ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Экономики и управления
Ерохин Д.В.

Рабочая программа учебной дисциплины

Деловые коммуникации

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль):
Организация логистического сервиса

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Составитель программы:
Мартынова Р.В.

Брянск
2026

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0A5ADD09978C9E66964A0F3355019FFEE3
Владелец: Прокопенко Любовь Леонидовна
Действителен: с 14.08.2026 до 14.08.2027

Лист согласований

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) подготовки: Организация логистического сервиса разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514, Профессионального стандарта "Специалист по логистике на транспорте", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. № 616н, согласована и рекомендована к утверждению:

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономики и управления

протокол № 1 от «27» августа 2026 г.

заведующий кафедрой экономики и управления Д.В. Ерохин

СОДЕРЖАНИЕ

1. Аннотация к дисциплине 3
2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы 3
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 6
3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) 6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 6
4.1 Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) 6
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам для очной формы обучения. 8
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 9
6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Экономика организации в сфере услуг». 10
6.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания 10
6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы 12
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы 13
6.3.1. Примерные типовые задания для текущего контроля 13
6.3.2. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся 14
6.3.2.1. Типовые вопросы к зачету с оценкой 14
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций19
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины 20
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 21
9.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине 23
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 24
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 24

1. Аннотация к дисциплине

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования-бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 08.06.2017 N 514.Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учётом сфер деятельности организации.

Задачи дисциплины: изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации; обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе управленческой деятельности; формирование навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в обязательную часть Блока1 Дисциплины (модули) учебных планов направления подготовки 43.03.01 Сервис, уровень бакалавриата.

Дисциплина изучается на 1 курсе, во 2 семестре. Форма контроля – зачёт.

Цель освоения дисциплины «Деловые коммуникации» – развитие коммуникативной компетентности, профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учётом сфер деятельности организации.

Основные задачи дисциплины:

1.Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
2.Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3.Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
4.Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

УК-3 – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

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

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесённых с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций, предусмотренных ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 08.06.2017 N 514.

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Код и наименование индикатора достижения УК	Формы образовательной деятельности, способствующие формированию и развитию компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**УК-3.1** Аргументирует важность и эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения целей образовательного процесса, определяет в соответствии с профессиональными (учебно-профессиональными) функциями и качествами роль каждого участника в команде	Контактная работа: Лекции. Практические занятия. Самостоятельная работа
		УК-3.2 Планирует командную работу, осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия в совместной деятельности, организует обсуждение разных идей и мнений	
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	**УК-4.1** Осуществляет поиск необходимой информации на государственном и иностранном (-ых) языках для решения различных коммуникативных задач	Контактная работа: Лекции. Практические занятия. Самостоятельная работа
		УК-4.2 Осуществляет деловую переписку в рамках профессиональной тематики, основываясь на особенностях стилистики писем официального и неофициального назначения, учитывая социокультурные различия в оформлении корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	
		УК-4.3 Демонстрирует интегративные умения выполнять разные типы перевода академического текста с иностранного (-ых) на государственный язык и участвует в дискуссиях на профессиональные темы	

3. Объем дисциплины в зачётных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

3.1 Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	**Всего часов**
	очная форма обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	28
Аудиторная работа (всего):	28
в том числе:	
Лекции	10
семинары, практические занятия	18
лабораторные работы	
Консультация	
Внеаудиторная работа (всего):	
в том числе:	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	44
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачёт - 1, 2 семестр

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

для очной формы обучения

№п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)							Вид оценочного средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации *(по семестрам)*
			Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа	
				Лекции	Практикум. Лабораторные занятия	Практические занятия/семинары				
1	Общение как социально-психологическая категория	3	7	1		2	5			Опрос, тест, кейс-задачи
2	Деловой стиль и его подстили	3	8	1		2	5			Опрос, тест, самообследование, кейс-задачи
3	Оформление деловых бумаг различного содержания	3	7	1		2	5			Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи

4	Деловая беседа как вид делового общения	3	8	1		2	5			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
5	Служебные совещания как вид делового общения	3	8	1		2	5			Опрос, демонстрация практического навыка, кейс-задачи
6	Переговоры как вид делового общения	3	8	1		2	5			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
7	Деловая презентация как вид делового общения	3	8	1		2	5			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
8	Разговор по телефону в деловом общении	3	8	1,5		2	5			Опрос, демонстрация практического умения, кейс-задачи
9	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	3	8	0,5		2	4			Опрос, тест, доклад с презентацией, демонстрация практического умения, кейс-задачи, контрольная работа
	ИТОГО		72	10		18	44			**Зачет**

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория

Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция.

Основные характеристики коммуникативного делового общения.

Общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.

Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология[1].

Тема 2. Деловой стиль и его подстили

1 Для самостоятельного изучения.

Специфика официально-делового стиля и его микростилей / подстилей. Подстили: дипломатический, законодательный и административно-канцелярский. Их особенности, жанровые разновидности.

Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи в русском делопроизводстве. Стандартность языка и формы как основа деловой документации. Содержание и форма официально-деловых бумаг.

Тема 3. Оформление деловых бумаг различного содержания

Понятие о деловой переписке. Этикетная сторона делового письменного общения. Разновидности писем и правила их оформления: основные реквизиты, шаблон и клише. Письмо-приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Ситуации их использования.

Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки*. Протокол и выписка из протокола*.

Тема 4. Деловая беседа как вид делового общения

Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников*. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления*.

Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».

Тема 5. Служебные совещания как вид делового общения

Служебное совещание как разновидность делового общения. Правила проведения служебных совещаний. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний*. Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа.

Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.

Тема 6. Переговоры как вид делового общения

Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений.

Тема 7. Деловая презентация как вид делового общения

Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие.

Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида.

Реклама как вид презентации, и ее особенности.

Тема 8. Разговор по телефону в деловом общении

Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.

Тема 9. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения

Понятие «конфликт» и его социальная роль. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент». Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации: «практик», «собеседник», «мыслитель». Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации*. Фазы развития стресса*. Классификация стрессов*. Причины стрессового напряжения*. Способы избегания стрессовых ситуаций*.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся при изучении курса «Деловые коммуникации» предполагает, в первую очередь, работу с основной и дополнительной литературой. Результатами этой работы становятся выступления на практических занятиях, участие в обсуждении.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации», которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебников, указанных в разделе 7 рабочей программы дисциплины. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. Рекомендуется составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Форма контроля

Общение как социально-психологическая категория	Психология и общество, психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты; профессиональная психология.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, решение кейс-задач
Деловой стиль и его подстили	Этикет официально-делового общения в профессиональной деятельности.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклада с презентацией, решение кейс-задач
Оформление деловых бумаг различного содержания	Письмо-приглашение, письмо гарантийное, письмо сопроводительное как документы официально-деловой речи. Заявление. Доверенность. Автобиография и резюме. Докладная и служебная записки. Протокол и выписка из протокола.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Отработка практического умения оформления деловых бумаг	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, демонстрация практического умения оформления деловых бумаг, решение кейс-задач

Деловая беседа как вид делового общения	Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления. Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения ведения деловой беседы	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения ведения деловой беседы, понимания психологических принципов оказания влияния на человека, решение кейс-задач

	Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение». Психологические основы делового взаимодействия. Понятие о темпераменте. Виды темперамента. Сенсорная, психогеометрическая типология С. Деллингера, психологические типы по К. Юнгу. Психологические принципы оказания влияния на человека.			
Служебные совещания как вид делового общения	Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Отработка практического умения ведения инструктивного, оперативного, проблемного совещания	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, демонстрация практического умения ведения инструктивного, оперативного, проблемного совещания, решение кейс-задач
Переговоры как вид делового общения	Роль и место переговоров в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения ведения деловых переговоров.	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения ведения деловых переговоров, решение кейс-задач

Деловая презентация как вид делового общения	Роль и место презентации в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью. Проведение презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения проведения презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая.	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения проведения презентации: публичная, камерная, приватная; внешняя и внутренняя; нисходящая и восходящая (по предварительному жребию), решение кейс-задач
Разговор по телефону в деловом общении	Роль и место делового общения по телефону в профессиональной деятельности специалиста в области рекламы и связей с общественностью. Общепринятые правила ведения делового телефонного разговора.	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения ведения делового телефонного разговора.	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения ведения делового телефонного разговора, решение кейс-задач
Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс).	Работа в библиотеке, включая ЭБС. Подготовка доклада с презентацией. Отработка практического умения поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс).	Литература к теме, работа с интернет-источниками	Опрос, Опрос, доклад с презентацией, демонстрация практического умения поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс) (по предварительному жребию), решение кейс-задач

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

С целью определения уровня овладения компетенциями, закреплёнными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля

осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценивании компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определённого уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся. Текущая аттестация обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Текущая аттестация по учебной дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

1. учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
2. степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
3. уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
4. результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных им работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с учебным планом на 1 курсе, во 2 семестре для очной и очно-заочной формы обучения в виде зачёта в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачёту по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачёте определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Знания умения, навыки обучающегося на экзамене оцениваются как: «зачтено», «не зачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

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

Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Понятие коммуникации
2. Общение и коммуникация в теории речевой деятельности.
3. Понятие и сущность деловых коммуникаций.
4. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
5. Речевое поведение в теории коммуникации.
6. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный.
7. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение.

Тема 2. Виды коммуникации. Модели социальной коммуникации. Формы деловой коммуникации.

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Виды коммуникаций
2. Структура коммуникативного процесса
3. Классические модели коммуникации
4. Социологические и психологические модели коммуникации
5. Семиотические модели коммуникации.
6. Формы деловой коммуникации

Тема 3. Средства деловой коммуникации (вербальные и невербальные). Эффективность коммуникации: коммуникативные навыки, коммуникативные барьеры

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Вербальные средства коммуникации
2. Невербальные (в т.ч. паравербальные) средства коммуникации
3. Коммуникативные навыки
4. Коммуникативные барьеры: фонетический
5. Коммуникативные барьеры: семантический
6. Коммуникативные барьеры: стилистический
7. Коммуникативные барьеры: логический
8. Коммуникативные барьеры: социокультурный

Тема 4. Культура деловых коммуникаций. Этика делового общения и деловой этикет. Национальные особенности делового общения

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Правила и основные принципы этики делового общения.
2. Особенности делового общения по типу «сверху вниз»
3. Особенности делового общения по типу «снизу вверх»
4. Особенности делового общения по типу «по горизонтали»
5. Особенности межкультурной коммуникации

Тема 5. Устные деловые коммуникации. Спор, дискуссия, полемика. Особенности публичного выступления. Самопрезентация.

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре
2. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре
3. Аргументация: корректные и некорректные аргументы. Законы аргументации.
4. Техники публичного выступления.
5. Риторический канон
6. Самопрезентация в публичном выступлении.
7. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.

Тема 6. Устные деловые коммуникации. Особенности различных форм устной деловой коммуникации (беседа, совещание, переговоры, мозговой штурм, презентация и т.п.). Особенности общения в конфликтных ситуациях

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
2. Деловое совещание: подготовка и проведение.
3. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
4. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет.
5. Презентация, ее смысл и назначение.
6. Мозговой штурм, смысл, подготовка и проведение.
7. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение.
8. Правила успешных переговоров.
9. Анализ конфликта. Способы разрешения конфликтов.
10. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

Тема 7. Письменные деловые коммуникации. Деловая электронная переписка. Сетевой этикет.

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Деловая переписка как основная форма письменных речевых коммуникаций
2. Организационно-распределительная документация
3. Правила оформления деловых посланий.
4. Особенности деловой электронной переписки. Сетевой этикет.
5. Рекламный текст как вид делового послания.

Тема 8. Деловая коммуникация в условиях цифровизации

Перечень вопросов для обсуждения на практических занятиях:

1. Особенности интернета как канала коммуникации.
2. Деловое общение и его особенности в интернет-пространстве.
3. Сетевой этикет в деловых коммуникациях.
4. Цифровая безопасность деловых коммуникаций.
5. Выбор оптимальных цифровых инструментов для деловой коммуникации.

6.4. Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся.

Промежуточная аттестация по дисциплине "Деловые коммуникации" проводится в форме зачета с оценкой.

Задания 1 типа (теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины):

1. Понятие коммуникации. Схема коммуникативного акта.

2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Общение и коммуникация в теории речевой деятельности.
3. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
4. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов
5. Содержание коммуникационного процесса. Способы передачи и приёма информации.
6. Модели коммуникации
7. Вербальные средства коммуникации: речь устная и письменная.
8. Невербальные (в т.ч. паравербальные) средства коммуникации: кинесические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемические.
9. Коммуникативные навыки.
10. Понятие коммуникационных барьеров. Виды коммуникационных барьеров.
11. Правила и основные принципы этики делового общения.
12. Основные типы делового общения. Особенности деловых коммуникаций исходя из типов делового общения.
13. Национальные особенности делового общения, межкультурная коммуникация (на примере разных стран).
14. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора.
15. Психологические приемы убеждения в споре
16. Понятие и самопрезентации. Варианты самопрезентации.
17. Самопрезентация в публичном выступлении. Трудности самопрезентации.
18. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.
19. Основные этические и психологические правила ведения деловой беседы. Технические особенности при проведении деловых бесед. Запрещённые приёмы во время деловой беседы.
20. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет.
21. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
22. Презентация, ее смысл и назначение. Проведение презентаций.
23. Мозговой штурм, смысл, подготовка и проведение.
24. Сущность деловых совещаний, собраний: понятие, цель, классификация, достоинства и недостатки в проведении. Отличие совещаний от собраний.
25. Проведение деловых совещаний. Правила поведения на совещании для руководителя. Правила поведения на совещании для участников.
26. Подведение итогов совещания. Принятие решений и контроль исполнения решений
27. Председательствующий и его роль. Рекомендации по повышению эффективности совещаний.
28. Дискуссии в ходе совещания.
29. Сущность деловых переговоров: понятие, цели. Подходы к деловым переговорам. Стили ведения переговоров.
30. Подготовка к деловым переговорам. Протокольные аспекты ведения переговоров.
31. Проведение деловых переговоров. Основные рекомендации по ведению переговоров. Принципы проведения переговоров.
32. Методы и тактика ведения деловых переговоров. Современный метод ведения деловых переговоров – метод принципиальных переговоров.
33. Аргументация в процессе деловых переговоров.
34. Вопросы и ответы в деловых переговорах. Речевые клише успешных переговоров. Слушание в ходе деловых переговоров.
35. Ведение переговоров к конфликтной ситуации. Тактика действий при использовании некорректных приёмов.
36. Понятие конфликта. Виды конфликтов.
37. Причины конфликтов. Анализ конфликта.
38. Способы разрешения конфликтов. Сетка Томаса–Килмана.

39. Понятие публичного выступления. Характеристика публичной речи. Требования к публичной речи. Виды публичных выступлений.
40. Этапы и стадии публичного выступления.
41. Технология публичного выступления.
42. Понятия «деловая дискуссия», «полемика», «дебаты». Основные принципы проведения деловой дискуссии. Роль ведущего в дискуссии.
43. Этапы деловой дискуссии. Типы и разновидности вопросов дискуссии.
44. Понятие «деловая переписка». Принципы культуры деловой переписки. Виды официальной корреспонденции.
45. Требования, предъявляемые к деловой корреспонденции. Общие правила оформления официальной (деловой) корреспонденции. Работа с деловой корреспонденцией.
46. Особенности деловой электронной переписки. Сетевой этикет.
47. Рекламный текст как вид делового послания.
48. Деловое общение и его особенности в интернет-пространстве
49. Сетевой этикет в деловых коммуникациях, цифровая безопасность деловых коммуникаций.
50. Выбор оптимальных цифровых инструментов для деловой коммуникации.

Примерная тематика рефератов (докладов)

1. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение.
2. Деловые коммуникации и каково их значение в профессиональной деятельности
3. Назовите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса.
4. Раскройте роль обратной связи в осуществлении коммуникации, назовите критерии эффективной обратной связи.
5. Виды деловых коммуникаций с примерами из собственной практики.
6. Определите сущность и виды влияния на личность в процессе коммуникации.
7. Структура убеждающего воздействия. Какие требования предъявляются к убеждению?
8. Сравните такие методы воздействия как убеждение и внушение. Какой метод наиболее предпочтителен в сфере делового общения?
9. Характеристики эффективного внушения.
10. Определите основные тактики влияния. Какие тактики, по-вашему мнению, предпочтет: а) экстраверт, б) эмоционально неустойчивый человек, в) ленивый человек?. г) агрессивно настроенный человек?
11. Сравните манипуляции и личное влияние. Что общего в механизмах воздействия при манипулировании и развивающем влиянии?
12. Э. Шостром считала, что в каждом из нас сидит манипулятор и даже несколько. Как вы относитесь к этому утверждению?
13. Основные требования к вербальной коммуникации.
14. Связь между вербальными и невербальными коммуникациями. Проиллюстрируйте конкретными примерами.
15. Проанализируйте свои навыки невербального общения. Есть ли среди ваших невербальных сигналов такие, которые могут быть неправильно или неоднозначно истолкованы собеседником?
16. Можно ли по невербальному поведению определить характер человека? Докажите примерами.
17. Чем отличается способность слушать от способности слышать? Почему при передаче информации происходит ее искажение?
18. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель? Охарактеризуйте собственные цели слушания.
19. Какие вы знаете стили слушания, в чем их сущность? В чем отличие активного слушания от эмпатического?

20. Какие коммуникативные барьеры затрудняют ваше общение с преподавателями, друзьями, родителями? Какие барьеры более характерны при общении с незнакомым человеком?
21. Охарактеризуйте какую-либо конфликтную ситуацию с использованием различных признаков классификации конфликтов
22. Охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликте с точки зрения их целесообразности и адекватности
23. Составьте авторский вариант технологии создания имиджа личности. Какие внешние и внутренние условия, на ваш взгляд, необходимы для формирования привлекательного имиджа?
24. На конкретном примере охарактеризуйте этапы деловой беседы и задачи, решаемые на данных этапах.
25. Опишите типы людей, затрудняющих эффективность коммуникативной деятельности в процессе совещания. Дайте рекомендации по конструктивному общению с такими людьми.
26. Сравните понятия «спор» и «полемика».
27. Эффективные ораторские приемы
28. Типичные ошибки оратора.
29. Классические модели коммуникации: Модель Лассуэлла
30. Классические модели коммуникации: Модель Шеннона-Уивера

Задания 2 типа (задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем)

Задача 1. Аргументация в споре.

Прочитайте и выберите одну из тем для спора, полемики.

1. Сленг и ненормативная лексика.
2. Шопинг: развлечение или болезнь?
3. Уроки религии в школе: за и против.
4. Должна ли реклама быть честной?

Вопросы:

1. Продумайте аргументацию по выбранной теме.
2. Действительно ли имеется тема для спора?
3. Продумайте контраргументы.

Задача 2. Дискуссия

Составьте короткие убеждающие выступления, используя парадокс: Из двух ссорящихся всегда виноват тот, кто умнее (В.Гете) Начните выступление с парадокса, приведите пример из жизни и сделайте вывод - подтвердите или опровергните данный парадокс.

Вопрос:

4. Какие аргументы для подтверждения или опровержения парадокса вы приводили?
5. Как вы считаете эти аргументы корректны или нет?
6. Если вы подтвердили парадокс – подберите аргументы для опровержения, если опровергли – подтвердите его.

Задача 3. Публичное выступление

Отрывок из речи Стива Джобса: «Иногда жизнь бьёт вас по башке кирпичом. Не теряйте веры. Я убеждён, что единственной вещью, которая помогла мне продолжать дело, было то, что я любил его. Вам надо найти то, что вы любите. И это так же верно для работы, как и для отношений. Ваша работа заполнит большую часть жизни и единственный способ быть

полностью довольным – делать то, что, по-вашему, является великим делом. И единственный способ делать великие дела – любить то, что вы делаете. Если вы ещё не нашли своего дела, ищите. Не останавливайтесь. Как это бывает со всеми сердечными делами, вы узнаете, когда найдёте. И, как любые хорошие отношения, они становятся лучше и лучше с годами. Поэтому ищите, пока не найдёте. Не останавливайтесь».
«Ваше время ограничено, поэтому не тратьте его на жизнь чьей-то чужой жизнью. Не попадайте в ловушку догмы, которая говорит жить мыслями других людей. Не позволяйте шуму чужих мнений перебить ваш внутренний голос. И самое главное: имейте храбрость следовать своему сердцу и интуиции. Они каким-то образом уже знают то, кем вы хотите стать на самом деле. Всё остальное вторично». «Оставайтесь голодными. Оставайтесь безрассудными».

Вопросы:

1. Прочитайте и проанализируйте отрывок с точки зрения содержания. Обратите внимание на: структуру, логику, заключение.
2. Какие чувства хотел вызвать оратор у аудитории? Удалось ли ему на ваш взгляд это?
3. Если есть возможность – посмотрите это выступление и проанализируйте выступление с точки зрения действия: речь, жесты, поза, взгляд оратора.
4. Какую роль в восприятии выступления играет имидж оратора в данном случае? Пофантазируйте как бы эта речь звучала от другого выступающего?

Задача 4. Публичное выступление

…. Сегодня молодежь проводит все больше времени за компьютером и телевизором, не задумываясь о собственном здоровье. Тем временем пассивный образ жизни приводит к неприятным, а иногда и страшным проблемам со здоровьем. Занятия спортом укрепляют здоровье и иммунитет, моделируют фигуру, повышают самооценку, влияют на улучшение концентрации, позитивно влияют на настроение и приносят еще много другой пользы для организма…

Вопросы:

1. Придумайте эффектное начало речи и окончание
2. С какими эмоциями вы бы его произнесли?
3. Что можно изменить, добавить или убрать в тексте, чтобы он стал более убедительным?

Задача 5. Самопрезентация

Подготовьте резюме от имени любого сказочного персонажа (Шрек, Чебурашка, Мальвина, Рапунцель и т.п.). Придумайте должность, на которую претендует соискатель, опишите его плюсы и выигрышные стороны. Почему именно он\она должны занять эту позицию в кампании.

Вопросы:

1. Оцените успешность этого резюме.
2. Легко ли было писать плюсы?
3. Какие бы вы задали вопросы автору такого резюме на месте руководителя кампании?
4. Взяли бы вы на работу такого соискателя?

Задача 6 Конфликт

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопросы:

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию
3. Предложите пути решения.

Задача 7. Конфликт и переговоры

Беседа начальника и подчиненного о сделанной работе. Начальник (Н) считает, что сделано плохо, подчинённый (П) не согласен.

Н (в ответ на притязания П): Я думаю, что это сделано отвратительно.

П: Я думаю, что справился вполне хорошо, не хуже Иванова.

Н: Нет, здесь ошибки и неточности.

П: Но зато оформлено хорошо, не то что у Иванова, а вы его отметили на совещании.

Н: Так у него все по смыслу и по сути понятно.

П: А вы спросите, и я объясню, где надо.

Н:Так что ж сразу нормально не сделали?

Вопросы:

1. Как вы можете охарактеризовать это диалог с точки зрения переговоров?
2. Продумайте выходы из возможного конфликта.
3. Измените диалог так, чтобы избежать конфликтного финала.

Задача 8. Переговоры

Сегодня у вас очень важная незапланированная встреча в соседнем городе. Автобус уходит через 5 минут. Вы подходите к кассе, чтобы успеть купить билет. Одновременно с вами к кассе подходит ваш оппонент с аналогичным намерением. Ваша задача – убедить этого человека, что билет нужен именно вам.

Вопросы:

1. Какие приемы убеждения вы использовали?
2. Считаете ли вы себя эффективным переговорщиком? Почему?
3. Какие еще способы убеждения собеседника вам известны?
4. Почему переговоры проваливаются?

Задача 9. Переговоры

Можно выделить четыре основных переговорных стиля:

1.Этический стиль характеризуется доверием и уверенностью в существовании общих интересов, принципов и ценностей, установлением высоких стандартов, поиском решений на основе общих интересов, независимым мышлением, совладением принципов.

2.Аналитико-агрессивный стиль характеризуется тщательным анализом, предпочтением к неопровержимым фактам и цифрам, хорошо выстроенной логикой, внимательным отношением ко всем существующим альтернативам ещё до начала переговоров, хорошо продуманными процедурами, предсказуемостью и жесткостью при достижении поставленных целей.

3.Общительный стиль характеризуется хорошими манерами, личным обаянием, дипломатичностью, позитивным влиянием на атмосферу, готовностью к экспериментам, чувствительностью к интегративным решениям и гибкостью.

4.Гибко-агрессивный стиль характеризуется желанием все сделать и успеть, любовью к завершённости во всём, извлечением преимуществ из всего, что есть, динамичностью в решении проблем, склонностью к вызовам как со своей стороны, так и со стороны партнёра.

Вопросы:

1. Проанализируйте какой из четырёх стилей является у вас доминирующим? Почему? Приведите примеры из жизни.
2. Какой из них больше всего соответствует вашему поведению в переговорах?
3. У каждого из стилей, безусловно, есть свои недостатки. Научитесь распознавать наименее эффективные стороны вашего стиля.

Задача 10. Деловая электронная переписка

Тема: важное письмо от Анны!

Доброго времени суток, уважаемые коллеги!

Уведомляем вас, что в связи с уменьшением финансирования на клининговые услуги 2 июня в офисе состоится СУББОТНИК. ЯВКА ОБЯЗАТЕЛЬНА!!!

Список закрепленных за отделами помещений прилагаю.

Заранее спасибо.

Анна.

Вопросы:

1. Что не допустимо в деловой переписке из написанного в электронном письме?
2. Измените его так, чтобы письмо было написано правильно с точки зрения деловой переписки.
3. Что вы будете делать, если забыли прикрепить вложение в письмо? Что нужно делать, чтобы этого избежать?

Задания 3 типа (задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины)

1. Термин «коммуникация» появился в научной литературе:

a) в начале XX в.
b) в начале XXI в.
c) в конце XIX в.
d) в XIII в.

2. Процесс межличностного взаимодействия, порождаемый потребностями взаимодействующих субъектов и направленный на удовлетворение этих потребностей:

a) общения
b) понимания
c) восприятия
d) слушания

3. Обмен информацией между людьми – это

a) коммуникативная сторона общения
b) интерактивная сторона общения
c) перцептивная сторона общения
d) рефлексивная сторона общения.

4. Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок … тактики общения:

a) директивной
b) понимающей

c) принижающе - уступчивой
d) либеральной

5. Деловая коммуникация возникает между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на
a) достижение определенной цели
b) достижение общественного признания
c) накопление социального опыта
d) формирование социальных связей

6. Прямое деловое общение характеризуется:
a) ответными реакциями собеседников
b) общением в пределах видимости
c) непосредственным речевым контактом
d) доброжелательным настроем собеседников

7. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:
a) слов;
b) мимики, жестов, позы;
c) тона голоса и его интонаций;
d) всего выше перечисленного в равной степени.

8. К вербальным средствам общения относятся:
a) устная речь;
b) письменная речь
c) тембр голоса;
d) интонации голоса.

9. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
a) жесты;
b) позы;
c) мимика;
d) выражение лица.

10. Когнитивная модель О. Йокоямы дополняет базовую информационно-кодовую теорию различением механизмов понимания. Ученый выделяет участки знаний адресанта и адресата общения, на основе которых возможно функционирование механизма понимания. Перечислите, какие.
a) индивидуальные знания каждого из участников общения
b) совпадающие (пересекающиеся) части знаний автора речи и адресата (без такого совпадения взаимопонимание вообще невозможно)
c) актуализированные, т.е. находящиеся в данный момент в центре внимания, части этих знаний, необходимые для правильной ориентации в текущем общении
d) целенаправленного взаимопонимания

11. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:
a) за «Т» – образным столом;
b) за круглым столом;
c) за журнальным столиком;
d) этот психологический аспект не учитывается.

12. Какого типа деловых совещаний не существует:
a) диктаторские;
b) автократические;
c) сегрегативные;
d) дискуссионные;
e) несвободные.

13. Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные

качества – это основная задача:

a) самопрезентации
b) социализации
c) дискуссии
d) презентации

14. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

a) «я не знаю»;
b) «Вы должны…»;
c) несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
d) всех выше перечисленных.

15. Коммуникативная сторона общения характеризуется

a) умением устанавливать контакт; аргументированностью и логичностью при передаче информации; адекватностью ситуации общения; эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения
b) психологическим воздействием и взаимодействием, в котором происходит изменение личности под влиянием других людей (изменение взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний)
c) процессом восприятия, взаимопонимания состояний коммуникантов
d) несовпадением смыслов высказанных требований, просьб и т. п. у партнеров в общении, усложняющее взаимопонимание

16. Перцептивная сторона общения подразумевает

a) процесс восприятия, взаимопонимания состояний коммуникантов
b) психологическим воздействием и взаимодействием, в котором происходит изменение личности под влиянием других людей (изменение взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний)
c) процессом восприятия, взаимопонимания состояний коммуникантов
d) несовпадением смыслов высказанных требований, просьб и т. п. у партнеров в общении, усложняющее взаимопонимание

17. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели, называется - _____

a) деловое общение
b) совещание
c) диалог
d) восприятие

18. Трудности эффективного слушания возникают из-за

a) отключения внимания
b) низкой техники чтения
c) незнания законов построения речи
d) ограниченности словарного запаса

19. В основе многих конфликтов в профессиональной сфере лежит информация,

a) приемлемая для одной стороны и неприемлемая для другой
b) не приемлемая для всех сторон делового общения
c) находящаяся вне сферы сознания человека, но оказывающая влияние на его поведение
d) о позициях и взглядах участников переговоров

20. «Я – образ» - это:

a) то, что мы о себе думаем, наше знание о самом себе
b) то, что мы есть на самом деле
c) то как человек себя подает, какое впечатление он производит на окружающих
d) то, каким мы себя хотим видеть

21. Оценка мотивов и уровня информированности

a) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

b) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

c) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

d) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели

22. Базовые психологические установки нашего "Я" включают в себя

a) как самооценку, так и оценку нами тех, с кем мы общаемся

b) нашу самооценку

c) оценку тех, с кем мы общаемся

d) либо нашу самооценку, либо оценку нами тех, с кем мы общаемся

23. Однонаправленное содействие возникает когда:

a) один из участников совместной деятельности способствует достижению индивидуальных целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с ним

b) один из партнеров препятствует достижению целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с первым

c) один из участников старается содействовать другому, а второй прибегает к стратегии активного противодействия первому (в подобных ситуациях такое противодействие может маскироваться в той или иной форме)

d) оба партнера проявляют отдельные элементы, как содействия, так и противодействия

24. Компромиссное взаимодействие возникает когда:

a) оба партнера проявляют отдельные элементы, как содействия, так и противодействия

b) один из участников совместной деятельности способствует достижению индивидуальных целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с ним

c) один из партнеров препятствует достижению целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с первым

d) один из участников старается содействовать другому, а второй прибегает к стратегии активного противодействия первому (в подобных ситуациях такое противодействие может маскироваться в той или иной форме)

25. Полное разрешение конфликта на объективном уровне осуществляется:

a) за счет преобразования объективной конфликтной ситуации

b) за счет преобразования объективной конфликтной ситуации в направлении создания незаинтересованности в конфликтных действиях

c) за счет кардинального изменения образов конфликтной ситуации

d) за счет ограниченного, но достаточного для временного прекращения противоречия изменения образов в конфликтной ситуации

26. Компромиссная стратегия поведения в конфликтной ситуации предполагает:

a) урегулирование разногласий через взаимные уступки

b) стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая, но и не настаивая на своем

c) сглаживание противоречий, поступаясь своими интересами

d) соперничество, открытую борьбу за свои интересы

27. С целью психологической коррекции конфликтов в общении следует использовать:

a) демократический стиль

b) авторитарный стиль

c) попустительский стиль

d) либеральный стиль

28. При нарушении партнером законов общения надо противодействовать, посредством

a) конструктивной конфронтации

b) обвинения и критики

c) психологического давления

d) демонстрации уважения к нему

29. Автономность аргументов определяется тем, что

a) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса

b) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения

c) аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис

d) аргументы не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание

30. Деловое письмо –

a) письменное обращение к должностному лицу, оформленное в соответствии с правилами переписки

b) обращение с целью равномерного информационного взаимодействия и через это взаимопонимания между организацией и ее общественностью

c) тенденциозная информация, используемая для получения поддержки какой-либо точки зрения, интереса или убеждения

d) отпечатанный экземпляр, на котором осуществляется проверка текста, исправляются ошибки, вносятся добавления

31. Постоянно действующее совещание

a) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

b) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

c) проводится с разработкой повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждением рассматриваемой проблемы

d) способствует повышению информированности руководителя

32. При проведении совещания встречи могут проходить

a) в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории

b) только в помещении каждого из участников совещания

c) только на нейтральной территории

d) на производственном участке

33. Основа успеха совещания

a) правильно составленная повестка

b) регулярность проведения

c) внешний облик оратора и язык выступления

d) материала должно быть собрано больше, чем необходимо для выступления

34. В переговорах ходе _____ снимается информационная неопределенность по обсуждаемой проблеме

a) уточнения интересов и позиций

b) согласования позиций

c) оценки переговоров и их результатов

d) выполнения обеими сторонами взятых на себя обязательств

35. Включение субъектов в деловую коммуникацию

a) это первый шаг управления коммуникацией, без которого все последующие управленческие действия лишаются смысла

b) является заключительным этапом в управлении деловой коммуникацией

c) является необходимым условием управления коммуникацией

d) основано на построении коллективной деятельности, на управлении деловой коммуникацией собравшихся

36. Достаточность аргументов определяется тем, что

a) аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис

b) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения

c) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу

d) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса

37. Оценка «языка собеседника»

a) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

b) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

c) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов

d) дает возможность оценить эмоциональную реакцию собеседника

38. Для эффективного управления деловой коммуникацией, субъект должен

a) осознавать себя, свои цели, действия и способы управления с максимальной степенью четкости

b) иметь способность к осознанию собственного мышления, которая дается человеку от природы

c) решить сразу весь комплекс вопросов развития фирмы и бизнеса, с учетом всех существенных для данной фирмы нюансов

d) спроектировать необходимые бизнесу и фирме изменения сразу и целиком

39. Жесты-регуляторы

a) выражают отношение говорящего к чему-либо

b) выражают через движение тела и мышц лица определенные эмоции

c) это специфические привычки человека, связанные с движением рук

d) это своеобразные заменители слов или фраз в общении

40. Жесты доминирования проявляются

a) у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником

b) в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание

c) при эмоциональной нестабильности человека

d) при маскировке истинных намерений

41. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят …

a) подчеркивание общности

b) завышение требований

c) двойное толкование

d) разделение проблемы на отдельные составляющие

42. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят :

a) подчеркивание общности

b) завышение требований

c) разделение проблемы на отдельные составляющие

d) двойное толкование

43. Повышает эффективность общения …

a) неотрывный взгляд в глаза

b) отсутствие прямого взгляда

c) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника

d) взгляд сквозь вас

44. Деловое общение — это вид общения …

a) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели

b) между коллегами по работе

c) который люди используют в семейных отношениях

d) между начальником и подчиненным

45. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на …

a) «Вы» независимо от должности и соподчинения

b) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми

c) «Ты» независимо от должности и соподчинения

d) «Вы» только с незнакомыми людьми

46. Беседу с посетителем нельзя завершать

a) высказыванием обобщающего или завершающего замечания

b) прекращением разговора

c) вставанием

d) шуткой

47. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция … выражу опоздавшему свое недовольство

a) выразительно посмотрю в момент его появления на часы

b) через шутку выражу свое недоумение

c) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

48. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

a) модели поведения

b) заинтересованности в отношениях с другими

c) способности к общению

d) одежды

49. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

a) наиболее сложной проблеме

b) вновь возникших вопросах

c) том, что связывает партнеров

d) разных позициях партнеров

50. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

a) допускает возражения

b) уверенно держит бразды правления

c) ищет поддержку среди коллег

d) делегирует полномочия

51. Цель формального приема в начале переговоров:

a) создать атмосферу взаимопонимания

b) высказать точку зрения своей стороны

c) выслушать точку зрения партнеров

d) найти решение проблемы

52. Коммуникативная сторона общения это:

a) взаимопонимание участников общения

b) обмен информацией между людьми

c) организация взаимодействия между людьми

d) восприятие друг друга участниками общения

53. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

a) избегать конфронтации

b) избегать личных оскорблений

c) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

d) постоянно менять свою позицию

54. Видение себя глазами партнера по общению – это:
    a) рефлексия
    b) отчуждение
    c) идентификация
    d) взаимодействие
55. Деловая этика представляет собой:
    a) личное поведение человека
    b) совокупность принципов поведения людей
    c) деловые отношения предпринимателей
    d) корпоративные правила

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/545467
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/557645

б) дополнительная учебная литература:

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/555623
2. *Родыгина, Н. Ю.* Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/562395

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, практических занятий, проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория 606) Оснащение: Меловая доска – 1 шт. Трибуна – 1 шт. Стол ученический – 13 шт. Стул ученический – 23 шт. Стул с откидным столиком – 34 шт.
Помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (аудитория 403) Оснащение: Стол ученический – 5 шт. Стул ученический – 10 шт. Персональный компьютер с периферией и выходом в интернет (лицензионное программное обеспечение, образовательный контент, система защиты от вредоносной информации) – 4 шт. Принтер – 1 шт.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

10.1 Лицензионное программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
2. Операционная система Microsoft Windows 7 Professional — OEM-лицензии (поставляются в составе готового компьютера);
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional — OEM-лицензии (для образовательных учреждений);
4. Операционная система Linux: Open-source;
5. Свободный пакет офисных приложений Open Office;
6. Свободный пакет офисных приложений Libre Office;
7. Комплексная система антивирусной защиты рабочих станций Dr.Web Desktop Security Suite LBW-BC-12M-50-B1;
8. Программные средства АПК Аналитик – авто
9. Программный комплекс SciLab — свободная лицензия CeCILL.

10.2. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS (www.iprbookshop.ru)
2. Образовательная платформа ЮРАЙТ (https://biblioonline.ru/catalog/legendary и https://urait.ru/catalog/legendary)
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (www: http//elibrary.ru)

10.3. Современные профессиональные базы данных:

1. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации http://pravo.gov.ru.
2. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru.
4. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
5. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук. Поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа http://www.sciencedirect.com/

10.4. Информационные справочные системы:

1. Информационно-правовой портал Гарант https://www.garant.ru
2. Компьютерная справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/
3. Национальная электронная библиотека http://www.nns.ru/
4. Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru/
5. Реестр примерных основных общеобразовательных программ https://fgosreestr.ru/
6. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru
7. Электронные ресурсы Российской государственной библиотеки http://www.rsl.ru/ru/root3489/all

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования лиц с ограниченными возможностями здоровья по личному заявлению обучающегося разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья. Применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы либо только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации. Возможно использование диктофона и других записывающих устройств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в БИУБ. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале, оборудованные программами невизуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения: Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная лупа; Microsoft Windows 7, Центр специальных

возможностей, Экранный диктор; Microsoft Windows 7, Центр специальных возможностей, Экранная клавиатура; экранная лупа One Loupe; речевой синтезатор «Голос».