



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

*Факультет управления*  
Кафедра менеджмент

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Образовательная программа  
38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки  
Управление бизнесом

Уровень высшего образования  
магистратура

Форма обучения  
Очно-заочная

Статус дисциплины: вариативная

Махачкала, 2018 год

Рабочая программа дисциплины «Организационные и деловые коммуникации» составлена в 2018 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (уровень магистратуры) от «30» марта 2015г. № 322.

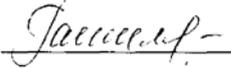
Разработчик: кафедра «Менеджмент», Дадаева У.С. к.э.н., доц. 

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры «Менеджмент» от 12.06.2018 г., протокол № 10

Зав. кафедрой  Гусейнов А.Г.

на заседании Методической комиссии факультета управления от 18.06.2018г.  
протокол № 10

Председатель  Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно - методическим  
управлением 26.06.2018г. 

## Содержание

- 1.Цели освоения дисциплины**
- 2.Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**
- 3.Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)**
- 4.Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**
- 5.Образовательные технологии**
- 6.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**
- 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**
- 8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**
- 9.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**
- 10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**
- 11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**
- 12.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

## Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Организационные и деловые коммуникации» является дисциплиной по выбору вариативной части образовательной программы по направлению 38.04.02 – Менеджмент.

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой Менеджмент.

Содержание дисциплины нацелено на овладение знаниями о специфике и процедуре самопрезентации, на усвоение знаний о сущности организационной коммуникации и осуществлении успешных деловых коммуникации, этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными партнёрами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;

Курс ориентирован на овладение навыками воздействия на партнёра и клиентуру методами и тактическими приёмами рационального обеспечения своих интересов и достижения эффективного сотрудничества.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника:

**ОК- 2** – готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;

**ПК-1** способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;

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

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, и промежуточный контроль в форме зачета.

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

Сем	Всего	Учебные занятия						СРС, в том числе экзамен	Форма промежуточн ой аттестации (зачет, дифференцир ованный зачет, экзамен
		в том числе							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем							
		Всего	из них						
Лекции	Лабораторные занятия		Практические занятия	КСР	Консул				
9	72	16	6	-	10	-		20	экзамен

### 1. Цели освоения дисциплины

Основной целью дисциплины является достижение следующих образовательных результатов: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами

Целями освоения дисциплины «Организационные и деловые коммуникации» являются: изучение теоретических основ деловой и научной коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения организационной и деловой коммуникации.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Организационные и деловые коммуникации» является дисциплиной по выбору по направлению 38.04.02 – Менеджмент. Данный курс тесно взаимосвязан с блоком психологических дисциплин и прежде всего с общей, социальной психологией и базируется на знаниях основ экономической психологии, этики менеджмента. Изучение данной дисциплины должно предшествовать изучению и других дисциплин профессионального цикла.

## 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)
<b>ПК-1</b>	способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;	<p><b>знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- методика и инструменты для решения основных задач управления человеческими ресурсами;</li><li>- основные методы психологии управления;</li><li>- принципы и факторы формирования команды</li><li>-основные теории и концепции взаимодействия людей в организации;</li><li>-типы организационной культуры и методы её формирования</li></ul> <p><b>умеет:</b></p> <p>решать основные задачи управления трудовыми ресурсами;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-формировать команды;</li><li>-организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;</li><li>-диагностировать организационную культуру, выявлять её сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по её совершенствованию</li></ul> <p><b>владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- стандартными процедурами, методиками и инструментами для решения всех основных задач управления человеческими ресурсами</li><li>- методами психологии управления</li><li>- методами анализа критериев формирования команды</li><li>-современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации</li></ul> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- методические подходы к подготовке и принятию экономических</li></ul>

ОК- 2	действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	решений в нестандартных ситуациях; <b>умеет:</b> принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях - нести ответственность за реализацию управленческих решений <b>владеет:</b> навыками разработки и принятия экономических решений, анализа возможных последствий в нестандартных ситуациях
-------	---	---

#### 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.		
<b>МОДУЛЬ 1. Виды деловой коммуникации</b>									
	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Организационные и деловые коммуникации			2	2			6	
	Тема 2. Организационная коммуникация и ее специфика			2	2			6	
	Тема 3. Самопрезентация и коммуникативная компетентность			2	4			8	
	<i>Итого по модулю</i>		36	6	10			20	
	<b>ИТОГО:</b>		72	6	10			20	Экзамен – 36 ч.

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

#### **Модуль 1. «Виды деловой коммуникации»**

##### **Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Организационные и деловые коммуникации»**

Место теории коммуникации в системе научного знания. Теория коммуникации как междисциплинарная отрасль знания. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации. Коммуникация в информационном обществе.

##### **Тема 2. Организационная коммуникация и ее специфика**

Объекты социологического изучения организационных коммуникаций, главные способы средств коммуникации, применяемые исследователями науки, двухуровневое строение структуры информационного обмена. Направления исследований научных коммуникаций. Исследование коммуникационных характеристик документальных информационных потоков. Исследование коммуникационных событий.

#### **Модуль 2. Технологии организационной и деловой коммуникаций**

##### **Тема 3. «Самопрезентация и коммуникативная компетентность»**

1. Определение типов самопрезентации; Провести сравнение типов самопрезентации; Выделить признаки и охарактеризовать специфику коммуникативной компетентности. Дать комплексную характеристику типов самопрезентации

#### **Темы практических или семинарских занятий**

##### **МОДУЛЬ 1 «Виды деловой и научной коммуникации»**

###### План семинарского занятия по теме 1 «Предмет, цели и задачи курса деловые организационные и деловые коммуникации»

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «организационная коммуникация» «коммуникационный процесс».
3. Почему организационная коммуникация является междисциплинарной отраслью знаний.

###### План семинарского занятия по теме 2. «Организационная коммуникация и ее специфика.»

1. Объекты социологического изучения организационных коммуникаций,
2. главные способы средств коммуникации, применяемые исследователями науки,
3. двухуровневое строение структуры информационного обмена.
4. Направления исследований научных коммуникаций.
5. Исследование коммуникационных характеристик документальных информационных потоков.
6. Исследование коммуникационных событий.
7. Исследование научной коммуникации в крупных исследовательских центрах.

###### План семинарского занятия по теме 3 «Самопрезентация и коммуникативная компетентность»

1. Определение типов самопрезентации;
2. Провести сравнение типов самопрезентации;
3. Выделить признаки и охарактеризовать специфику коммуникативной компетентности
4. Дать комплексную характеристику типов самопрезентации

Литература: (5,7,9)

#### **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:

- 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, которая позволяет студентам эффективно взаимодействовать в микрогруппах при обсуждении теоретического материала;
- использование кейс–метода (проблемно–ориентированного подхода), то есть анализ и обсуждение в микрогруппах конкретной деловой ситуации из деловой и научной коммуникации;
- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации;
- подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

## 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

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.

Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Организационные деловые коммуникации»	Работа с учебной литературой (по конспектам лекций, учебной и научной литературе), поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации. Подготовка реферата. Работа с тестами и вопросами для самоконтроля.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата,
Тема 2. Организационная коммуникация и ее специфика	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата, эссе, решение коммуникативных задач.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий
Тема 3. Самопрезентация и коммуникативная компетентность	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Подготовка презентации, слайдов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата,

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.

Работа над презентациями. Демонстрация презентаций на семинарах в течение семестра. При подготовке презентации важно раскрыть тему презентации. Оценивается умение студента логично выстроить текст и грамотно проиллюстрировать его.

- Презентация должна содержать не менее 15 слайдов.
- В каждом слайде должен быть текст и иллюстрация.
- Обязательным является наличие графиков, схем, диаграмм.
- Слайды должны быть прокомментированы.
- Студент должен ответить на вопросы, возникающие в процессе презентации.

Индивидуальные коммуникативные задачи, целью которых является формирование навыков коммуникативных стилей.

**Реферат**— это сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Одна из главных задач реферата - это доложить, донести идеи до аудитории, мобилизовать ее знания. Для совершенствования этого умения в помощь привлекается обширная литература о лекторском мастерстве и ораторском искусстве. Реферат - это не сочинение, а обзор публикаций, доступных по заданной теме. Обзор, в отличие от сочинения, не требует ни фантазии, ни оригинальности мышления, ни высказывания новых идей. Разумеется, в реферате можно приводить собственные утверждения и высказывания, но, во-первых, это совсем не обязательно, а во-вторых, уместно не во всех разделах работы.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление;
- устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве. Рекомендованная ниже тематика рефератов примерная. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается

актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять научные термины, избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Объем реферата — от 10 до 15 машинописных страниц.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, а в самом конце — дату написания работы.

Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах, и в научно-справочном аппарате отрицательно сказываются на оценке.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7-10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

#### **Тематика рефератов:**

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
2. Особенности западного и восточного делового дискурса.
3. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
5. Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.
6. Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес – этикета.
7. Коммуникация в Интернет с представителями разных культур.
8. Бизнес – этикет. Национальная и культурная специфика.
9. Деловая коммуникация в межкультурном контексте.
10. Специфика телефонных переговоров.
11. Техники подстройки к собеседнику по телефону. Профессиональный диалог с клиентом
12. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления
13. Функции деловых переговоров, составляющие процесса деловых переговоров
14. Стили деловых переговоров.
15. Давление в переговорах и способы противостояния в деловых переговорах
16. Запрещенные приемы в деловых переговорах.
17. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
18. Основные ошибки при проведении презентаций
19. Техника убеждения в переговорах.
20. Давление в переговорах и способы противостояния
21. Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
22. Гендерный аспект в бизнесе.
23. Вербальные и невербальные коммуникации

24. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения
25. Процесс коммуникации и его составляющие.
26. Функции и виды деловой коммуникации.
27. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
28. Этика и психология речевой коммуникации.
29. Формулы речевого этикета в различных культурах.
30. Составляющие акта деловой коммуникации (вербальные и невербальные).
31. Физиогномика, невербалика. Их значение в деловой коммуникации.
32. Социотипы и их значение при формировании команды.
33. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.
34. Коммуникативные ошибки способы их предупреждения.
35. Коммуникативные ошибки при кросс-культурном взаимодействии
36. Основы этнической конфликтологии.
37. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
38. Специфика составления деловой корреспонденции.
39. Правила ведения телефонных переговоров.
40. Деловая коммуникация в интернет. Типовое электронное письмо.
41. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций.
42. Основные ошибки при проведении презентаций.
43. Моя система тайм-менеджмента.
44. Технологии тайм-менеджмента.
45. НЛП в бизнесе.
46. Конфликтные ситуации и способы их преодоления в деловой коммуникации
47. Мои психологический портрет
48. Этническая картина мира (когнитивная, социокультурная, географическая).
49. Взаимосвязь национального характера и менталитета.
50. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
51. Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурном общении.
52. Концепции межкультурных различий: теория ценностных ориентаций Кларксона и Стробека, теория ценностных конфигураций Парсонса.
53. Параметры межкультурных различий: теории Хофстеде, Тромпенаарса.
54. Теория Холла: высоко- и низко- контекстные культуры.
55. Восприятие времени в различных культурах: концепция Льюиса.
56. Психология межкультурного взаимодействия: особенности коммуникации с представителями другой культуры.
57. Феномен культурного шока его значение в деловой коммуникации.
58. Факторы, влияющие на кросс-культурную коммуникацию: стереотипы, предрассудки, дискриминация.
59. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
60. Политическая корректность: ее роль в деловой межкультурной коммуникации.
61. Кросс-культурный менеджмент, предмет и методы исследования.
62. Воздействие национальной культуры на управление организацией.
63. Различные классификации корпоративных культур.
64. Бизнес-этикет в разных культурах.
65. Маркетинг в различных культурах.
66. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, Страны Европы)
67. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
68. Этикет дарения в разных культурах.
69. Специфика гастрономического этикета в разных культурах.

- 70. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
- 71. Специфика деловой коммуникации в Интернет
- 72. Виды и формы деловой коммуникации в Интернет
- 73. Корпоративные блоги как СМИ компании
- 74. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях
- 75. Специфика электронных переговоров

**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.

Код компетенции из ФГОС ВО	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ОК- 2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методические подходы к подготовке и принятию экономических решений в нестандартных ситуациях;</li> </ul> <p><b>умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях</li> <li>- нести ответственность за реализацию управленческих решений</li> </ul> <p><b>владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками разработки и принятия экономических решений, анализа возможных последствий в нестандартных ситуациях</li> </ul>	Устный опрос, письменный опрос
ПК- 1-	способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;	<p><b>знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методики и инструменты для решения основных задач управления человеческими ресурсами;</li> <li>- основные методы психологии управления;</li> <li>- принципы и факторы формирования команды</li> <li>-основные теории и концепции взаимодействия людей в организации;</li> <li>-типы организационной культуры и методы её формирования</li> </ul> <p><b>умеет:</b></p>	Письменный опрос Круглый стол

		<p>решать основные задачи управления трудовыми ресурсами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-формировать команды;</li> <li>-организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;</li> <li>-диагностировать организационную культуру, выявлять её сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по её совершенствованию</li> </ul> <p><b><u>владеет:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандартными процедурами, методиками и инструментами для решения всех основных задач управления человеческими ресурсами</li> <li>- методами психологии управления</li> <li>- методами анализа критериев формирования команды</li> <li>-современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации</li> </ul>	
--	--	---	--

## 7.2. 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.)*

### **Контрольные вопросы к зачету для промежуточного контроля**

1. Цели и задачи коммуникации.
2. Коммуникационная сеть.
3. Коммуникационный процесс в деловом общении.
4. Этапы и каналы коммуникации.
5. Задачи менеджера в области коммуникации
6. Виды коммуникаций
7. Общение: влияние личных качеств на общение
8. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
9. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
10. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)
11. Деловая беседа

12. Деловое совещание.
13. Классификация деловых совещаний
14. Организация проведения делового совещания
15. Риторика, ее основные понятия и правила.
16. Коммуникационные эффекты деловой риторики.
17. Организация публичного выступления.
18. Принципы речевого воздействия
19. Структура презентации
20. Этапы подготовки презентации
21. Понятие и основные позиции этики делового общения
22. Этические нормы и правила в деловом общении
23. Этика общения в трудовом коллективе
24. Этические принципы делового общения
25. Составление резюме
26. Организация деловых переговоров
27. Методы ведения деловых переговоров
28. Тактика ведения деловых переговоров
29. Резолюция в деловой корреспонденции
30. Деловое письмо и требования которые надо соблюдать при его написании.
31. Классификации деловых писем
32. Оформление делового письма
33. Резолюция в деловой корреспонденции
34. Свойства имиджа
35. Классификация имиджа
36. Факторы, влияющие на формирование имиджа у человека
37. Имидж фирмы
38. Из каких компонентов складывается имидж фирмы
39. Понятие и принципы этикета
40. Виды этикета
41. Свойства этикета
42. Основные правила делового этикета
43. Основные характеристики этики делового общения в странах Востока
44. Национальные особенности в деловом общении в странах Западной Европы
45. Особенности делового поведения и общения в США, Канаде, Австралии

***Образец тестового задания по второму модулю***

**1. Вербальное общение дополняется:**

- а) настроением коммуникатора;
- б) экстралингвистическими элементами;
- в) эзоповскими иносказаниями;
- г) прямой речью.

**2. Грамотности делового письма отвечают следующие пункты:**

- а) орфография, грамматика;
- б) морфология, синтаксис;
- в) правописание прописных (заглавных) букв;
- г) пунктуация;
- д) согласование в предложениях (стилистика).

**3. Качества делового человека предполагают:**

- а) умение быть внимательным к окружающим и иметь приличный внешний вид;
- б) соблюдать правила быть пунктуальным и любезным;
- в) умение разбираться в людях на уровне специалиста;
- г) соблюдать конфиденциальность, быть грамотным.

**4. Современная философия не включает такие этические системы:**

- а) этику ценностей;
- б) формальный и материальный комплекс ценностей;
- в) социальную этику;
- г) христианскую этику.

**5. Переговоры системно охватывают:**

- а) переговоры руководителей;
- б) все виды контактов между людьми;
- в) многоплановые допереговорочные мероприятия;
- г) обмен информацией, восприятие и понимание людей.

**6. Деловое общение в полной мере проявляется через:**

- а) предварительные – предконтрактные – протокольные действия;
- б) коммуникативность – перцептивность – интерактивность;
- в) логику – этику – эстетику;
- г) опыт – знания дела – интуитивность.

**7. Убеждая партнера делового общения можно использовать:**

- а) воздействие посредством доказательств;
- б) схоластику и единых штампов из опыта своих и чужих;
- в) логически упорядочение фактов и выводов;
- г) объективную логику, прямого и косвенного доказательства.

**8. Деловое письмо отвечает следующим требованиям:**

- а) яркости и лаконичности;
- б) любезности;
- в) грамотности;
- г) краткости и завершенности;
- д) все перечисленное;

**9. Кто больше всех тратит время на общение?**

- а) начальник цеха;
- б) бригадир;
- в) вице-президент компании;
- г) начальник участка.

**1. Коммуникативность и интерактивность в общении включает:**

- а) активные и пассивные инструменты делового общения;
- б) восприятие внешнего и внутреннего проявления общения;
- в) относительные и абсолютные уровни понимания, контактируемых в деловом общении;
- г) влияние, словесная суггестия, непосредственное понимание в данном пространственно-временном континууме.
- ж) применение приемов изоляции и навязывания ритма.

**2. Этические системы не включают:**

- а) относительные и абсолютные нравственные ценности;
- б) мировоззренческое мироощущение бытия человеческого социума;
- в) нравственные законы священных писаний;
- г) формальный и материальный.

**3. Внушение как убеждение предполагает в своих инструментах следующие элементы:**

- а) софизмы и паралогизмы;
- б) влияние авторитета;
- в) супертезисы научных аргументаций;
- г) общественное положение;
- д) волевое навязывание, психологическое и психотропное воздействие;
- е) обаяние, интеллектуальное и волевое превосходство;
- ж) обладание (наличие) харизма.

#### **4. Принуждение в деловом общении – это:**

- а) необходимый инструмент общения все время;
- б) инструмент приведения в соглашательство;
- в) императивный или насильственный метод воздействия на людей;
- г) всегда этически можно оправдать как метод воздействия.

#### **5. Влияние личностных качеств на общение – это:**

- а) форма общения руководителя с подчиненными;
- б) форма практического достижения целей коммуникации человека в среде общения;
- в) добровольное соглашение и ведомость (управляемость) подчиненного;
- г) чувственный и интуитивный уровень восприятия собеседника.

#### **6. Переговоры призваны как:**

- а) способ самовывживания;
- б) способ разрешения или урегулирования недостатков;
- в) действие, направленное на снижение стрессов в обществе;
- г) один из основных способов разрешения или урегулирования конфликтов и решения проблем.

#### **7. Диалоговое общение включает:**

- а) создание благоприятной атмосферы;
- б) принятие решения и доведение его до собеседника;
- в) анализ, обобщение протоколированных и непротоколированных бесед прошлых периодов;
- г) уточнение влияющих на выбор решения факторов;
- д) ознакомление с решаемым вопросом и его изложение и выбор решения.

#### **8. К общим правилам правильного ведения беседы следует отнести:**

- а) говорить то, что хочет от вас услышать ваш собеседник, поскольку каждый хочет услышать то, что ему интересно (выгодно);
- б) соблюдать определенных правил строгости и мягкости;
- в) высокое расположение духа и желание угодить собеседнику;
- г) стремиться искренности, справедливости и объективности;
- д) умение быстро приводить аргументы и фамилии авторитетов, а также афоризмы великих мыслителей;
- е) соблюдать спокойствие и твердость;
- ж) добиваться изящества, точности и лаконичности

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

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу.

Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:

«0 баллов» - студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов

«10-50 баллов» - обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов

«51-65 баллов» - неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки

«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

«86-90 баллов» - студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

Таблица перевода рейтингового балла в «5»-балльную шкалу

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
0-50	Неудовлетворительно
51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины «Организационные и деловые коммуникации»**

### **а) основная литература:**

1. Жернакова, М.Б., Румянцева, И.А. /Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров/М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. – М.: Издательство Юрайт, 2014. - 370 с.

2. Дзелошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров – М.: Издательство Юрайт, 2014. -4 33 с.

3. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ЭБС университетская научная библиотека

4. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2 IPR books режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/>

### **Дополнительная**

1. Вечер, Л. Поведение руководителя/ Л. Вечер. -- Мн., 2011. Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ЭБС университетская научная библиотека

2. Дейл Карнеги. Как вырабатывать уверенность в себе, и влиять на людей вступая публично. М.: Прогресс. 2010 г. Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ЭБС университетская научная библиотека

3. Дейл Карнеги. Как завлечь друзей и оказывать влияние на людей. М.: Прогресс. 2010 г. Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ЭБС университетская научная библиотека

4. Ионова, А. И. Этика и культура государственного управления: учеб. Пособие / А.И. Ионова. -- М., 2013.

5. Кричевский, Р. Л. Если вы руководитель... / Р. Л. Кричевский. -- М., 2011.

6. Зельдович, Б.З. Деловое общение: Учеб. Пособие/ Б.З. Зельдович - М. : Альфа-Пресс, 2012. - 453 с.

7. Мирошниченко А.А Деловое общение. Практическое руководство для менеджера ; 2011

8. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. -- СПб., 2011.

9. Рюкле, Х. Ваше тайное оружие в общении / Х. Рюкле. -- М., 2011.

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

1. <http://www.aup.ru> (Административно-управленческий портал)

2. <http://www.cfin.ru> (Корпоративное управление)

3. <http://www.ptpu.ru> (Теория и практика управления)

4. <http://www.amr.ru> (Официальный сайт ассоциации менеджеров России)

5. <http://www.cfin.ru/> - Корпоративный менеджмент.

6. <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека

7. [www.rid.ru](http://www.rid.ru) Российский институт директоров

8. [www.iclg.ru](http://www.iclg.ru) Институт корпоративного права и управления

9. [www.amr.ru](http://www.amr.ru) Ассоциация менеджеров России

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

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины

«Организационные и деловые коммуникации» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

– Изучение дисциплины сводится к подготовке специалистов, обладающих знаниями, необходимыми для выполнения своей профессиональной деятельности, и, прежде всего, знанием и изучением теорий, созданных представителями основных научных школ менеджмента;

– знакомство с первоисточниками в области деловой и научной коммуникации; Преподавание «Деловые и научные коммуникации» должно формироваться - основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;

- владеть знаниями технологии научных коммуникаций;

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

– В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и

рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Выполнение практических заданий способствует более глубокому изучению проблем, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы. Для успешной подготовки устных сообщений на практических занятиях студенты в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, должны использовать

**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. Разработан учебный курс на электронной платформе Moodle.

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

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (405 ауд., 421 ауд., 408 ауд., 434 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, Microsoft Office, Visual Studio 2017, Windows 10, Windows Server 2016, Visual Studio Enterprise 2017, Kaspersky System Center 10. Использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.