

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
*Факультет управления*

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Деловые коммуникации**

**Кафедра «Математическое моделирование, эконометрика и статистика»**

**Образовательная программа**

**38.03.05 Бизнес-информатика**

Профиль подготовки  
Технологическое предпринимательство  
Электронный бизнес

Уровень высшего образования  
бакалавриат

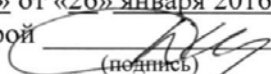
Форма обучения очная


Статус дисциплины: **базовая**

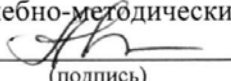
Махачкала, 2016

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в 2016 году в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 080500.62 Бизнес-информатика (уровень бакалавриата) от «14» января 2010г. №27.

Разработчик: кафедра «Математическое моделирование, эконометрика и статистика», Эфендиева И.С. к.э.н.  
(кафедра, ФИО, ученая степень, ученое звание)

Рабочая программа дисциплины одобрена:  
на заседании кафедры «Математическое моделирование, эконометрика и статистика» от «26» января 2016г., протокол № 5  
Зав. кафедрой  Джаватов Д.К.  
(подпись)

на заседании Методической комиссии факультета управления от « 29 »  
января 2016 г., протокол № 6 .  
Председатель  Камалова Т.А.  
(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением « 2 » февраля 2016 г.   
(подпись)

## Содержание

Аннотация рабочей программы дисциплины.....	4
1. Цели освоения дисциплины.....	5
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.....	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).....	6
4. Объем, структура и содержание дисциплины.....	7
4.1 Объем дисциплины.....	7
4.2 Структура дисциплины.....	7
4.3 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	9
5. Образовательные технологии.....	11
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.....	11
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	13
7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	13
7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.....	14
7.3 Типовые контрольные задания.....	16
7.4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	21
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	22
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	23
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	23
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	24
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	24

## Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в базовую часть образовательной программы бакалавриата по направлению 38.03.05 (080500.62) «Бизнес-информатика».

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой «Математическое моделирование, эконометрика и статистика»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением понятий коммуникации, деловой коммуникации, ее эффективности, коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурных – ОК-6, ОК-7.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекционные, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опроса, контрольных работ, рефератов, эссе, тестирования, презентаций, деловых игр и промежуточного контроля в форме зачета.

Объем дисциплины 2 зачетные единицы, в том числе в академических часах 72 ч. по видам учебных занятий

Семестр	Учебные занятия						СРС	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Всего	из них						
		Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	КСР	консультации		
5	38	18		20			34	Зачет

### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины является изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение общих закономерностей, сходств и видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста: освоение навыков правильного общения и взаимодействия, понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Знания, полученные студентами по дисциплине «Деловые коммуникации» дают студентам расширенное представление о сущности и формах деловой коммуникации, вырабатывает навыки повышения личной эффективности: самоанализ, самоконтроль, управление межличностными отношениями, навыки деловой переписки, знание основ переговоров, умение общаться с представителями других культур, выбирать коммуникативную стратегию с учетом толерантного и эмпатического отношения к собеседнику.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части профессионального цикла.

Данная учебная дисциплина относится к обязательным дисциплинам направления 38.03.05 «Бизнес информатика». Данный курс формирует базовые представления об этичности деловых коммуникаций, что представляется актуальным в современных условиях в связи с необходимостью переориентации управленческих воздействий специалистов с обеспечения победы в конкурентной борьбе любой ценой к учету интересов и потребностей всех заинтересованных сторон, построению взаимовыгодных партнерских отношений.

Для успешного освоения данного курса студенты должны иметь базовые знания в области психологии, культурологии, русского языка, иностранных языков.

Изучение курса позволит студентам повысить общий уровень коммуникативной культуры. Он предполагает углубление практических знаний, умений и навыков учащихся в сфере культуры речи, эффективного и безконфликтного делового общения.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-6	Способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	<p><b>Знать:</b> вербальные и невербальные средства коммуникации, язык жестов в деловом общении, приемы и виды активного слушания, правила ведения деловой переписки, делового письма</p> <p><b>Уметь:</b> различать вербальные и невербальные средства коммуникации, преодолевать речевые барьеры при общении, вести деловую переписку</p> <p><b>Владеть:</b> навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры</p>
ОК-7	Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе	<p><b>Знать:</b> основные этапы и виды коммуникаций; структуру процесса коммуникаций; функции и принципы общения; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной среде; основные законы психологии.</p> <p><b>Уметь:</b> устанавливать, поддерживать и развивать</p>

		<p>межличностные и деловые отношения; анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации.</p>
--	--	---

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы 72 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)  Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
	Модуль 1 Деловое общение. Деловые коммуникации: понятие и эффективность								
1	Общение и его виды	5	1	2	2			2	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, подготовка реферата
2	Понятие деловой коммуникации	5	2-3	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях

3	Эффективность коммуникации	5	4-5	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях
4	Переговоры, как коммуникативный процесс	5	6-7	2	4			2	Опрос, оценка выступлений, деловая игра, участие в дискуссиях
5	Этика публичных выступлений	5	8-9	2	2			2	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, подготовка презентации, эссе
<i>Итого по модулю 1:</i>		36	1-9	10	12			14	Тестирование
Модуль 2. Деловые коммуникации в компьютерных сетях									
7	Организация коммуникации в сети Интернет	5	10-11	2	2			6	Опрос, оценка выступлений, подготовка презентации
8	Деловая переписка	5	12-13	2	2			6	Опрос, оценка выступлений, деловая игра
6	Общение со СМИ	5	14-15	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, подготовка презентации, эссе
9	Дебаты с оппонентами	5	16-17	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, деловая игра
<i>Итого по модулю 2:</i>		36	10-17	8	8			20	Тестирование
<b>ИТОГО:</b>		72	1-17	18	20			34	Зачет

### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

*Модуль 1.* Деловое общение. Деловые коммуникации: понятие и эффективность



## Тема 1. Общение и его виды.

Общение личное и массовое. Так ли мы говорим, как пишем? Монолог и диалог. Общение «глаза в глаза» и на расстоянии. Слова в общении и общение без слов. Символы и передаваемые смыслы. Основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи. Культура понимания. Поведение в конфликтной ситуации. Формы и правила речевого этикета. Искусство ведения беседы. Язык эмоций.

## Тема 2. Понятие деловой коммуникации.

Общение и коммуникация, как ключевые категории теории коммуникации. Понятие коммуникация, деловая коммуникация, коммуникативный процесс. Постулаты делового общения.

## Тема 3. Эффективность коммуникации.

Какую коммуникацию можно считать эффективной. Коммуникативный акт. Адресант и адресат сообщения. Почему люди общаются? Реакция на собеседника и информацию. Легко ли понять чужую мысль? Что влияет на эффективность сообщения? Как сообщение передается без слов. Типы невербальных средств. Использование и оценка невербальных средств общения. Особенности молодежной аудитории

## Тема 4. Переговоры, как коммуникативный процесс.

Предмет переговоров. Подготовительный этап. Прогноз и анализ возможных вариантов переговоров. Различные подходы к проведению переговоров. Позиционные переговоры. Принципиальные переговоры. Дискуссионный этап переговорного процесса. Изложение проблем и целей, уточнение позиций сторон. Противостояние психологическому давлению со стороны партнера. Подведение итогов и принятие решений. Оценка эффективности переговоров.

Тема 5. Этика публичных выступлений.

Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс. Какими бывают публичные речи? Ошибки в построении речи. Выступление на деловом совещании. Выступление участников совещания. Выступление на собрании. Выступление на митинге. Регламент.

*Модуль 2. Деловые коммуникации в компьютерных сетях*

Тема 6. Общение со СМИ.

Формирование медиа-связей. Правила взаимодействия с журналистами. Технологии написания пресс-релиза. Особенности интервью различным СМИ. Корпоративные СМИ

Тема 7 . Организация коммуникации в сети Интернет.

Организация корпоративных коммуникаций в сети Интернет. Корпоративный сайт: основные правила создания. Пресс-центр на сайте. Корпоративный блог в информационный войне и кризисной ситуации. Информационная блокада. Новые технологии.

Тема 8. Деловая переписка

Документ. Виды деловой переписки. Деловое письмо. Классификация деловых писем. Требования к оформлению деловых писем. Этикетная составляющая делового письма.

Тема 9. Дебаты с оппонентами

Особенности дебатов с оппонентами как форма коммуникации. Участники, ведущий и судьи дебатов. Тема дебатов. Подготовка к дебатам. Подготовка и проведение дебатов. Критика и принципы конструктивной критики.

## 5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (14 часов).

- во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала.

- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, т.е. обсуждение конкретной деловой ситуации, проведение деловых игр.

- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации.

- подготовка рефератов, докладов, презентаций, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

## 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Деловые коммуникации» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера. Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

№ п/п	Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
-------	------------------	-----------------------------------	----------------

1	Общение и его виды	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
2	Понятие деловой коммуникации	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
3	Эффективность коммуникации	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
4	Переговоры, как коммуникативный процесс	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, деловая игра, участие в дискуссиях, проверка конспекта
5	Этика публичных выступлений	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
6	Организация коммуникации в сети Интернет	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
7	Деловая переписка	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, деловая игра, участие в дискуссиях, проверка конспекта
8	Общение со СМИ	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
9	Дебаты с оппонентами	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, деловая игра, участие в дискуссиях, проверка конспекта

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ОК-6	<p><b>Знать:</b> вербальные и невербальные средства коммуникации, язык жестов в деловом общении, приемы и виды активного слушания, правила ведения деловой переписки, делового письма</p> <p><b>Уметь:</b> различать вербальные и невербальные средства коммуникации, преодолевать речевые барьеры при общении, вести деловую переписку</p> <p><b>Владеть:</b> навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры</p>	Устный опрос, письменный опрос, конспектирование, тестирование, проведение деловой игры
ОК-7	<p><b>Знать:</b> основные этапы и виды коммуникаций; структуру процесса коммуникаций; функции и принципы общения; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной среде; основные законы психологии.</p> <p><b>Уметь:</b> устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения; анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации.</p>	Устный опрос, письменный опрос, конспектирование, тестирование

--	--	--

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

ОК-6 (Способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	<p><b>Знать:</b> вербальные и невербальные средства коммуникации, язык жестов в деловом общении, приемы и виды активного слушания, правила ведения деловой переписки, делового письма</p> <p><b>Уметь:</b> различать вербальные и невербальные средства коммуникации, преодолевать речевые барьеры при общении, вести деловую переписку</p> <p><b>Владеть:</b> навыками грамотно и профессионально вести телефонный</p>	<p>Имеет неполное представление о понятиях вербальные и невербальные средства коммуникации, язык жестов в деловом общении, приемы и виды активного слушания, правила ведения деловой переписки, делового письма</p> <p>Демонстрирует слабое умение различать вербальные и невербальные средства коммуникации, преодолевать речевые барьеры при общении, вести деловую переписку</p> <p>Слабо владеет навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую</p>	<p>Допускает неточности в понятиях вербальные и невербальные средства коммуникации, язык жестов в деловом общении, приемы и виды активного слушания, правила ведения деловой переписки, делового письма</p> <p>Может различать вербальные и невербальные средства коммуникации, преодолевать речевые барьеры при общении, вести деловую</p>	<p>Допускает четкое представление о понятиях вербальные и невербальные средства коммуникации, язык жестов в деловом общении, приемы и виды активного слушания, правила ведения деловой переписки, делового письма</p> <p>Может правильно различать вербальные и невербальные средства коммуникации, преодолевать речевые барьеры при общении, вести деловую переписку</p> <p>Эффективно</p>

	разговор, деловую переписку, деловые переговоры	переписку, деловые переговоры	переписку Владеет навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры	владеет навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры
--	---	-------------------------------	---	--

### ОК-7 (Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	<p><b>Знать:</b> основные этапы и виды коммуникаций; структуру процесса коммуникаций; функции и принципы общения; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной среде; основные законы психологии.</p> <p><b>Уметь:</b> устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения; анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников.</p>	<p>Имеет неполное представление об основных этапах и видах коммуникаций; структуре процесса коммуникаций; функции и принципах общения; правовых и этических аспектах деятельности в коммуникативной среде; основных законах психологии.</p> <p>Демонстрирует слабое умение устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения; анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области</p>	<p>Допускает неточности в знании основных этапов и видов коммуникаций; структуре процесса коммуникаций; функциях и принципах общения; правовых и этических аспектах деятельности в коммуникативной среде; основных законах психологии.</p> <p>Допускает неточности в умении устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые</p>	<p>Демонстрирует четкое представление об основных этапах и видах коммуникаций; структуре процесса коммуникаций; функциях и принципах общения; правовых и этических аспектах деятельности в коммуникативной среде; основных законах психологии.</p> <p>Демонстрирует четкое умение устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения; анализировать процессы коммуникации</p>

	<p><b>Владеть:</b> приемами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации.</p>	<p>их улучшения; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников.</p> <p>Слабо владеет приемами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации.</p>	<p>отношения; анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников.</p> <p>Владеет приемами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации.</p>	<p>в организации и выявлять области их улучшения; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников.</p> <p>Эффективно владеет приемами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации.</p>
--	---	---	---	---

Если хотя бы одна из компетенций не сформирована, то положительная оценки по дисциплине быть не может.

### 7.3. Типовые контрольные задания

*(Указываются темы эссе, рефератов, курсовых работ и др. Приводятся примерные тестовые задания, контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.)*

### **Вопросы для подготовки к сдаче итогового контроля (зачета) по дисциплине**

1. Понятие деловой коммуникации
2. Эффективность коммуникации
3. Общение, его виды
4. Монолог и диалог
5. Символы и передаваемые смыслы
6. Общение и коммуникация
7. Коммуникативный акт
8. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса



9. Значение вербальных и невербальных параметров в деловой коммуникации
10. Типы невербальных средств
11. Деловой этикет и его значение
12. Деловая риторика: основные особенности проведения эффективных презентаций и переговоров
13. Телефонный этикет
14. Деловая переписка
15. Деловое письмо
16. Формирование и развитие лидерских качеств личности
17. Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации
18. Виды и формы конфликтов
19. Деловое совещание. Деловые переговоры. Презентация
20. Выступление перед аудиторией, как коммуникативный процесс
21. Особенности молодежной аудитории
22. Общение со СМИ
23. Особенности дебатов с аппонентами
24. Документальная лингвистика. Заявление. Объяснительная. Докладная
25. Электронная деловая коммуникация
26. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах
27. Специфика электронных переговоров
28. Особенности делового общения в профессиональных сетевых сообществах
29. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи
30. Особенности консультирования в Интернет
31. Деловая коммуникация в блогах

### **Тестовые задания по курсу «Деловые коммуникации»**

#### **1. Коммуникация - это:**

- 1) обмен идеями;
- 2) информационный обмен;
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) управленческое общение;
- 5) стилистическое оформление речи.

#### **2. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?**

- 1) достоверность;
- 2) своевременность;
- 3) форма подачи информации;
- 4) адресность;

5) понятность.

**3. Как называется двусторонний процесс обмена информацией?**

- 1) коммуникация;
- 2) общение;
- 3) взаимодействие;
- 4) контакт;
- 5) интеракция.

**4. Укажите, как называется составляющая общения, которая рассматривает психологическую природу общения с точки зрения характера речевых действий, восприятия речи собеседника, восприятия личности собеседника?**

- 1) общение как форма психической деятельности;
- 2) общение как форма поведения;
- 3) общение как межличностное взаимодействие;
- 4) общение как психологические свойства личности;
- 5) общение как средство формирования личности.

**5. Общение – всегда есть диалог:**

- 1) одного человека с другим;
- 2) наедине с собой;
- 3) человека с машиной;
- 4) технических устройств;
- 5) все ответы верны.

**6. Что является перцептивной стороной общения?**

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) обмен информацией между участниками общения;
- 5) все ответы верны.

**7. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?**

- 1) умение устанавливать психологический контакт;
- 2) учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
- 3) аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
- 4) четкое распределение обязанностей между партнерами;
- 5) эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.

**8. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это:**

- 1) перцепция;
- 2) аттракция;
- 3) эмпатия;
- 4) каузальная атрибуция;
- 5) апперцепция.

**9. Какой из способов коммуникации самый пластичный?**

- 1) жест;
- 2) речь;
- 3) изображение;
- 4) письмо;
- 5) музыка.

**10. Аксиальная коммуникация -это:**

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) массовая коммуникация;
- 5) адресная коммуникация.

**11. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:**

- 1) доброжелательность сторон коммуникации;
- 2) желание сторон продолжить коммуникации;
- 3) своевременность получения информации;
- 4) сопровождение текста жестикоммуляцией;
- 5) удовлетворенность партнеров по коммуникации.

**12. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?**

- 1) имеет нематериальную природу;
- 2) имеет материальную природу;
- 3) неограниченна пространством;
- 4) неотчуждаема;
- 5) обладает возрастающей полезностью.

**13. Какая связь существует между участниками коммуникации?**

- 1) объектно-объектная;
- 2) субъектно-объектная;
- 3) объектно-субъектная;
- 4) субъектно-субъектная;
- 5) все ответы верны.

**14. Что представляет собой интегративная функция деловой коммуникации?**

- 1) социальный механизм управления;
- 2) объединение деловых партнеров;
- 3) самовыражение, демонстрация личностного потенциала;
- 4) передача конкретных способов деятельности;
- 5) регламентация поведения и деятельности.

**15. Какая функция коммуникации позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия?**

- 1) информационная функция;
- 2) социальная функция;
- 3) экспрессивная функция;
- 4) прагматическая функция;
- 5) интерпретативная функция.

**16. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?**

- 1) зарождение и выбор идеи;
- 2) кодирование и выбор канала;
- 3) передача информации;
- 4) декодирование;
- 5) обратная связь.

**17. Что такое кодирование?**

- 1) перевод на язык коммуникации идей и замыслов отправителя;
- 2) написание речей, текстов или сообщений рекламного, информационного или иного характера;
- 3) шифровка сообщения, не предназначенного для широкого оглашения;
- 4) выбор шрифта при написании текста;
- 5) выбор характеристики теле-или радиосигнала для максимального достижения его четкости.

### **Тематика эссе**

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах
2. Вербальные и невербальные средства общения и их функции в деловой коммуникации
3. Характеристика конфликтного поведения. Виды и способы устранения конфликтов
4. Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес-этикета
5. Бизнес-этикет. Национальная и культурная специфика
6. Деловая коммуникация в межкультурном контексте
7. Стили деловых переговоров
8. Функции и виды деловой коммуникации
9. Этика и психология речевой коммуникации

10. Деловая коммуникация и интернет. Типовое электронное письмо.
11. Конфликтные ситуации и способы их преодоления в деловой коммуникации
12. Взаимосвязь национального характера и менталитета
13. Бизнес-этикет в разных культурах
14. Основы этнической конфликтологии
15. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций
16. Процесс коммуникации и его составляющие
17. Давление в переговорах и способы противостояния в деловых переговорах
18. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации
19. Коммуникативные ошибки и способы их предупреждения
20. Специфика составления деловой корреспонденции
21. Корпоративные блоги как СМИ компании
22. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях
23. Специфика электронных переговоров
24. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации

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

0-50 баллов	–	неудовлетворительно
51-65 баллов	–	удовлетворительно
66-85 баллов	–	хорошо
86-100 баллов	–	отлично

**Например:**

Баллы, полученные за аудиторную работу: 55, 40, 66.

Баллы за самостоятельную работу: 70

Средний балл за текущую работу:  $(55+40+60+70):4=56$

Итоговый балл за текущую работу с учетом коэффициента весомости (0,5):

$56*0,5=28$

Баллы за контрольную работу: 65

Итоговый балл за контрольную работу:  $65*0,5=33$

Оценка за модуль:  $28+33=61$  балл

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

Основная литература

1. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. -М.: Юрайт,2013–468с.
2. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие/ Е.И. Кривокопа. –М.: Инфра-М, 2014. -192с.
3. Руденко, А.М. Деловые коммуникации : учебник / А.М. Руденко. - Ростов-н/Д: Феникс, 2013–350с.

#### Дополнительная литература

4. Аминов, И.И. Психология делового общения / И.И. Аминов. -М.: Омега -Л, 2005 -304с.
5. Анодина, Н.Н.Деловое письмо: Методика составления и правила оформления : Практическое пособие / Н.Н. Анодина. -М.: Омега -Л, 2009 -94с.
6. Бландел, Р.Эффективные бизнес-коммуникации: Теория и практика в эпоху информации / Р. Бландел. - СПб: Питер, 2000-384с.
7. Богомолов, Н.Н.Социальная психология массовой коммуникации: Учебное пособие / Н.Н. Богомолов. -М.: Аспект Пресс, 2010 -191с.
8. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. -М.: ИНФРА-М, 2005 -295с.
9. Зарецкая, Е.Н.Деловое общение: В 2т.Т.2/ Е.Н. Зарецкая. -М.: Дело, 2002 -720с.
- 10.Каймакова, М.В. Коммуникации в организации: текст лекций / М. В. Каймакова. –Ульяновск: УлГТУ, 2008–73 с. (<http://window.edu.ru/resource/874/58874>)
- 11.Колтунова, М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этика. Уч. пособие для вузов / М.В. Колтунова. -М.: Экономическая литература, 2002 -288с.
- 12.Лэйхифф, Дж.М. Бизнес -коммуникации: Стратегии и навыки / Дж.М. Лэйхифф, Дж.М. Пенроуз. -СПб: Питер, 2001 -688с.
- 13.Моисеева, А.П. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие / А.П. Моисеева. -Томск: Изд-во ТПУ, 2007-104 с. (<http://window.edu.ru/resource/061/75061>)
- 14.Нэпп, М. Невербальное общение: Учебник / М. Нэпп. -М.: ОЛМА-Пресс, 2004 -256с.
- 15.Поленова, Т.П. Школа эффективного общения: Коммуникативные техники, которые всегда работают / Т.П. Поленова. -Ростов-н/Д: Феникс, 2009 -252с.
- 16.Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации. -3-е изд.-М.:Альпина Паблишер, 2011 -280с.
- 17.Рязанова, С.В. Менеджмент в современном бизнесе: В 2 книгах. Кн2. Коммуникации: управление общением, организация и техника /С.В. Рязанова, В.И. Беляев. -Барнаул: АГУ, 2001 -182с.

18. Спивак, В.А. Современные бизнес-коммуникации: Стандартные положения об отделах. Формы переписки. Делопроизводство / В.А.Спивак. -СПб: Питер, 2002 -448

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

1. <http://lib.ieie.nsc.ru/Magazin/Rr5.htm> - Официальный сайт журнала «Российский экономический журнал».
2. [http://creativeconomy.ru/mag\\_rp-](http://creativeconomy.ru/mag_rp-) Официальный сайт журнала «Российское предпринимательство».
3. <http://www.kommersant.ru/sf> - Официальный сайт журнала «Секрет фирмы».
4. <http://econom.nsc.ru/eco> -Официальный сайт журнала «ЭКО».
5. [http://www.hse.ru/journals/journals\\_econom.shtml](http://www.hse.ru/journals/journals_econom.shtml) - Официальный сайт экономического журнала Высшей школы экономики.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Дисциплина считается освоенной студентом, если он имеет положительные результаты промежуточного и текущего контроля. Это означает, что студент освоил необходимый уровень теоретических знаний в области аудиторской деятельности и получил достаточно практических навыков осуществления аудиторских процедур.

Для достижения вышеуказанного студент должен соблюдать следующие правила, позволяющие освоить дисциплину на высоком уровне:

1. Начало освоения курса должно быть связано с изучением всех компонентов рабочей программы дисциплины с целью понимания его содержания и указаний, которые будут доведены до сведения студентов на первой лекции и первом семинарском занятии. Это связано:
  - с установлением сроков и контроля выполнения индивидуального задания каждым студентом;
  - с распределением тем докладов и сроки их представления;
  - с критериями оценки текущей работы студента (контрольных работ, индивидуального задания, работы на семинарских/практических занятиях).

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а так же с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

2. Каждая тема содержит список литературы для самостоятельного изучения, вопросы и задания для подготовки к семинарским и/или практическим занятиям, а также материалы для самостоятельной работы.

Необходимо заранее обеспечить себя этими материалами и литературой или доступом к ним.

3. Семинар по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется контроль знаний, полученных студентом самостоятельно. В связи с этим такое занятие начинается либо с устного опроса либо с контрольной работы, которая может проводиться по:

- лекционному материалу темы;
- литературным источникам, указанным по данной теме-заданием для самостоятельной работы.

В связи с этим подготовка к семинарскому занятию заключается в том, чтобы до семинарского занятия:

- изучить лекционный материал и указанные по теме литературные источники;
- выполнить задания для самостоятельной работы.

4. Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством текущего контроля. В процессе подготовки к зачету выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ студенту не ясен. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя на консультации, которая проводится перед зачетом

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

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта.

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

Для обеспечения лекционных занятий по данной дисциплине требуется аудитория оснащенная партами, столом преподавателя, доской или аудитория, оборудованная современным мультимедийным оборудованием: видеопроектором (или интерактивной доской) подключенной к персональному компьютеру.