




Автономная образовательная некоммерческая  
организация высшего образования  
«Институт менеджмента, маркетинга и финансов»



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор АООНО ВО «Институт  
менеджмента, маркетинга и финансов»

  
Зайцева О.А.

09.06.2016 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.Б.15 Деловые коммуникации

Шифр и наименование направления подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль (направленность): Маркетинг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: Менеджмента

Составители программы: Казьмина Е.Г., канд. психол.наук, доцент

Рекомендована: кафедрой менеджмента, 07 июня 2016г., протокол № 11

## 1. Наименование дисциплины – «Деловые коммуникации»

### Цели и задачи дисциплины:

Цель изучения дисциплины «Деловые коммуникации»: развитие компетенций делового общения.

В процессе изучения курса необходимо решить следующие задачи:

- сформировать навыки построения деловых взаимоотношений
- сформировать знания о деловых переговорах, беседе, проведения презентаций и т.п.
- сформировать представления и навыки норм поведения в деловых отношениях
- сформировать навыки публичного выступления.

**2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы:** дисциплина «Деловые коммуникации» Б1.Б15 относится к базовой части дисциплин, входит в состав дисциплины (модуля) и основывается на знаниях, полученных при освоении дисциплин «Деловое общение». В свою очередь, дисциплина является предшествующей для курса, «Этика деловых отношений».

Приступая к изучению дисциплины, обучающийся должен: *знать*: социально-психологические особенности процесса общения в профессиональной сфере; *уметь*: применять методы эффективного общения; *владеть*: навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- а) *знать* основы делового общения, принципы и методы организации деловой коммуникации;
- б) *уметь* организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
- в) *владеть (иметь опыт деятельности)*: навыками деловой коммуникации.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

#### *общекультурные (ОК):*

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

#### *общепрофессиональные компетенции (ОПК):*

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

#### *профессиональные (ПК):*

- умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12);

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:**

**3 ЗЕТ/108 часа академических часов.**

Формы учебных занятий	Трудоемкость (академические часы), всего
<b>Очная форма обучения (7 семестр)</b>	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)	57
Аудиторные занятия (всего)	54
в том числе: лекции	36
практические/ семинарские	18
Курсовая работа	-
Промежуточная аттестация	3
консультации	2
сдача зачета	1
Самостоятельная работа (всего)	54
Зачет	3
Итого	108
<b>Заочная форма обучения (7 семестр)</b>	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)	14
Аудиторные занятия (всего)	12
в том числе: лекции	8
практические/ семинарские	4
Курсовая работа	-
Промежуточная аттестация	3
Консультации	2
Сдача зачета	3
Самостоятельная работа (всего)	92
зачет	2
Итого	108

Примечание: трудоемкость контактной работы обучающихся с преподавателем включает время аудиторных занятий и промежуточной аттестации; общая трудоемкость дисциплины (строка «итого») включает аудиторную работу, самостоятельную работу, а также время контроля освоения материала (экзамен или зачет).

**5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

*Содержание разделов дисциплины*

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание раздела / темы дисциплины	
		<i>Лекции</i>	<i>Семинары</i>
1	Введение в курс «Деловые коммуникации»	Объект и предмет дисциплины «Деловые коммуникации». Основопологающие принципы, этические нормы. Требования к уровню знаний и умений в области деловых	<i>Изучаемые вопросы:</i> 1 Объект и предмет деловых коммуникаций. 2 Методы ведения деловых

		коммуникаций. Коммуникации в организациях	коммуникаций
2	Типология деловых коммуникации	Деловые переговоры и деловая беседа. Формы деловой коммуникации. Виды деловой коммуникации. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации.	<i>Изучаемые вопросы:</i> 1 Виды деловых коммуникаций: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. 2 Особенности прохождения информации по элементам коммуникативной системы в деловом общении. 3 Обеспечение процесса коммуникации.
3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	Изучение принципов и правил деловой коммуникации; методов работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов. Стратегии эффективных коммуникаций: концепция транзактного анализа (Э. Берн), классификация стратегий В. Сатир, концепция Томаса-Килмена. Нетворкинг – эффективная технология построения, налаживания и поддержания сети деловых контактов.	<i>Изучаемые вопросы:</i> 1 Отработка техник и навыков успешной коммуникации. 2 Концепция транзактного анализа (Э. Берн) 3 Нетворкинг – эффективная технология построения, налаживания и поддержания сети деловых контактов. 4 Стратегии эффективных коммуникаций
4	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	Основы коммуникативной компетентности специалиста. Исследование коммуникативной компетентности. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Внутри корпоративные коммуникативные связи. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными	<i>Изучаемые вопросы:</i> 1 Условия и способы понимания коммуникаторами друг друга. 2 Предотвращение информационных потерь при вербальном общении коммуникаторами. 3 Общение с «трудными» собеседниками.
Лабораторный практикум (не предусмотрен планом)			

Виды самостоятельной работы:

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Вид и содержание самостоятельной работы
1	Введение в курс «Деловые коммуникации»	Подбор и изучение литературных источников. Написание докладов
2	Типология деловых коммуникации	Самостоятельная работа над первоисточниками, изучение типологий.
3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	Самостоятельное изучение материалов по проблеме технологий, используемых в формировании эффективных деловых коммуникациях.
4	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	Проявления индивидуально-психологических особенностей в процессе делового общения. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Взаимодействие, коммуникативная компетентность и ролевое поведение в деловом общении.

Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции и	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
<b>Очная форма обучения</b>						
1	Введение в курс «Деловые	6	4	-	2	12

	коммуникации»					
2	Типология деловых коммуникации	10	4	-	18	32
3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	10	5*	-	18	33
4	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	10	5*	-	16	31
	Итого:	36	18	-	54	108
	В том числе в интерактивной форме		10			
<b>Заочная форма обучения</b>						
1	Введение в курс «Деловые коммуникации»	2	1	-	12	15
2	Типология деловых коммуникации	2	1	-	25	28
3	Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций	2	1*	-	25	28
4	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	2	1*	-	30	33
	Итого:	8	4	-	92	108
	В том числе в интерактивной форме		2			

*Примечание: звездочкой (\*) отмечены занятия, проводимые в интерактивной форме.*

В рамках интерактивного подхода применяются следующие приемы:

- творческие задания;
- работа в малых группах;
- ролевые обучающие игры;
- тестирование;
- анализ практических ситуаций.

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. конспект лекций
2. Методические указания для обучающихся к практическим занятиям и самостоятельной работе;
3. Методические рекомендации по подготовке и выполнению доклада реферата, эссе
4. Методические указания по изучению курса для обучающихся заочной формы обучения

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» представляет собой комплект методических и контрольно-измерительных материалов, предназначенных для контроля и оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций, определения соответствия или несоответствия уровня достижений обучающегося планируемому результату.

Основные цели текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:

- стимулирование повседневной систематической работы обучающихся;
- определение реального места, которое занимает обучающийся среди сокурсников в соответствии со своими успехами;
- повышение мотивации обучающихся к освоению дисциплины;
- проверка знаний, умений, навыков и уровня освоения компетенций.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

ФОС по дисциплине «Деловые коммуникации» представлен в приложении к рабочей программе.

Документе включает следующие разделы:

1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

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

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций  
Использование ФОС по дисциплине «Деловые коммуникации» позволяет осуществлять независимую, качественную объективную оценку

а) учебных достижений, результатов проектной, исследовательской деятельности;

б) уровня освоения компетенций или их компонентов обучающимися.

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

### основная литература

№ п/п	Источник
1	Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник/ Под ред. А.Я.Кибанова. / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г. Коновалова. — М.: ИНФРА-М., 2013. — 383с. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405582">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405582</a>
2	Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник под ред. В.Н. Лавриненко / В.Н. Лавриненко. — Юнити-Дана 2012 г. — 419 с. <a href="http://www.knigafund.ru/books/122596">http://www.knigafund.ru/books/122596</a>

### дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Асадов А.Н., Косалимова О.А., Покровская Н.Н. Культура делового общения: Учебное пособие. — СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010 — 156 с..
4	Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М.И., Тумина Л.Е., Петрунин Ю.Ю. Основы делового общения. — М.: Изд-во Форум, 2010. — 176 с.
5	Деловое общение: Учеб.пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. — 4-е изд. — М.: Изд.-торг.корпорация «Дашков и К», 2011. — 528 с.
6	Мунин А.Н. Деловое общение: Курс лекций: Учебное пособие / А.Н. Мунин. — 2-е изд. — М.: Флинта, НОУ ВПО «МПСИ», 2010. — 376 с.
7	Психология делового общения: Учебное пособие / Н.И. Леонов. — 4-е изд., стереотип. - М.: Изд-вл МПСИ; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2010. — 256 с.

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (базы данных, и поисковые системы)

В процессе изучения дисциплины используются электронные издания, содержащие сводки статистической информации, справочные системы:

1. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». — URL: <http://window.edu.ru>. Доступ свободный.

2. <http://www.consultant.ru>;

3. <http://www.garant.ru>;

4. <http://www.kodeks.ru>.

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Согласно требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования направления «Менеджмент» и других нормативных документов целесообразно разработать матрицу наиболее предпочтительных методов обучения и форм самостоятельной работы обучающихся, адекватных видам лекционных и семинарских занятий.

Аудиторная работа предусматривает лекции по ключевым и проблемным вопросам дисциплины и проведение семинарских занятий с целью закрепления теоретических знаний. Самостоятельная работа обучающихся направлена на формирование навыков работы с

различными источниками, систематизации полученной информации, составления аналитических материалов, решения экономических задач и прогнозирования реальных экономических процессов.

Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя обучающихся к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень.

Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать в начале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать обучающихся методам такой работы.

В основу методологии обучения обучающихся данной дисциплине целесообразно положить андрагогический подход, предусматривающий активное участие обучающихся в сборе и анализе материалов по дисциплине и взаимное обогащение полученной информацией, а также участие в научно-исследовательской работе.

Содержание лекции должно отвечать следующим дидактическим требованиям:

- изложение материала от простого к сложному, от известного к неизвестному;
- логичность, четкость и ясность в изложении материала;
- возможность проблемного изложения, дискуссии, диалога с целью активизации деятельности обучающихся;
- опора смысловой части лекции на подлинные факты, события, явления, статистические данные;
- тесная связь теоретических положений и выводов с практикой и будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

Преподаватель должен знать существующие в психологической и педагогической науке дидактические и воспитывающие возможности лекций, а также их методическое место в структуре процесса обучения.

При проведении промежуточной аттестации обучающихся важно всегда помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний обучающихся. Проверка, контроль и оценка знаний студента, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и обучающихся.

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Интенсификация обучения проводится с использованием компьютерных технологий, что значительно разнообразит процесс восприятия и отработки информации. Благодаря компьютеру, Интернету и мультимедийным средствам обучающимся предоставляется уникальная возможность овладения большим объемом информации с ее последующим анализом и сортировкой.

Для оценки знаний обучающихся по дисциплине используется компьютерное тестирование. Для подготовки докладов, организации самостоятельной работы используются ЭВМ с подключением к сети Internet, взаимодействие с обучающимися осуществляется посредством электронной почты,

В библиотеке института для обучающихся имеется в наличии электронный курс лекций, курс видеолекций, ЭБС «КнигаФонд». – (knigafund.ru), «Знаниум» - (znanium.com), book.ru/

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для изучения дисциплины используется аудиторный фонд института.

При использовании электронных изданий институт обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.





## ПРИЛОЖЕНИЕ

### Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### Б1.Б.15 Деловые коммуникации

#### 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

*общекультурные (ОК):*

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

*общепрофессиональные компетенции (ОПК):*

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

*профессиональные (ПК):*

- умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12);

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Наименование дисциплины	Компетенции			
		ОК-4	ОК-5	ОПК-4	ПК-12
	Этика деловых отношений		x	x	
	Иностранный язык	x	x		
	Право		x		
	Русский язык и культура речи	x		x	
	Деловое общение и деловой этикет		x	x	
	Деловые коммуникации	x	x	x	x
	Коммерческая деятельность				x
	Государственная итоговая аттестация			x	x
	Безопасность жизнедеятельности		x		
	Социология		x		
	Маркетинг персонала		x		
	Философия		x		
	История		x		
	Культурология		x		
	Управление проектами				x
	Организационная культура		x		

Общекультурные компетенции (ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12) формируются и развиваются не только через усвоение содержания данной дисциплины, но и самой образовательной средой вуза и используемыми образовательными технологиями. Общепрофессиональная компетенция ОПК-4 и профессиональная компетенция ПК-12, формируются в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы в целом.

## Результаты изучения дисциплины, характеризующие уровень и этапы формирования компетенций и подлежащие проверке

Контроль уровня сформированности компетенции осуществляется с позиций оценивания составляющих ее частей по трехкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Для оценки уровня сформированности компетенций предлагается использовать два уровня – «пороговый» – обязательный для всех выпускников Института по завершении освоения основной профессиональной образовательной программы и «продвинутый» – превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника Института.

Результаты изучения дисциплины (знания, умения и навыки)	Компетенции			
	ОК-4	ОК-5	ОПК-4	ПК-12
<b><u>Пороговый уровень</u></b>				
<b><u>Знания</u></b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>– основы делового общения,</li> <li>– составные элементы процесса делового общения</li> </ul> характеристики делового общения;				
<ul style="list-style-type: none"> <li>– основы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций</li> </ul>				
<b><u>Умения</u></b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать деловую коммуникацию в коллективе, проводить презентации;</li> <li>– анализировать межличностные, групповые и организационные коммуникации;</li> </ul>				
<b><u>Владеть навыками</u></b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>– проводить дискуссии, полемику, дебаты, спор.</li> <li>– составлять план публичной речи, конспект.</li> <li>– завоевать и удержать внимание аудитории</li> <li>– организовывать переговорный процесс;</li> <li>– использовать информационные технологии в деловой коммуникации</li> <li>– организовывать деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации</li> <li>– организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами,</li> </ul>				
<b><u>Продвинутый уровень</u></b>				
<b><u>Знания</u></b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>– психологические аспекты убеждения</li> <li>– структура деловой беседы</li> <li>– отличия между дискуссией, полемикой, дебатами, спором.</li> <li>– принципы организации и поддержки связи с деловыми партнерами</li> </ul>				
<b><u>Умения</u></b>	проводить дискуссии, полемику, дебаты, спор. подбор материала. составлять план публичной речи, конспект. завоевать и удержать внимание аудитории.	организовывать переговорный процесс; использовать информационные технологии в деловой коммуникации	организовывать деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации	Поддерживать деловые отношения с партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом
<b><u>Владеть</u></b>	Современными	Технологиями	современными	современными

<b><u>навыками</u></b>	практическими технологиями коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	психологическими технологиями и методами осуществления делового общения, публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	технологиями и методами организации, поддержки связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Программа оценивания контролируемых компетенций

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование *	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства**
1	Введение в курс «Деловые коммуникации»	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12	Комплект тестов №1 доклад
2	Типология деловых коммуникации	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12	Комплект тестов №2 доклад
3	Эффективные технологии формирования деловых коммуникаций	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12	Комплект тестов №3 доклад
4	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12	Комплект тестов №4 доклад
<b>Промежуточная аттестация 1</b>		ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12	Проверочные тесты

\*Выбор контролируемых единиц (модули, разделы, темы рабочей программы дисциплины) для текущей аттестации преподаватель определяет самостоятельно, каждый модуль/ раздел сопровождая комплектом оценочных средств.

\*\* В графе «Наименование оценочного средства» в обязательном порядке перечисляются оценочные средства промежуточной и текущей аттестаций (см. Примерный перечень оценочных средств (может быть дополнен и расширен)).

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования отражены в таблице

Результаты изучения дисциплины (знания, умения и навыки)	Шкала, показатели и критерии оценивания	
	Освоена в полной мере	Не освоена
<b><i>Пороговый уровень</i></b>		
<u>Знать:</u> основы делового общения,	точно и грамотно ориентируется и использует основы делового общения в ходе коммуникаций	не знает основы делового общения людей в организации, допускает ошибки в характеристиках и отличительных признаков
составные элементы процесса делового общения	Знает и активно использует составные элементы процесса делового общения	не знает составные элементы процесса общения
характеристики делового общения	Знает и активно использует характеристики делового общения	не знает характеристики делового общения допускает ошибки в характеристиках и отличительных признаков
<u>Уметь:</u> организовывать деловую коммуникацию в коллективе	Способен быстро и своевременно организовывать деловую коммуникацию в коллективе	не способен организовывать деловую коммуникацию в коллективе, допускает ошибки, испытывает существенные затруднения
проводить презентации	Способен быстро и эффективно проводить презентации	испытывает существенные затруднения, не способен проводить презентации
проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации	умеет быстро и эффективно проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации	не способен проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации
<u>Владеть навыками:</u> современными технологиями деловой коммуникации: публичной и научной речи, кооперации с коллегами	способен целенаправленно применять различные современные технологии деловой коммуникации: публичной и научной речи, кооперации с коллегами	не способен применять современные технологии деловой коммуникации: публичной и научной речи, кооперации с коллегами
организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	быстро и эффективно организует и поддерживает связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	не способен организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

<b>Продвинутый уровень</b>		
<u>Знать:</u> Психологические аспекты убеждения	Точно формулирует основные психологические аспекты убеждения	Не может сформулировать основные психологические аспекты убеждения
Структура деловой беседы	Знает и своевременно использует в процессе делового общения элементы структуры деловой беседы	Не знает структуру деловой беседы
Отличия между дискуссией, полемикой, дебатами, спором.	Знает основные отличия между дискуссией, полемикой, дебатами, спором и своевременно использует в процессе делового общения	Не знает отличия между дискуссией, полемикой, дебатами, спором
<b>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);</b>		
<u>Уметь:</u> проводить дискуссии, полемику, дебаты, спор.	Точно и своевременно умеет организовывать дискуссии, полемику, дебаты, спор.	Не способен организовать дискуссии, полемику, дебаты, спор.
подбор материала.	Точно и своевременно умеет организовывать подбор материала для публичной и научной речи	Не способен заниматься подбором материала для публичной и научной речи
составлять план публичной речи, конспект.	Точно и своевременно составляет план публичной речи, конспект	Не способен составлять план публичной речи, конспект
завоевать и удержать внимание аудитории	Самостоятельно завоевывает и удерживает внимание аудитории	Не способен завоевать и удержать внимание аудитории
<u>Владеть навыками:</u> произношения, артикуляции, язык.	Самостоятельно определяет и использует современные психологические технологии произношения, артикуляции при коммуникации	Не владеет навыками произношения, артикуляции, языка при коммуникации
культуры речи делового человека	Может самостоятельно использовать навыки культуры речи делового человека	Имеет некоторые навыки культуры речи делового человека
приемами работы с информацией	Может самостоятельно использовать различные приемы в работе с информацией	Имеет некоторые навыки работы с информацией
<b>способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);</b>		
<u>Уметь:</u> организовывать переговорный процесс;	Способен самостоятельно организовывать переговорный процесс	Не способен организовать переговорный процесс
работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Способен самостоятельно работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Не способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

<u>Владеть навыками:</u> использования современных средств коммуникаций: нейтрализации замечаний, партнерского общения	Самостоятельно определяет и использует современные средств коммуникаций: нейтрализации замечаний, партнерского общения	Не способен определять и использовать современные средства коммуникаций: нейтрализации замечаний, партнерского общения
техниками активного слушания.	Самостоятельно определяет и использует современные техники активного слушания	Не способен использовать техники активного слушания
<b>способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)</b>		
<u>Уметь:</u> организовывать деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации	Способен организовывать деловое общение в любой ситуации: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации	Не способен организовывать деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
<u>Владеть навыками:</u> методами осуществления делового общения: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации	Самостоятельно определять и использовать методы делового общения: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации	Не способен определять и использовать методы делового общения: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
<b>умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12);</b>		
<u>Знать</u> принципы проектирования межличностных, групповых и организационных связей с деловыми партнерами, направленные на развитие организации	разнообразные принципы и подходы проектирования межличностных, групповых и организационных связей с деловыми партнерами, направленные на развитие организации	не знает принципы проектирования межличностных, групповых и организационных связей с деловыми партнерами, направленные на развитие организации
<u>Уметь</u> организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	самостоятельно организывает и поддерживает связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	не способен организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации
<u>Владеть</u> современными технологиями и методами организации и поддержания связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и	самостоятельно применяет разнообразные современные технологии и методы для организации и поддержания связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации	не владеет современными технологиями и методами для организации и поддержания связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации

обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	проектов, направленных на развитие организации	
-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	--

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций в процессе текущей аттестации

Компетенция	Наименование оценочного средства	Показатель оценивания	Шкала и критерии оценивания	
			Освоена в полной мере	Не освоена
ОК-4 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Пороговый уровень</b>			
	Доклад	Полнота раскрытия темы, ответы на вопросы	Все положения доклада соответствуют теме, содержание развернуто, приведены примеры Даны исчерпывающие ответы на все заданные вопросы	Содержание доклада краткое, отсутствуют примеры Обучающийся не сумел донести суть изученного вопроса до аудитории, не ответил на заданные вопросы
	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	Отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны
	<b>Продвинутый уровень</b>			
	Комплект тестов	Результаты тестирования	Правильных ответов на вопросов теста до 50 % Полное выполнение образовательной программы по дисциплине.	Правильных ответов теста менее 50% невыполнение образовательной программы по дисциплине.
	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны
ОК-5 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Пороговый уровень</b>			
	Доклад	Полнота раскрытия темы, ответы на вопросы	Все положения доклада соответствуют теме, содержание развернуто, приведены примеры Даны исчерпывающие ответы на все заданные вопросы	Содержание доклада краткое, отсутствуют примеры Обучающийся не сумел донести суть изученного вопроса до аудитории, не ответил на заданные вопросы
	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	Отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны
	<b>Продвинутый уровень</b>			

	Комплект тестов	Результаты тестирования	Правильных ответов на вопросов теста до 50 % Полное выполнение образовательной программы по дисциплине.	Правильных ответов теста менее 50% невыполнение образовательной программы по дисциплине.
	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны
ОПК-4 – способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<b>Пороговый уровень</b>			
	Доклад	Полнота раскрытия темы, ответы на вопросы	Все положения доклада соответствуют теме, содержание развернуто, приведены примеры Даны исчерпывающие ответы на все заданные вопросы	Содержание доклада краткое, отсутствуют примеры Обучающийся не сумел донести суть изученного вопроса до аудитории, не ответил на заданные вопросы
	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	Отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны
	<b>Продвинутый уровень</b>			
	Комплект тестов	Результаты тестирования	Правильных ответов на вопросов теста до 50 % Полное выполнение образовательной программы по дисциплине.	Правильных ответов теста менее 50% невыполнение образовательной программы по дисциплине.
	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны
ПК-12 – умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов,	<b>Пороговый уровень</b>			
	Комплект тестов	Результаты тестирования	Правильных ответов на вопросов теста до 50 % Полное выполнение образовательной программы по дисциплине.	Правильных ответов теста менее 50% невыполнение образовательной программы по дисциплине.
	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны
	<b>Продвинутый уровень</b>			
	Комплект	Результаты	Правильных ответов на вопросов теста до	



направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	тестов	тестирования	50 % Полное выполнение образовательной программы по дисциплине.	Правильных ответов теста менее 50% невыполнение образовательной программы по дисциплине.
	Дискуссия	Содержательность сообщений, ответы на вопросы	Отстаиваемые положения верны	отстаиваемые положения в большинстве случаев ошибочны

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций в процессе промежуточной аттестации

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Наименование оценочного средства	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
<b>ОК-4 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>					
<p><u>Знать:</u> Психологические аспекты убеждения В процессе коммуникации Специфику коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Иностранные языки</p> <p><u>Уметь:</u> осуществлять коммуникации в устной и письменной формах. подбор материала для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. завоевать и удержать внимание аудитории</p> <p><u>Владеть навыками:</u> определяет и использует современные психологические технологии коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	Тест	Результаты тестирования	Обучающийся ответил на 50 % вопросов	Зачтено	Освоена в полной мере
			Обучающийся ответил на 0-49 % вопросов	Не зачтено	Не освоена
<b>ОК-5 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>					

<p><u>Знать:</u> Психологические закономерности работы в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><u>Уметь:</u> организовывать переговорный процесс; работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p><u>Владеть навыками:</u> использования современных средств коммуникаций: нейтрализации замечаний, партнерского общения техниками активного слушания.</p>	Тест	Результаты тестирования	Обучающийся ответил на 50 % вопросов	Зачтено	Освоена в полной мере
			Обучающийся ответил на 0-49 % вопросов	Не зачтено	Не освоена
<b>ОПК-4 – способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</b>					
<p><u>Знать:</u> Психологические закономерности ведения делового общения и публичных выступлений, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p><u>Уметь:</u> организовывать деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации</p> <p><u>Владеть навыками:</u> методами осуществления делового общения: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации</p>	Тест	Результаты тестирования	Обучающийся ответил на 50 % вопросов	Зачтено	Освоена в полной мере
			Обучающийся ответил на 0-49 % вопросов	Не зачтено	Не освоена
<b>ПК-12 – умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</b>					

<p><u>Знать</u> принципы проектирования межличностных, групповых и организационных связей с деловыми партнерами, направленные на развитие организации</p> <p><u>Уметь</u> организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации</p> <p><u>Владеть</u> современными технологиями и методами организации и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации</p>	Тест	Результаты тестирования	Обучающийся ответил на 50 % вопросов	Зачтено	Освоена в полной мере
			Обучающийся ответил на 0-49 % вопросов	Не зачтено	Не освоена

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**  
Для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих формирование компетенции ОК-4, ОК-6, ОПК-4, ПК-12 в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации», используются следующие средства и технологии оценки: тестирование, доклад. Тестирование проводится по каждой теме курса.

### **Материалы для текущего контроля при изучении дисциплины**

#### **Тематика докладов**

#### **Тематика докладов по теме 1 «Введение в курс «Деловые коммуникации» (оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12)**

Понятие делового общения.

Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы.

Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения.

#### **Тематика докладов по теме 2 «Типология деловых коммуникации» (оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12)**

Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах.

Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.

Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета).

Правила подготовки публичного выступления.

Формы публичного выступления.

Деловые переговоры.

Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

Особенности индивидуальной и групповой беседы.

Основные стратегии проведения дискуссии.

Этапы проведения дискуссии.

#### **Тематика докладов по теме 3 «Эффективные технологии формирования деловых коммуникаций» (оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12)**

Деловая беседа как основная форма делового общения.

Структура деловой беседы.

Вопросы собеседников и их психологическая сущность.

Парирование замечаний собеседников.

Психологические приемы влияния на партнера.

Деловой разговор по телефону.

Деловое совещание и заседания практика организации и проведения.

Нетворкинг – эффективная технология построения, налаживания и поддержания сети деловых контактов.

#### **Тематика докладов по теме 4 «Роль личностной эффективности в деловой коммуникации» (оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12)**

Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

Влияние индивидуально-типологических особенностей на ведение деловых коммуникаций

Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения.

Специфика описания нравственных качеств личности.

Особенности индивидуальности личности при разработке профессиограмм.

Психотипы руководителей и сотрудников, особенности взаимодействия

#### **Алгоритм подготовки доклада.**

1) Найдите источники, где вы собираетесь брать информацию. Возьмите в библиотеке хотя бы 2-3 источника, в Интернете пользуйтесь проверенными сайтами. Сверяйте сведения с печатными материалами.

2) Ограничивайте количество источников, иначе вы можете запутаться в материалах, потратить слишком много сил на их освоение. Соотносите работу с объёмом доклада, сложностью темы. Количество используемых источников - 5-9.

3) Определите самые важные для раскрытия темы места в материалах, основные моменты. Дополните ими ваш черновик.

4) Составьте план доклада. Сделайте маленькую вступительную часть, обозначьте тему, кратко расскажите об источниках информации (назовите их), после основной части перейдите к вашим заключительным выводам.

5) Напишите черновик доклада. Не забывайте о последовательности, логичности изложения.

6) Прочтите текст, подумайте, соответствует ли он теме, исправьте все недочёты, ошибки.

7) Прорепетируйте защиту доклада, прочтите речь вслух два раза. Доклад не должен по времени продолжаться более 5 минут.

#### **Комплект тестов №1**

#### **Введение в курс «Деловые коммуникации» (оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12)**

1. Обмен информацией между людьми – это

**А)** коммуникативная сторона общения

Б) интерактивная сторона общения

В) перцептивная сторона общения

2. Кто является основоположником «теории обмена»

**А)** Дж. Хоманс

Б) Дж. Мид

В) Г. Блумер

3. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это

А) эмпатия

**Б)** рефлексия

В) идентификация

4. Термин «коммуникация» появился в научной литературе

**А)** в начале XX в.

Б) в начале XXIV в.

В) в конце XIX в.

5. К невербальной коммуникации НЕ относится:

А) жесты, мимика, позы

**Б)** речь

В) прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи

6. Категория убеждения в риторике, апеллирующая к эмоциям аудитории:

- А) логос
- Б) пафос**
- В) этос

#### Комплект тестов №2

##### Типология деловых коммуникации

(оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12)

1. Вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником – это является целью:

- А) убеждающей коммуникации**
- Б) экспрессивней коммуникации
- В) познавательней коммуникации

2. Оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения – это цель:

- А) ритуальной коммуникации
- Б) экспрессивной коммуникации
- В) суггестивной коммуникации**

3. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего:

- А) эпидейктическая
- Б) информационная
- В) агитационная

4. Языковая игра – это ...

- А) намеренное нарушение норм речевого поведения**
- Б) названия общеизвестных событий, имена или тексты, которые говорящие (пишущие) воспроизводят в своей речи
- В) тексты, содержащие цитаты

5. Невербальные сигналы, свидетельствующие о готовности вашего собеседника к общению:

- А) закрытая поза, суженные зрачки глаз
- Б) открытая поза, поворот тела и носка ноги в вашем направлении**
- В) поворот тела и носка ноги в сторону от вас

6. Языковые приметы научного стиля:

- А) Строгость, использование терминов**
- Б) образность
- В) экспрессивность

7. Какого типа деловых совещаний НЕ существует:

- А) совещания по планированию
- Б) совещания по выбору сотрудников
- В) совещания по мотивации труд

#### Комплект тестов №3

##### Эффективные технологии формирования деловых коммуникаций

(оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12)

1 Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию – это

- А) Коммуникация**
- Б) Конфликт
- В) Лекция

2. Речь, призывающая к действию: новому, к продолжению или прекращению прежнего.

- А) агитационная**
- Б) информационная

- В) воодушевляющая
3. Интерактивная сторона общения состоит в :
- А) обмене информацией между людьми;
- Б) в организации взаимодействия между людьми;
- В) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению
4. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются
- А) деструкцией;
- Б) диссонансом;
- В) шумом;**
- Г) дисгармонией
5. Создатель сообщений – это
- А) получатель;
- Б) источник;
- В) канал.**
6. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко:
- А) фонетический барьер**
- Б) логический барьер
- В) семантический барьер
7. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении:
- А) активное рефлексивное слушание**
- Б) нереплексивное слушание
- В) эмпатическое слушание

#### Комплект тестов №4

#### Роль личностной эффективности в деловой коммуникации (оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОК-4, ПК-12)

- 1 Руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники:
- А) жесты оценки
- Б) жесты самоконтроля**
- В) жесты расположения
- 2 Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:
- А) самопрезентации**
- Б) социализации
- В) социального контроля
- 3 Передача конкретных способов деятельности – это функция деловой коммуникации:
- А) интегративная
- Б) трансляционная**
- В) самопрезентация
- 4 Стиль коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий
- А) обвинительный стиль;
- Б) директивный стиль;
- В) стиль разрешения проблем**
5. Конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным:
- А) Деструктивные конфликты**
- Б) Конструктивные конфликты
- В) Не подходит ни один вариант из предложенных
6. Член общества, находящийся в постоянном контакте с людьми и выступающий

посредником между средствами массовой информации и коммуникантом:

А) менеджер по связям с общественностью

Б) Лидер мнений (ключевой коммуникатор)

В) Имиджмейкер

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

А) директивной

Б) понимающей

В) принижающе – уступчивой.

**Материалы для промежуточного контроля при изучении дисциплины  
«Деловые коммуникации» (оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12)**

**Задание 1.**

**Вопрос 1.** Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

**Вопрос 2.** К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

**Вопрос 3.** Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

**Вопрос 4.** 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.

**Задание 2.**

**Вопрос 1.** По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

**Вопрос 2.** 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.

**Вопрос 3.** Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.



**Вопрос 4.** Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

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

### **Задание 3.**

**Вопрос 1.** Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

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

**Вопрос 2.** 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.

**Вопрос 3.** Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

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

**Вопрос 4.** 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.

### **Задание 4.**

**Вопрос 1.** 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.

**Вопрос 2.** Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

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

**Вопрос 3.** 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.

**Вопрос 4.** 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.

#### **Задание 5.**

**Вопрос 1.** Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

**Вопрос 2.** Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

**Вопрос 3.** Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

**Вопрос 4.** Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбоверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

#### **Задание 6.**

**Вопрос 1.** Какова цель реалистического конфликта?

- a. достичь конкретных результатов;
  - b. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
  - c. снятие напряжения, своеобразная разрядка.
1. только a);
  2. только b);
  3. только c);
  4. a) и b);
  5. a) и c).

**Вопрос 2.** 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.

**Вопрос 3.** 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.

**Вопрос 4.** 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.

#### **Задание 7.**

**Вопрос 1.** Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберете наиболее частый и важнейший.

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

**Вопрос 2.**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.

**Вопрос 3.** 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.

**Вопрос 4.** 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.

#### **Задание 8.**

**Вопрос 1.** 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.

**Вопрос 2.** 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 перечисленных.

**Вопрос 3.** Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

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

**Вопрос 4.** 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?

### Задание 9.

**Вопрос 1.** Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

**Вопрос 2.** Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в начале XVIII века;
2. в конце XIX века;
3. в начале XX века;
4. в наше время.

**Вопрос 3.** К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. деловой;
2. общегражданский;
3. воинский;
4. дипломатический.

**Вопрос 4.** С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. с младенческих лет;
2. в средней школе;
3. учась среднеспециальном или высшем учебном заведении;
4. когда понадобится.

### Задание 10.

**Вопрос 1.** 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.

**Вопрос 2.** 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.

**Вопрос 3.** В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –

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

**Вопрос 4.** При личном знакомстве визитная карточка –

1. не вручается;
2. вручается без речевого представления;
3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. вручающий подписывается и проставляет дату.

### Примерный перечень вопросов к зачету (оцениваемые компетенции – ОК-4, ОК-5, ОПК-4, ПК-12)

- 1 Понятие делового общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные
- 2 элементы процесса общения.
- 3 Коммуникативный процесс и его элементы.
- 4 Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
- 5 Характеристики деловой коммуникации.
- 6 Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.

- 7 Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
- 8 KISS.- принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации.
- 9 Краткость и ясность изложения.
- 10 Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
- 11 Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
- 12 Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
- 13 Значение слушания в деловом общении.
- 14 Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
- 15 Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
- 16 Типы собеседований. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.
- 17 Язык жестов в деловом общении.
- 18 Средства невербальной коммуникации.
- 19 Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
- 20 Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
- 21 Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
- 22 Психологические характеристики личности.
- 23 Коммуникативные роли.
- 24 Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
- 25 Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация.
- 26 Этические аспекты убеждения.
- 27 Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
- 28 Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
- 29 Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
- 30 Парирование замечаний собеседников.
- 31 Психологические приемы влияния на партнера.
- 32 Деловой разговор по телефону.
- 33 Деловое совещание и заседания практика организации и проведения.
- 34 Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.
- 35 Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект.
- 36 Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
- 37 Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
- 38 Понятие информации. Деловая информация.
- 39 Методы и приемы работы с информацией.
- 40 Составление и работа с вопросниками.
- 41 Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание.
- 42 Информационные технологии в деловой коммуникации.
- 43 Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
- 44 Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а на зачете.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.

3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.

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

5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.

6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Рассматривается трехкомпонентной структура компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

При этом под указанными категориями понимается:

«знать» – воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

«уметь» – решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

«владеть» – решать усложненные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, в нетипичных ситуациях.

Для оценивания результатов обучения в виде знаний возможно использование, таких типов контроля, как тестирование, письменные ответы на вопросы и т.д.

Тестовые задания могут охватывать содержание определенных разделов или всего пройденного материала. Индивидуальное собеседование, письменная работа проводятся по разработанным вопросам по отдельному учебному элементу программы дисциплины.

#### **Соотнесение оценок знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по разным шкалам**

Академическая оценка	Шкала, отражающая уровень освоения компетенций	Описание показателей академической оценки текущей и промежуточной аттестации
Зачтено	Освоена в полной мере	<ul style="list-style-type: none"><li>• высокий уровень освоения учебного материала;</li><li>• высокий уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;</li><li>• высокий уровень знания сущности психологических категорий, основных положений первоисточников;</li><li>• понимание взаимосвязей психических процессов, механизмов действия и использования психологических законов;</li><li>• умение правильно и грамотно строить свои ответы на поставленные вопросы;</li><li>• умение обобщать материал, делать собственные выводы, выражать свое мнение, приводить иллюстрирующие примеры, основываясь на полученные знания.</li><li>• полное выполнение образовательной программы по дисциплине, отсутствие пропусков учебных занятий по неуважительным причинам.</li><li>• высокий уровень умения формулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее.</li></ul>

Академическая оценка	Шкала, отражающая уровень освоения компетенций	Описание показателей академической оценки текущей и промежуточной аттестации
Не зачтено	Не освоена	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Незнание основ психологической теории, основных понятий и категорий;</li> <li>• непонимание психологических процессов, закономерностей;</li> <li>• неумение отвечать на поставленные вопросы из-за отсутствия знаний;</li> <li>• невыполнение образовательной программы по дисциплине, частые пропуски учебных занятий по неуважительным причинам</li> <li>• теоретические знания использованы при выполнении практических задач, но есть грубые ошибки и неточности;</li> <li>• есть значительные отклонения от оформления материала в соответствии с требованиями стандарта.</li> </ul>

Таким образом, академическая оценка итогов текущей и промежуточной аттестации позволяет сделать вывод об уровне сформированности компетенций в рамках изучаемой дисциплины «Деловые коммуникации».

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирование, решение задач);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат, доклад);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самостоятельной работы, по имеющимся задолженностям.

Все виды текущего контроля осуществляются на семинарских занятиях.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей программы. Форма проведения промежуточной аттестации определяется кафедрой (например, тестирование и др.).

Учебное издание



## **Деловые коммуникации**

Рабочая программа  
для обучающихся направления «Менеджмент»  
профиль **Маркетинг**

Составитель:

**КАЗЬМИНА Елена Геннадьевна**

В авторской редакции

Формат 60×84/16

АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов»

394036, Воронеж, ул. Карла Маркса, 67

[www.immf.ru](http://www.immf.ru)