4.**

### **Вопросы к семинару:**

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.

## **Семинар 5.**

### **Вопросы к семинару:**

1. Какова роль делового этикета в современном мире?
2. Назовите основные формы принципы этики деловых отношений?
3. В чем заключается этикет делового телефонного разговора?
4. В чем заключается этикет деловой письменной речи?
5. Раскройте основные нормы делового этикета в общении по электронной почте (нетикет).
6. В чем состоит сущность этика партнерских отношений?
7. Каковы этические нормы межличностных отношений в коллективе?

## **Семинар 6.**

### **Вопросы к семинару:**

1. В чем состоит специфика деловой коммуникации в Интернете. Назовите некоторые общие особенности деловой коммуникации в Интернет?
2. Раскройте содержание генезиса электронного делового дискурса?
3. Назовите виды и формы деловой коммуникации в Интернете
4. Перечислите невербальные составляющие интернет-дискурса?
5. В чем состоит специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах
6. Раскройте сущность профессиональных сетевых сообществ. Какова их роль в электронных коммуникациях?
7. Какова роль корпоративных блогов как СМИ компании?
8. Чем отличается деловая коммуникация в социальных сетях?
9. Какова специфика электронных переговоров?
10. Как используются технологий WEB 2.0 в деловом общении?
11. От чего зависит эффективность коммуникаций в профессиональных сетевых сообществах?
12. Сформулируйте назначение CRM-систем в деловых коммуникациях.
13. Каково назначение маркетинга взаимоотношений с партнерами?
14. В деятельности каких хозяйствующих субъектов применяются CRM-системы?
15. Перечислите функции, выполняемые CRM-системами..

## **КЕЙСЫ ПО КУРСУ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Кейс 1. Опоздание.** Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

**Кейс 2. Приглашение.** Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные

может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

**Кейс 3. Накануне.** Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

**Кейс 4. Пострадавшие.** В некоей фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

**Кейс 5. Вернуть самоуважение.** Недавно став руководителем отдела продаж, я попала в неприятную ситуацию. Мой непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Я поправила его, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как меня зовут, главное, чтобы я выполняла свою работу на отлично. Честно говоря, я очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у меня осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день я пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был мой внутренний конфликт. Моей задачей было вернуть самоуважение. Однако мне это не удалось. Я осталась недовольна собой. Помогите автору решить задачу.

**Кейс 6. Курам на смех.** Одной из сотрудниц нашей фирмы было поручено составить договор на изготовление оборудования. Она попросила меня помочь, и я, используя образец, приведенный в специальной литературе, подготовила текст. Сотрудница передала его на подпись директору.

Когда договор попал в его руки, раздался крик: «Полный бред!.. Кто так пишет?.. Да это же курам на смех!..»

Выяснив, кто автор злополучного текста, директор вызвал меня в свой кабинет и стал зачитывать выхваченные фразы, утверждая, что они звучат не по-русски. Мои ссылки на примеры в книгах он не хотел слушать.

Остаток рабочего дня директор высмеивал меня на весь офис, уже не ограничиваясь текстом договора. Я еле сдерживала слезы и была готова провалиться сквозь землю. Очень хотелось выбежать куда-нибудь и выплеснуть свои эмоции.

Договор я исправила, и директор подписал его, а коллега извинилась передо мной за то, что «подставила» меня. Но легче мне не стало. Меня угнетала жестокость директора, его неуважение к подчиненным (а я не первая жертва его язвительности). Он чувствует себя хозяином и считает, что может разговаривать со всеми как ему угодно, не задумываясь, каково собеседнику. Мы не можем ответить ему достойно, чтобы защитить себя.

Приходится выбирать: либо терпеть, либо увольняться. Кто и в чем не прав? Что посоветовать автору?

**Кейс 7. Срочный вызов.** Обычный рабочий день. Нахожусь в своем кабинете, у меня посетители. Мы обсуждаем условия поставки нашей продукции и заключаем договор. Вдруг раздается звонок – мой начальник просит зайти. Говорю, что не могу, объясняя это тем, что у меня посетители. Он настаивает. Отвечаю, что я уже заканчиваю и буду у него через несколько минут. Кладу трубку. Но уже через минуту открывается дверь. Это мой начальник. Он сильно раздражен и требует немедленно идти к нему. Ничего не остается, как подчиниться.

У него в кабинете начинаются объяснения на повышенных тонах. Пытаюсь доказать ему свою правоту, аргументируя тем, что не могу оставлять посетителей одних, так как у меня на столе документы, а попросить их выйти мне неудобно, поскольку это наши потенциальные клиенты и заставлять их ждать, с моей точки зрения, было бы неправильно. Все это мой начальник и сам прекрасно понимает, но слушать уже ничего не хочет. Видя, что мои объяснения бесполезны, интересуюсь, для чего он меня вызвал. Он называет такую «мелочь» (с моей точки зрения), которую вполне мог бы спросить по телефону. Я отвечаю на заданный вопрос, а после этого, не сдерживая своего возмущения, все ему высказываю. Выходя из кабинета, хлопаю дверью. Кто и в чем не прав?

**Кейс 8. Ах так?!** Я работала секретарем в небольшой частной фирме. Рабочий день начинался у нас в 9.30. Я жила поблизости, не пользовалась транспортом и всегда приходила в офис минут за 15 до начала работы. Шеф появлялся и исчезал, когда ему заблагорассудится, не ставя никого в известность о своих планах.

Зная, что я прихожу на работу раньше других, он поручил мне в дополнение к моим обязанностям следить, во сколько приходят остальные сотрудники, и отмечать тех, кто опаздывает. За каждое опоздание он вычитал деньги из зарплаты. Это поручение мне очень не понравилось, но отказаться я не решилась. До этого у меня сложились хорошие отношения с сотрудниками, и я старалась не записывать опоздания, когда их можно было скрыть от шефа.

Как-то раз мне пришлось задержаться дома по семейным обстоятельствам. Я пришла на работу на 30 минут позже. Мне не повезло: в этот день шеф уже был на месте. Он вызвал меня к себе в кабинет и стал весьма сурово отчитывать. Я попыталась объяснить причину своего опоздания, но он оборвал меня, заявив, что это его не интересует. Потом он сказал, что я безответственно отношусь к его поручению и покрываю тех, кто опаздывает.

Я разозлилась и выложила ему, что несправедливо вычитать деньги из зарплаты за каждое опоздание, особенно если на это есть уважительные причины. Шеф, привыкший к моей безропотности, вспылал и заявил, что если меня не устраивают его требования, я могу сменить место работы.

Я ответила, что сделаю это с удовольствием. Еще до этого эпизода я подумывала о поисках другого места работы, так как здесь меня не устраивала зарплата. Однако близость к дому и хорошие отношения в коллективе удерживали меня от серьезных шагов в этом направлении.

Что ж, зато теперь все становилось на свои места, правда, немного быстрее, чем хотелось бы. Но шеф не оставил мне выбора. Какие уроки можно извлечь из этой ситуации?

### **Кейс 9. Три бумажки**

Директор фирмы Виктор Васильевич вихрем промчался в свой кабинет, крикнув на ходу секретарше Вере: «Зайди ко мне!»

Он очень спешил — опаздывал на важную встречу. Сделав несколько срочных распоряжений, передал Вере письма для отправки по электронной почте. Затем выложил из кейса на стол пачку денег, назвал сумму, велел убрать их в сейф. И умчался.

На следующее утро Виктор Васильевич вызвал Веру к себе и заявил, что денег в сейфе не хватает. Вера была обескуражена. Она пыталась объяснить, что вчера первым делом

убрала деньги в сейф, а пересчитать, сколько их было, ей даже не пришло в голову. И уж конечно, она ничего не взяла.

Но директор не хотел ее слушать и требовал, чтобы она вернула недостающую сумму.

Через какое-то время Вера положила на стол Виктору Васильевичу три бумажки: две злополучные купюры и еще одну — заявление об увольнении.

Кто и в чем не прав?

### **Кейс 10. Планерка**

Утро. Остается несколько минут до начала рабочего дня. Почти все участники планерки собрались в кабинете генерального директора.

За минуту до начала совещания заходит молодая сотрудница, недавно принятая по конкурсу на новую должность. На ней легкомысленная блузка, открывающая взорам окружающих часть великолепно сложенного тела, украшенного татуировкой.

Реакция присутствующих на ее появление неоднозначная и с трудом поддается описанию. На одном полюсе восторг: восхищенные междометия молодых мужчин вкупе с недвусмысленными выражениями лиц. На другом — возмущение: суровые взгляды наиболее солидных сотрудников в сопровождении неопределенных, но явно осуждающих звуков. Где-то посередине — любопытство, удивление, смех остальных. Безразличных нет. Но вся эта сложная симфония длится очень недолго. Наступает мертвая тишина, и все взгляды устремляются на генерального директора.

Как ему поступить?

### **Деловая игра «Поручение задания подчиненному»**

**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, инспектор 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 бесед

| 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

**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 отделивается 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?

**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. Выберете один из жанров и попробуйте прорекламирровать 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. Выберете один из способов и подготовьте саморекламу или самопрезентацию

### ***Контрольная работа 1***

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

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

#### **2. Выбор функционального стиля обусловлен**

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

#### **3. Абстрактная лексика является отличительной чертой стиля**

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

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

1. дружелюбие;



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

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

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

**6. 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.

**7. 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.

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

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

**9. 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.

**10. 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.

**11. 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.

**12. Какова цель реалистического конфликта?**

1. достичь конкретных результатов;
2. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).

3. снятие напряжения, своеобразная разрядка.
4. только 1);
5. только 2);
6. только 3);
7. 1) и 2);
8. 1) и 3).

**13. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?**

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
3. вообще неконфликтные люди;
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

**14. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.**

1. секретарь – сослуживцы;
2. секретарь-руководитель;
3. секретарь – посетители;
4. телефонный собеседник.

**15. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?**

1. «честно говоря...»;
2. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
3. «этого мне никто не говорил»;
4. не стоит употреблять все эти фразы.

**16. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:**

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

**17. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:**

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

**18. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?**

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
4. «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»;
5. «Это не моя ошибка».

**19. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?**

1. то, что вы не впадаете в бешенство;
2. задаете много вопросов;
3. слушаете его;
4. не позволяете собеседнику высказаться первым;
5. избегаете личных оскорблений.

**20. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить:**

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;

2. руководитель в своем кабинете;
3. секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

**21. Какие подарки можно дарить деловым партнерам?**

1. галстуки;
2. рубашки;
3. книги и альбомы репродукций;
4. развесные конфеты;
5. часы.

**22. Если вам звонит рассерженный кем-то человек, ваши действия:**

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;

**23. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –**

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;

**24. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –**

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

**23. Выберите верный вариант ответа, указав особенности китайской деловой культуры.**

1. не следует ожидать пунктуальности, да и самому спешить не стоит;
2. ценится яркость и индивидуальность в одежде;
3. при рукопожатии не следует сильно сжимать и трясти руку партнера, будет еще лучше заменить его традиционным поклоном;
4. подарок делать следует не всей организации, а определенному лицу, причем не после, а до завершения всех сделок.

**25. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?**

1. украшательские элементы текста уместны;
2. подписывает приглашение руководитель;
3. в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;
4. если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
5. текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.

**26. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?**

1. "Здравствуйте";
2. поклон, взмах руки;
3. "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
4. кивок головой;
5. "Эй, привет!".

**27. Что не является проявлением хороших манер?**

1. скромность;
2. сдержанность;
3. тактичность;
4. громкая речь;
5. умение контролировать свои поступки.

**28. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?**

1. деловому;
2. общегражданскому;
3. воинскому;
4. дипломатическому;
5. придворному.

**29. Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?**

1. женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
2. женщину представляют мужчине, а не наоборот;
3. в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
4. в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
5. мужчина уступает женщине дорогу.

**30. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):**

1. мужчину - женщине;
2. младшего по возрасту - старшему по возрасту;
3. имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
4. одного сотрудника - группе сотрудников;
5. женатого - холостому.

**31. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?**

1. украшательские элементы текста уместны;
2. подписывает приглашение руководитель;
3. в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;
4. если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
5. текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.

**32. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:**

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

**33. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?**

1. господин + фамилия;
2. товарищ + фамилия;

3. по имени отчеству;
4. по имени;
5. по фамилии.

**34. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –**

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
2. руководитель в своем кабинете;
3. секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

**35. Выберите верный вариант ответа, указав особенности индийской деловой культуры.**

1. точность и пунктуальность;
2. разговоры о семье недопустимы;
3. в деловой одежде предпочтительны темные тона;
4. хорошей идеей будет перед деловым обсуждением поговорить на отвлекенную тему.

**36. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?**

1. деловому;
2. общегражданскому;
3. воинскому;
4. дипломатическому;
5. придворному.

### ***Контрольная работа 2***

**1. Функциональным стилем не являются**

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

**2. Эмоционально-экспрессивная лексика неуместна**

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

**3. Нормативным считается употребление клише в**

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

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

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

**5. Скрытый контекст общения подразумевает**

1. использование невербальных средств;

2. выражение недовольства разговором;
3. степень знакомства коммуникантов;
4. намерения говорящего.

**6. 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;
- жесты-символы.

**7. 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.

**8. 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.

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

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

**10. 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..

**11. 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.

**12. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?**

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

**13. Психологи считают, что конфликты -**

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере;
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

**14. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?**

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

**15. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?**

1. прирожденное лидерство;
2. профессионализм;
3. инициативность;
4. умение быть «в тени» своего шефа;
5. отсутствие всплесков эмоций.

**16. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?**

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленные

**17. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:**

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

**18. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:**

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
5. накричите на него в ответ.

**19. Каких рекомендаций не следует придерживаться для сохранения конфиденциальности информации?**

1. проявлять разумную осторожность в разговорах с потенциальными партнерами или клиентами;
2. знать, кто и к какой информации или оборудованию имеет доступ;
3. если водитель фирмы вдруг заинтересовался конфиденциальным документом, следует твердо и тактично пресечь эту попытку;
4. надо быть внимательным к предметам, которые "забывают" посетители приемной;
5. оставлять ненадолго посетителей в приемной одних.

**20. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?**

1. украшательские элементы текста уместны;
2. подписывает приглашение руководитель;
3. в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;
4. если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
5. текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.

**21. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах?**

1. коньяк;
2. аперитив;
3. красное вино;



4. белое вино;
5. пиво.

**22. С какой целью не следует проводить презентации?**

1. завязать новые деловые связи;
2. укрепить старые партнерские отношения;
3. познакомиться с новой информацией;
4. встретиться с единомышленниками;
5. критиковать конкурентов.

**23. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:**

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

**24. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?**

1. господин + фамилия;
2. товарищ + фамилия;
3. по имени отчеству;
4. по имени;
5. по фамилии.

**25. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –**

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
2. руководитель в своем кабинете;
3. секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

**26. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?**

1. «я не знаю»;
2. «вы должны...»;
3. «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
4. «хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»;
5. «это не моя ошибка».

**27. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?**

1. то, что вы не впадаете в бешенство;
2. задаете много вопросов;
3. слушаете его;
4. не позволяете собеседнику высказаться первым;
5. избегаете личных оскорблений.

**28. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?**

1. украшательские элементы текста уместны;
2. подписывает приглашение руководитель;
3. в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;
4. если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
5. текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.

**29. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах?**

1. коньяк;
2. аперитив;
3. красное вино;
4. белое вино;
5. пиво.

**30. Какие подарки можно дарить деловым партнерам?**

1. галстуки;
2. рубашки;
3. книги и альбомы репродукций;
4. развесные конфеты;
5. часы.

**31. С какой целью не следует проводить презентации?**

1. завязать новые деловые связи;
2. укрепить старые партнерские отношения;
3. познакомиться с новой информацией;
4. встретиться с единомышленниками;
5. покритиковать конкурентов.

**32. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:**

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

**33. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?**

1. господин + фамилия;
2. товарищ + фамилия;
3. по имени отчеству;
4. по имени;
5. по фамилии.

**34. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –**

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
2. руководитель в своем кабинете;
3. секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

**35. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:**

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

**36. Выберите верный вариант ответа, указав особенности индийской деловой культуры.**

1. точность и пунктуальность;
2. разговоры о семье недопустимы;
3. в деловой одежде предпочтительны темные тона;
4. хорошей идеей будет перед деловым обсуждением поговорить на отвлекенную тему.

**Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)**

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.
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.
33. Виды электронных коммуникаций.
34. Интернет как средство коммуникации.
35. Электронная коммерция и деловая коммуникация
36. Особенности деловой коммуникации в Интернет Интернет
37. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах обществах.
38. Специфика электронных переговоров.
39. Специфика электронных переговоров .
40. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной .
41. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
42. Особенности консультирования в Интернете.
43. Особенности консультирования в Интернете
44. Деловая коммуникация в блогах
45. Некоторые технологии web 2.0 в работе и деловом .

### **Тест для проведения промежуточной аттестации**

1. Деловое общение – это вид общения ... а)  
направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели  
б) между коллегами по работе

- в) который люди используют в семейных отношениях
- г) передача данных посредством различных коммуникаций
- д) процесс взаимодействиями партнеров и клиентов

2. Стратегия делового общения включает как:

- а) приближение партнеров к мнению коммуникатора
- б) склонение их к действиям и поступкам, намеченным коммуникатором;
- в) изменение взглядов партнеров в соответствии с взглядами коммуникатора
- г) верно а) и б)
- д) все ответы верны

3. Задачами деловой коммуникации являются:

- а) установление полезных контактов с общественностью, органами власти, акционерами, потребителями, выгодными инвесторами и поставщиками в целях формирования позитивного отношения к деятельности фирмы
- б) создание условий для успешного продвижения товаров и услуг как внутри страны, так и за ее пределами с учетом минимизации совокупных затрат и рыночной конкуренции
- в) организация популяризации фирмы, результатов коммерческой деятельности за счет проведения дискуссий, деловых встреч, дней открытых дверей и презентаций
- г) верно б) и в)
- д) все ответы верны

4. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

5. Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией

- а) экспрессивной
- б) ритуальной
- в) познавательной
- г) убеждающей
- д) нет верного ответа

6. Выберите качество, которое наиболее важно для взаимодействия с клиентом:

- а) профильное образование, знание своего продукта, привлекательный внешний вид
- б) заинтересованность проблемами клиента, понимание ценности своего продукта, коммуникабельность
- в) стратегическое мышление, энтузиазм, ориентированность на результат

7. В условиях конкуренции компаниям, работающим в сфере ИКТ, необходимо:

- а) осуществлять поиск клиентов на существующих и новых рынках;
- б) иметь базу данных клиентов, отражающую текущее состояние взаимоотношений с клиентами
- в) иметь критерии оценки пожизненной ценности клиентов
- г) иметь эффективный торговый персонал, способный привлекать и «закреплять» клиентов, в первую очередь, выгодных для компании
- д) иметь аппаратное и программное обеспечение, позволяющие взаимодействовать с

потребителями в онлайн-режиме

- е) верно только в) и г)
- ж) верно толь а) и б)
- е) все ответы верны

8. Составление психологического портрета партнера необходимо:

- а) для определения его сильных и слабых сторон
- б) для определения его культурной принадлежности
- в) для лояльного отношения к партнеру

9. Установление контактов, определение проблемы, целей изложения мыслей, выработка готовности к действию — это:

- а) результаты делового совещания б)
- этапы процесса принятия решения в ходе делового совещания
- в) ситуация делового общения в ходе делового совещания
- г) проблемы общения в ходе делового совещания

10. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:

- а) честность
- б) справедливость
- в) свобода
- г) равенство

11. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и

...

- а) вежливости
- б) манере поведения
- в) деловой обязательности
- г) привлекательном имидже

12. Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству – все это признаки уровня коммуникации:

- а) императивного
- б) формального
- в) манипулятивного
- г) гуманистического

13. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см
- б) 15-50см
- в) 50-120см
- г) свыше 350см

14. Коммуникации, способствующие созданию благоприятного имиджа и позволяющие установить первичный контакт между партнера – это:

- а) межличностная коммуникации
- б) деловые коммуникации
- в) формальные коммуникации

15. Вопрос с целью стимулировать партнера к совершению конкретного действия – это...вопросы

- а) открытые
- б) «ярлыки»
- в) наступательные
- г) закрытые
- д) альтернативные

16. Переговоры с целью договориться по справедливости, идя на взаимные уступки, и если уж и обходить закон, то вместе – это...

- а) компромиссные переговоры
- б) справедливые переговоры
- в) светские переговоры
- г) исследовательские переговоры

17. Период обоснования партнерами собственной точки зрения, а также осмысления и обсуждения позиции партнера – это фаза...

- а) аргументации и убеждения
- б) концентрации
- в) установления контакта
- г) закрепление результата
- д) завершения контакта

18. Проактивное использование информации в процессе управления отношениями с клиентами означает:

- а) тщательно продуманная и упреждающая работа с клиентами на основе информации о них
- б) инновации в методах сбора и распределения информации о клиентах внутри компаний
- в) активный поиск и своевременное устранение причины выявленной неудовлетворенности клиентов
- г) создание мощных баз данных о клиентах внутри компаний.

19. К недостаткам телефонии как канала взаимодействия с клиентами относят

- а) доступ продавцов к клиентам лимитирован – продавцы обслуживают их только в рабочие часы и имеют ограничения на число одновременно обслуживаемых клиентов
- б) данный канал часто может вызывать у клиента недоверие, если только компания не наладила с клиентом регулярные и прочные взаимоотношения по другим каналам
- в) услуги клиентам через этот канал поддаются рентабельной подстройке под их конкретные потребности и ценность для компании;
- г) объем информации ограничен исключительно рамками устной передачи и возможностями памяти слушающего

20. Отправляясь на первую встречу с потенциальным клиентом и не обладая информацией о традициях данной фирмы относительно служебной одежды сотрудников и их внешнего вида, менеджер по продажам должен одеться:

- а) в дорогой костюм в классическом стиле и использовать броские аксессуары для того, чтобы наверняка запомниться партнерам

- б) в джинсы и джемпер темных тонов
- в) в не слишком новый, но опрятный и выглаженный костюм в классическом стиле

21. Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта

- а) субъективные оценки переговоров и их результатов
- б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы
- в) выполнение обеими сторона взятых на себя обязательств
- г) быстротечность переговоров

22. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?

- а) рот приоткрыт, кисти рук стремятся быть спрятанными
- б) брови сведены у носа в «хмурой» позиции
- в) голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания

23. К методам ведения деловых переговоров относят следующие:

- а) метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации
- б) метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции
- в) компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод

24. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам:

- а) общественная зона
- б) социальная зона
- в) личная зона

25. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

- а) экономические
- б) физические
- в) временные
- г) юридические
- д) культурные

26. Что такое электронные коммуникации?

- а) это общение с помощью электронных средств
- б) это адрес компьютера в сети
- в) это пароль для доступа к ресурсам сети

27. Какой канал взаимодействия с клиентом наиболее медленный?

- а) SMS
- б) почта
- в) Web-сайт
- г) телефония
- д) электронная почта
- е) факс

28. В деловой этике осознание невозможности медленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) терпимости
- в) постепенности

29. Какие преимущества дает Web-сайт как канал взаимодействия с клиентом?

- а) нахождение ответов на все интересующие вопросы



- б) быстрый поиск специализированной информации
- в) дешевость по сравнению с другими каналами

30. Эмотиконы – это:

- а) невербальная составляющая интернет-дискурса
- б) вербальная составляющая интернет-дискурса
- в) профессиональное сетевое сообщество

31. С точки зрения стиля и жанра электронные переговоры бывают:

- а) «бизнес – бизнес» или «бизнес – потребитель» переговоры
- б) переговоры между покупателем и продавцом
- в) случайные переговоры
- г) исследовательские переговоры
- д) полуавтоматические или полностью автоматические переговоры

32. Целями создания автоматических переговорных систем для электронной коммерции являются:

- а) возможность честных, точных и быстрых переговоров;
- б) глобальный доступ
- в) асинхронное сотрудничество,
- в) устранение конкурентов
- г) максимизация интерпретации переговоров .

### **Критерии оценивания результатов обучения**

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.

*Критерии оценивания по зачету:*

«Зачтено» – 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, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

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

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.

## **5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий**

### **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, 2019. –370 с. – (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331–  
<https://biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2/delovye-kommunikacii> 2.

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 468 с.

3. Таратухина, Ю. В. Таратухина, Ю. В. Деловая коммуникация в сфере информационных технологий : уч. пособие / Ю.В. Таратухина; под общ. ред. С.В. Мальцевой. –Москва: «ART-менеджер», 2011. –200 с.  
<https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/folder/1n4rgl8r04/direct/67760217.pdf>

3. 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>

4. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 527 :<https://biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-406758>

5. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 460 с. – <https://www.biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-406586>

### **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

### **5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

#### **Электронно-библиотечные системы (ЭБС):**

1. ЭБС «ЮРАЙТ»<https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

#### **Профессиональные базы данных:**

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

#### **Информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

#### **Ресурсы свободного доступа:**

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка(<http://cyberleninka.ru/>);

4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы [http://xn--273--84d1f.xn--plai/voproxy\\_i\\_otvety](http://xn--273--84d1f.xn--plai/voproxy_i_otvety)

#### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:**

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий [http://mschool.kubsu.ru/](http://mschool.kubsu.ru;);
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

#### **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) дисциплине**

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью процесса подготовки. Дисциплину рекомендуется изучать путем систематической проработки лекционного материала, самостоятельной проработки рекомендуемой литературы, руководств и методических указаний к выполнению практических занятий. Цель самостоятельной работы – расширение кругозора и углубление знаний в области финансового инструментария.

Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на семинарских занятиях. Это текущий опрос, тестовые задания, контрольная работа.

В часы, отведенные для самостоятельной работы, студенты под руководством преподавателя обязаны выполнять индивидуальные практические задания, полученные на практических занятиях. При выполнении этих заданий необходимо использовать теоретический материал, делать ссылки на соответствующие формулы, проверять выполнимость предпосылок, необходимых для применения того или иного метода.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## 7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

| Наименование специальных помещений  | Оснащенность специальных помещений  | Перечень лицензионного программного обеспечения                |
|---|---|--|
| Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа   | Мебель: учебная мебель<br>Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук | Microsoft Windows 8, 10,<br>Microsoft Office Professional Plus |
| Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Мебель: учебная мебель<br>Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук | Microsoft Windows 8, 10,<br>Microsoft Office Professional Plus |

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

| Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся                       | Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся  | Перечень лицензионного программного обеспечения                |
|---|--|--|
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки) | Мебель: учебная мебель<br>Комплект специализированной мебели: компьютерные столы<br>Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi) | Microsoft Windows 8, 10,<br>Microsoft Office Professional Plus |
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.213 А, 218 А)                 | Мебель: учебная мебель<br>Комплект специализированной мебели: компьютерные столы<br>Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi) | Microsoft Windows 8, 10,<br>Microsoft Office Professional Plus |

