

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Владимирский государственный университет  
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
 (ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
 по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 29 » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
 Профиль/программа подготовки «Маркетинг»  
 Уровень высшего образования бакалавриат  
 Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
1	2/72	18	18	-	36	Зачет
Итого	2/72	18	18	-	36	Зачет

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** дисциплины «Деловые коммуникации» является освоение теоретических знаний в области делового общения, приобретение умений использовать эти знания в профессиональной деятельности. Овладение основами деловой коммуникации позволит студентам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, демонстрируя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

**Задачи** изучения дисциплины обеспечивают реализацию требований ФГОС ВПО по вопросам:

- изучения основных функций делового общения, его видов и стилей;
- усвоения основных правил межличностного восприятия и механизмы воздействия в общении;
- овладения навыками эффективного делового общения для успешной деятельности специалиста в области управления;
- выработки умений использовать знания и представления о деловом общении при решении служебных задач.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.23 «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам базовой части (Б1.Б) блока 1 (Б1) дисциплин ОПОП. Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов с литературой. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические занятия. Изучение дисциплины для студентов очной формы обучения осуществляется в течение одного семестра. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточная аттестация в форме зачета.

Дисциплина является базой для изучения дисциплин «Теория организации», «Организационное поведение» и др.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

### **общекультурных компетенций:**

ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

### **общепрофессиональных компетенций:**

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

### **профессиональные компетенции:**

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

## Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
ОК-4	<i>Полное</i>	<b>Знать:</b> 31 (ОК-4) основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей русского языка.
		<b>Уметь:</b> У1 (ОК-4) пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка. У2 (ОК-4) пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка; основными сайтами поддержки грамотности в сети «Интернет».
		<b>Владеть:</b> В1 (ОК-4) навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативного характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки / специальность В2 (ОК-4) навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативно-исследовательского характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки / специальность
ОК-5	<i>Частичное</i>	<b>Знать:</b> 31(ОК-5) принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов
		<b>Уметь:</b> У1(ОК-5) работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности
		<b>Владеть:</b> В1(ОК-5) приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности
ОПК-4	<i>Частичное</i>	<b>Знать:</b> 31 (ОПК-4) основные виды презентаций 32 (ОПК-4) методы осуществления делового общения и проведения публичных выступлений 33 (ОПК-4) особенности приемов составления бизнес-презентаций 34 (ОПК-4) инструменты проведения деловых публичных выступлений 35 (ОПК-4) способы поддержки электронных коммуникаций 36 (ОПК-4) основы делового общения 37 (ОПК-4) основные правила деловой переписки и использования электронных коммуникаций

		<p><b>Уметь:</b>  У 1 (ОПК-4) составлять презентации бизнес-идей  У 2 (ОПК-4) проводить бизнес-презентации  У 3 (ОПК-4) использовать компьютерную технику для презентаций, ведения делового общения  У 4 (ОПК-4) оформлять и демонстрировать презентации  У 5 (ОПК-4) грамотно оформлять информацию в рамках заданной темы  У 6 (ОПК-4) соблюдать правила поведения во время проведения презентации  У 7 (ОПК-4) осуществлять деловое общение  У 8 (ОПК-4) осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p><b>Владеть:</b>  В 1 (ОПК-4) навыками составления презентаций  В 2 (ОПК-4) навыками работы с ПО для создания презентаций (MS Power Point)  В 3 (ОПК-4) навыками проведения деловых публичных выступлений  В 4 (ОПК-4) навыками ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций  В 5(ОПК-4) навыками делового общения  В 6 (ОПК-4) навыками осуществления деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций</p>
ПК 1	<i>Полное</i>	<p><b>Знать:</b>  31 (ПК-1) методики и инструменты для решения основных задач управления человеческими ресурсами;  32 (ПК-1) принципы и факторы формирования команды;  33 (ПК-1) основные теории и концепции взаимодействия людей в организации;  34 (ПК-1) типы организационной культуры и методы её формирования</p> <p><b>Уметь:</b>  У1 (ПК-1) решать основные задачи управления трудовыми ресурсами;  У2 (ПК-1) формировать команды;  У3 (ПК-1) организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;  У4 (ПК-1) диагностировать организационную культуру</p> <p><b>Владеть:</b>  В1 (ПК-1) стандартными процедурами, методиками и инструментами для решения всех основных задач управления человеческими ресурсами  В2 (ПК-1) навыками формирования эффективной организационной культуры компании;  В3 (ПК-1) навыками эффективного руководства и лидерства</p>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС			
1	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	1	1-2	2	2		4	2/50		
2	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	1	3-4	2	2		4	2/50		
3	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	1	5-6	2	2		4	2/50	Рейтинг-контроль 1	
4	Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров	1	7-8	2	2		4	2/50		
5	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	1	9-10	2	2		4	2/50		
6	Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации	1	11-12	2	2		4	2/50	Рейтинг-контроль 2	
7	Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации	1	13-14	2	2		4	2/50		
8	Межкультурные различия в деловой коммуникации	1	15-16	2	2		4	2/50		
9	Деловая коммуникация в компьютерных сетях	1	17-18	2	2		4	2/50	Рейтинг-контроль 3	
Всего за 1 семестр:							36	18/50	Зачет	
Наличие в дисциплине КП/КР										
Итого по дисциплине				1	18	18	18	36	18/50	Зачет

#### Содержание лекционных занятий по дисциплине

##### Тема 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации

Предмет и функции теории коммуникации. Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Многообразие коммуникаций и их классификация. Виды коммуникаций в организации. Невербальные коммуникации

##### Тема 2. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов

Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, индентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов. Экспресс-

диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингер. Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих деловой коммуникации.

### **Тема 3. Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи**

Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.

### **Тема 4. Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров**

Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

### **Тема 5. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе**

Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.

### **Тема 6. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации**

Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты. Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.

### **Тема 7. Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации**

Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. Гендерные тенденции в деловом общении. Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования. Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

### **Тема 8. Межкультурные различия в деловой коммуникации**

Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.

### **Тема 9. Деловая коммуникация в компьютерных сетях**

Электронная коммерция. Особенности генезиса электронного делового дискурса. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах. Деловая коммуникация в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернет. Деловая коммуникация в блогах. Технологии WEB 2.0 в работе и деловом общении. Использование информационных технологий в тайм-менеджерских практиках.

## **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации**

Рассмотрение норм и правил деловой коммуникации. Многообразие коммуникаций и их классификация. Виды коммуникаций в организации. Невербальные коммуникации

### **Тема 2. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов**

Обсуждение понятия и структуры личности; понятия и сущности коммуникативной личности.

### **Тема 3. Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи**

Оценка каналов и средств коммуникации. Обсуждение правил выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.

**Тема 4. Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров**

Решение ситуационных заданий по восприятию, слушанию и убеждению в деловой сфере.

**Тема 5. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе**

Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления.

**Тема 6. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации**

Обсуждение докладов по темам: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация.

**Тема 7. Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации**

Обсуждение докладов по темам: Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

**Тема 8. Межкультурные различия в деловой коммуникации**

Обсуждение докладов по темам: Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.

**Тема 9. Деловая коммуникация в компьютерных сетях**

Обсуждение докладов по темам: Электронная коммерция. Особенности генезиса электронного делового дискурса. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества. Специфика электронных переговоров.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» предполагает использование как традиционных методов, форм обучения, так и инновационных, активных и интерактивных технологий: опережающая самостоятельная работа, case-study, методы проблемного обучения, обучение на основе опыта, групповые дискуссии по актуальным вопросам, исследовательская работа и др.

Курс лекций дисциплины подкреплен комплектом презентаций, обеспечивающих тематические иллюстрации, представляемых студентам в оборудованных учебных аудиториях.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема №5);*
- *Групповая дискуссия (тема № 6-9);*
- *Ролевые игры (тема №2-3);*
- *Тренинг (тема №8);*
- *Анализ ситуаций (тема №1-9);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №1-9);*
- *Другое.*

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

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

**Трудоемкость** самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» составляет 36 часов.

#### ***Вопросы для самостоятельного изучения***

<b>№ темы</b>	<b>Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение</b>	<b>Кол-во часов</b>
1	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	4
2	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	4

3	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	4
4	Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров	4
5	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	4
6	Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации	4
7	Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации	4
8	Межкультурные различия в деловой коммуникации	4
9	Деловая коммуникация в компьютерных сетях	4
	<b>Итого:</b>	36

### **Темы рефератов (рекомендуемые) по дисциплине**

1. Основы светского и делового этикета.
2. Установление контакта в деловых коммуникациях
3. Визитные карточки в деловых коммуникациях
4. Культура поведения в общественных местах.
5. Подарки и цветы в деловых коммуникациях
6. Культура переписки в деловых коммуникациях
7. Вербальные коммуникации в деловом мире
8. Культура телефонного разговора в деловом общении
9. Искусство общения со СМИ
10. Невербальные средства общения в деловых коммуникациях
11. Формирование позитивного имиджа.
12. Деловые приемы и светские рауты
13. Столовый этикет
14. Прикладная конфликтология в деловых коммуникациях
15. Речевой этикет в деловом мире
16. Религиозный этикет в деловом мире
17. Эффективные коммуникации
18. Ключевые навыки деловых коммуникации
19. Бизнес-этикет неофициальных встреч с деловыми партнерами
20. Бизнес-коммуникация с деловыми партнерами
21. Построение отношений с клиентами
22. Сущность деловых коммуникаций:
23. Проблемы деловой коммуникации с подчиненными, с коллегами, с руководством.
24. Персональная коммуникативная эффективность
25. Техники эффективных деловых коммуникаций; техники влияния
26. Основы стрессменеджмента.
27. Управление переговорами: правила и приемы
28. Основы деловых коммуникаций
29. Противостояние манипуляциям в деловом мире
30. Презентации, публичные выступления и ораторское искусство
31. Деловые коммуникации; работа с аудиторией.
32. Интерактивное выступление в деловом мире
33. Управление конфликтом в деловых коммуникациях
34. Конфликты в деловых коммуникациях
35. Управление информацией и временем в деловых коммуникациях
36. Управление вниманием в деловых коммуникациях

### **6.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с Учебным планом в форме зачета в 1 семестре для студентов. Студенты допускаются к



зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины и согласно «Положению о рейтинговой системе комплексной оценки знаний студентов в ВлГУ» набранное студентом суммарное количество баллов по дисциплине должно быть не менее 20 рейтинговых баллов.

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

В ходе промежуточной аттестации осуществляется контроль освоения компетенций в соответствии с этапами их формирования.

#### Этапы формирования компетенций в ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации»

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций
Тема 1	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Предмет и функции теории коммуникации. Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Многообразие коммуникаций и их классификация. Виды коммуникаций в организации. Невербальные коммуникации	ОК-4 ОПК-4
Тема 2	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, индентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов. Экспресс-диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингера. Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих деловой коммуникации.	ОК-4 ОПК-4 ПК-1
Тема 3	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.	ОК-5
Тема 4	Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров	Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.	ОК-5
Тема 5	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.	ОК-5 ОПК-4 ПК-1
Тема 6	Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации	Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты. Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения,	ОК-4

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций
		привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.	
Тема 7	Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации	Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. Гендерные тенденции в деловом общении. Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования. Использование методологии трансакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.	ОК-5 ОПК-4 ПК-1
Тема 8	Межкультурные различия в деловой коммуникации	Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.	ОК-4
Тема 9	Деловая коммуникация в компьютерных сетях	Электронная коммерция. Особенности генезиса электронного делового дискурса. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах. Деловая коммуникация в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернет. Деловая коммуникация в блогах. Технологии WEB 2.0 в работе и деловом общении. Использование информационных технологий в тайм-менеджерских практиках.	ОПК-4 ПК-1

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

##### Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования

Наименование тем	Коды компетенций	Коды ЗУВ		Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
Понятие и основные элементы деловой коммуникации	ОК-4 ОПК-4	31 (ОК-4) У1 (ОК-4) У2 (ОК-4) В1 (ОК-4) В2 (ОК-4)	32 (ОПК-4) 36 (ОПК-4) У7(ОПК-4) В5(ОПК-4)	Вопросы на зачете 1-5	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Зачтено
Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	ОК-4 ОПК-4 ПК-1	31 (ОК-4) У1 (ОК-4) У2 (ОК-4) В1 (ОК-4) В2 (ОК-4)	32 (ОПК-4) 36 (ОПК-4) У7(ОПК-4) В5(ОПК-4) 33 (ПК-1) В1 (ПК-1)	Вопросы на зачете 6-9		
Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	ОК-5	3 1(ОК-5) У 1(ОК-5) В 1(ОК-5)		Вопросы на зачете 10-11		
Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров	ОК-5	3 1(ОК-5) У 1(ОК-5) В 1(ОК-5)		Вопросы на зачете 12-15		
Деловые	ОК-5	3 1(ОК-5)	В1(ОПК-4)	Вопросы		

Наименование тем	Коды компетенций	Коды ЗУВ		Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	ОПК-4 ПК-1	У 1(ОК-5) В 1(ОК-5) 31 (ОПК-4) 32 (ОПК-4) 33 (ОПК-4) 34 (ОПК-4) 35 (ОПК-4) 37 (ОПК-4) У1(ОПК-4) У2(ОПК-4) У3(ОПК-4) У8(ОПК-4)	В2(ОПК-4) В4(ОПК-4) В6(ОПК-4) 31 (ПК-1) 32 (ПК-1) У1 (ПК-1) У2 (ПК-1) В1 (ПК-1) В2 (ПК-1)	на зачете 16-20	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Не зачтено
Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации	ОК-4	31 (ОК-4) У1 (ОК-4) У2 (ОК-4)	В1 (ОК-4) В2 (ОК-4)	Вопросы на зачете 21-23		
Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации	ОК-5 ОПК-4 ПК-1	3 1(ОК-5) У 1(ОК-5) В 1(ОК-5) 32 (ОПК-4) 34 (ОПК-4) 36 (ОПК-4) У5(ОПК-4) У7(ОПК-4) У8(ОПК-4) В3(ОПК-4) В5(ОПК-4)	32 (ПК-1) 33 (ПК-1) 34 (ПК-1) У1 (ПК-1) У2 (ПК-1) У3 (ПК-1) В1 (ПК-1) В2 (ПК-1) В3 (ПК-1)	Вопросы на зачете 24-28		
Межкультурные различия в деловой коммуникации	ОК-4	31 (ОК-4) У1 (ОК-4) У2 (ОК-4)	В1 (ОК-4) В2 (ОК-4)	Вопросы на зачете 29-31		
Деловая коммуникация в компьютерных сетях	ОПК-4 ПК-1	31 (ОПК-4) 32 (ОПК-4) 33 (ОПК-4) 34 (ОПК-4) 35 (ОПК-4) 37 (ОПК-4) У1(ОПК-4) У2(ОПК-4) У3(ОПК-4) У8(ОПК-4)	В1(ОПК-4) В2(ОПК-4) В4(ОПК-4) В6(ОПК-4) 34 (ПК-1) У3 (ПК-1) У4 (ПК-1) В1 (ПК-1) В2 (ПК-1) В3 (ПК-1)	Вопросы на зачете 32-40		

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

**Примеры тестовых заданий  
по дисциплине «Деловые коммуникации», используемых при текущем контроле  
Рейтинг-контроль №1**

Вопрос № 1. В какой теории коммуникация понимается как вытеснение индивидом своих бессознательных влечений?

- 1) в экзистенциалистской теории;
- 2) в психоаналитической теории;
- 3) в бихевиористской теории;
- 4) в игровой теории;
- 5) в персоналистской теории.

Вопрос № 2. Когда был введен в понятийно-категориальный аппарат научной литературы термин «коммуникация»?

- 1) в конце XIX века;
- 2) в начале XX века;
- 3) в середине XX века;
- 4) во второй половине XX века;
- 5) в начале XXI века.

Вопрос № 3. Как понимается коммуникация в семантической модели Ю.Лотмана и У.Эко?

- 1) как речевые сигналы, манипулируя которыми можно воспитывать человека любого склада;
- 2) как организация жизни на принципах изоляции и самоизоляции;
- 3) особый способ деятельности, который делает возможной совместную деятельность;
- 4) как игра;
- 5) как взаимопонимание.

Вопрос № 4. Коммуникация – это:

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

Вопрос № 5. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

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

Вопрос № 6. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?

- 1) неизбежность;
- 2) необратимость;
- 3) многоканальность;
- 4) поэтапность;
- 5) ситуативность.

Вопрос № 7. Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

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

Вопрос № 8. 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.

Вопрос № 9. Общение – всегда есть диалог:

- 1) одного человека с другим;

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

Вопрос № 10. 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.

### **Рейтинг-контроль №2**

Вопрос № 1. 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.

Вопрос № 2. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это:

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

Вопрос № 3. Какой принцип не относится к теории обмена Дж. Хоманса?

- 1) чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;
- 2) если вознаграждение за определенный тип поведения зависит от условий, то человек будет стремиться их воссоздать;
- 3) равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса;
- 4) если вознаграждение велико, то человек готов затратить больше усилий для его получения;
- 5) когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей мере готов прилагать усилия для их удовлетворения.

Вопрос № 4. Какой из способов коммуникации самый пластичный?

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

Вопрос № 5. 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.

Вопрос № 6. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- 1) доброжелательность сторон коммуникации;
- 2) желание сторон продолжить коммуникации;
- 3) своевременность получения информации;

- 4) сопровождение текста жестикуляцией;
- 5) удовлетворенность партнеров по коммуникации.

Вопрос № 7. 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.

Вопрос № 8. Какая связь существует между участниками коммуникации?

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

Вопрос № 9. 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.

Вопрос № 10. 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.

### **Рейтинг-контроль №3**

Вопрос № 1. 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.

Вопрос № 2. 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.

Вопрос № 3. От чего зависят факторы эффективности декодирования сообщения?

- 1) понимания смысла сообщения;
- 2) стереотипов мышления;
- 3) финансового положения получателя сообщения;
- 4) барьеров коммуникации;
- 5) его семантических характеристик.

Вопрос № 4. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?

- 1) телефонный разговор;
- 2) личное письменное сообщение;
- 3) выступление перед большой аудиторией;
- 4) межличностное общение;
- 5) реклама в СМИ.

Вопрос № 5. Реакция получателя на сообщение это:

- 1) восприятие;
- 2) обратная связь;
- 3) кодирование;
- 4) шум;
- 5) декодирование.

Вопрос № 6. Речевая ситуация включает следующие компоненты:

- 1) участников общения;
- 2) невербальные средства общения;
- 3) язык и стиль общения;
- 4) место и время общения;
- 5) все ответы верны.

Вопрос № 7. Какая функция речи дает возможность людям общаться между собой?

- 1) конструктивная;
- 2) эмоциональная;
- 3) коммуникативная;
- 4) аккумулятивная;
- 5) контактоустанавливающая.

Вопрос № 8. Какой центр в коре головного мозга человека отвечает за понимание речи?

- 1) центр Брока;
- 2) центр Вернике;
- 3) зрительный центр;
- 4) центр письма;
- 5) слуховой центр.

Вопрос № 9. Текст, взятый в событийном аспекте, – это:

- 1) рассказ;
- 2) выступление;
- 3) дискурс;
- 4) речевая ситуация;
- 5) вербальная коммуникация.

Вопрос № 10. Экспрессивность и эмоциональность речи является чертой:

- 1) публицистического стиля речи;
- 2) разговорного стиля речи;
- 3) научного стиля речи;
- 4) официально-делового стиля речи;
- 5) все ответы верны.

#### **Регламент проведения текущего контроля и оценивания**

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности тестирования (10 вопросов)	10-15 мин.
2.	Внесение исправлений	до 5 мин.
	Итого (в расчете на тест)	до 20 мин.

**Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)**

Рейтинг-контроль 1	Тест 10 вопросов	До 15 баллов
Рейтинг-контроль 2	Тест 10 вопросов	До 15 баллов
Рейтинг контроль 3	Тест 10 вопросов	До 30 баллов
Посещение занятий студентом		5 баллов
Дополнительные баллы (бонусы)		5 баллов
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		30 баллов
	Итого	До 100 баллов

**Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. Основы светского и делового этикета.
2. Установление контакта в деловых коммуникациях
3. Визитные карточки в деловых коммуникациях
4. Культура поведения в общественных местах.
5. Подарки и цветы в деловых коммуникациях
6. Культура переписки в деловых коммуникациях
7. Вербальные коммуникации в деловом мире
8. Культура телефонного разговора в деловом общении
9. Искусство общения со СМИ
10. Невербальные средства общения в деловых коммуникациях
11. Формирование позитивного имиджа.
12. Деловые приемы и светские рауты
13. Столовый этикет
14. Прикладная конфликтология в деловых коммуникациях
15. Речевой этикет в деловом мире
16. Религиозный этикет в деловом мире
17. Эффективные коммуникации
18. Ключевые навыки деловых коммуникации
19. Бизнес-этикет неофициальных встреч с деловыми партнерами
20. Бизнес-коммуникация с деловыми партнерами
21. Построение отношений с клиентами
22. Сущность деловых коммуникаций:
23. Проблемы деловой коммуникации с подчиненными, с коллегами, с руководством.
24. Персональная коммуникативная эффективность
25. Техники эффективных деловых коммуникаций; техники влияния
26. Основы стрессменеджмента.
27. Управление переговорами: правила и приемы
28. Основы деловых коммуникаций
29. Противостояние манипуляциям в деловом мире
30. Презентации, публичные выступления и ораторское искусство
31. Деловые коммуникации; работа с аудиторией.
32. Интерактивное выступление в деловом мире
33. Управление конфликтом в деловых коммуникациях
34. Конфликты в деловых коммуникациях
35. Управление информацией и временем в деловых коммуникациях
36. Управление вниманием в деловых коммуникациях



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

Зачет принимает лектор. Оценка знаний студента на зачете носит комплексный характер и определяется его:

- ответом на зачете;
- рейтинговыми баллами, набираемыми студентом по итогам трех текущих контролей.

Знания, умения, навыки студента при проведении устного зачета по дисциплине оцениваются по системе: «зачтено», «не зачтено». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

### Оценивание ответа студента на зачете по дисциплине «Деловые коммуникации»

Оценка	Требования к знаниям
«Зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«Не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## 6.7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины «Деловые коммуникации» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к зачету. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа на контрольные вопросы. В самом начале учебного курса необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;

- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов, выносимых на зачет.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокоора. - М.: НИЦ Инфра-М	2013		<a href="http://znanium.com/catalog/product/389924">http://znanium.com/catalog/product/389924</a>
2. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М	2014		<a href="http://znanium.com/catalog/product/397223">http://znanium.com/catalog/product/397223</a>
3. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М	2016		<a href="http://znanium.com/catalog/product/557755">http://znanium.com/catalog/product/557755</a>
Дополнительная литература			
1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. - Ставрополь: СтГАУ	2013		<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137</a>
2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М	2017		<a href="http://znanium.com/catalog/product/566178">http://znanium.com/catalog/product/566178</a>
3. Нахимова, Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Нахимова, А.П. Чудинов. — М.: ФЛИНТА	2013		<a href="http://znanium.com/catalog/product/458004">http://znanium.com/catalog/product/458004</a>

### 7.2. Интернет-ресурсы


1. [www.iprbookshop.ru/](http://www.iprbookshop.ru/) (Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом)
2. [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru) (Корпоративный менеджмент – Теория и практика финансового анализа, инвестиции, менеджмент, финансы, журналы и книги, бизнес-планы реальных предприятий, программы инвестиционного анализа и управления проектами, маркетинг и реклама)
3. [www.iteam.ru](http://www.iteam.ru) (Портал iTeam – технологии корпоративного управления).

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;
- библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office, «КонсультантПлюс».

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Управление проектами»

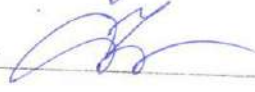
Рабочую программу составил доц. каф. МНиМР, к.э.н. Смирнов В.Н.   
(ФИО, подпись)

**Рецензент:**

Генеральный директор ООО «ПКФ Росток» Михеев А.П.   
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Протокол № 1 от «29» августа 2019 года

Заведующий кафедрой д.э.н., проф. Филимонова Н.М.   
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.02 «Менеджмент»

Протокол № 1 от «29» августа 2019 года

**Председатель комиссии:**

Заведующий кафедрой д.э.н., проф. Филимонова Н.М.   
(ФИО, подпись)



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 20 20 / 20 21 учебный года

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

  
Н.Н. Ползунова

Рабочая программа одобрена на 20 21 / 20 22 учебный года

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2021 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

  
Н.Н. Ползунова

Рабочая программа одобрена на 20 22 / 20 23 учебный года

Протокол заседания кафедры № 15 от 09.06.2022 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

  
Н.Н. Ползунова