

Министерство образования и науки 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


« 18 »  2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
Профиль/программа подготовки «Управление проектами»; «Маркетинг»
Уровень высшего образования Бакалавриат
Форма обучения Очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
I	2/72	18	18		36	Зачет
Итого	2/72	18	18		36	Зачет

Владимир 2016

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.В.ОД.3 «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам вариативной части (В.ОД.3) блока (Б1) дисциплин. 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. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОК-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: 31 (ОК-4) основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей русского языка.
		Уметь: 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».
		Владеть: 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	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: 31(ОК-5) принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов
		Уметь: У 1(ОК-5) работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности
		Владеть: В 1(ОК-5) приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать: 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

Таблица 3

Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) 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 (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	1	1-2	2	2			8		2/50	
2	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	1	3-4	2	2			8		2/50	
3	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	1	5-6	2	2			8		2/50	Рейтинг-контроль 1
4	Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров	1	7-8	2	2			8		2/50	
5	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	1	9-10	2	2			8		2/50	
6	Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации	1	11-12	2	2			8		2/50	Рейтинг-контроль 2
7	Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации	1	13-14	2	2			8		2/50	
8	Межкультурные различия в деловой коммуникации	1	15-16	2	2			8		2/50	
9	Деловая коммуникация в компьютерных сетях	1	17-18	2	2			8		2/50	Рейтинг-контроль 3
Всего				18	18		Реф	72		18/50	Зачет

Таблица 4

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций	Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1)
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	31 (ОК-4) У1 (ОК-4) У2 (ОК-4) В1 (ОК-4) В2 (ОК-4) 32 (ОПК-4) 36 (ОПК-4) У 7 (ОПК-4) В 5(ОПК-4)
Тема 2	Психологические	Понятие и структура личности. Понятие	ОПК-5	31 (ОК-4)

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций	Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1)
	особенности личности и деловые качества коммуникантов	и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация 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.	ПК-14	У1 (ОК-4) У2 (ОК-4) В1 (ОК-4) В2 (ОК-4) 32 (ОПК-4) 36 (ОПК-4) У 7 (ОПК-4) В 5(ОПК-4)
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	З 1(ОК-5) У 1(ОК-5) В 1(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	З 1(ОК-5) У 1(ОК-5) В 1(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	З 1(ОК-5) 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) У 1 (ОПК-4) У 2 (ОПК-4) У 3 (ОПК-4) У 8 (ОПК-4) В 1 (ОПК-4) В 2 (ОПК-4) В 4 (ОПК-4) В 6 (ОПК-4)
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	ОК-4	З1 (ОК-4) У1 (ОК-4) У2 (ОК-4) В1 (ОК-4) В2 (ОК-4)

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций	Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1)
		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.	ОК-5 ОПК-4	З 1(ОК-5) У 1(ОК-5) В 1(ОК-5) 32 (ОПК-4) 34 (ОПК-4) 36 (ОПК-4) У 5 (ОПК-4) У 7 (ОПК-4) У 8 (ОПК-4) В 3 (ОПК-4) В 5(ОПК-4)
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	31 (ОК-4) У1 (ОК-4) У2 (ОК-4) В1 (ОК-4) В2 (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	31 (ОПК-4) 32 (ОПК-4) 33 (ОПК-4) 34 (ОПК-4) 35 (ОПК-4) 37 (ОПК-4) У 1 (ОПК-4) У 2 (ОПК-4) У 3 (ОПК-4) У 8 (ОПК-4) В 1 (ОПК-4) В 2 (ОПК-4) В 4 (ОПК-4) В 6 (ОПК-4)

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

1. Деловая игра – метод имитации принятия решения в различных производственных ситуациях, осуществляемых по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме. Активное средство обучения.

2. Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой высказывают свое мнение по вопросу, поставленному преподавателем. Проведение дискуссий подразумевает самостоятельный подготовительный этап в виде написания эссе, тезисов, реферата по предложенному вопросу.

3. Метод кейс-стадии – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловой ситуации или задачи, взятой из практики реального функционирующего предприятия.

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

1. **Трудоемкость** самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» составляет 72 часа.

Таблица 5

Вопросы для самостоятельного изучения

№ темы	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	8
2	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	8
3	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	8
4	Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров	8
5	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	8
6	Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации	8
7	Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации	8
8	Межкультурные различия в деловой коммуникации	8
9	Деловая коммуникация в компьютерных сетях	8
Итого:		72

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 экзамена в 1 семестре для студентов. Студенты допускаются к экзамену 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»

Таблица 6

№ 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

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций
Тема 2	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойства личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация 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.	ОПК-5 ПК-14
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
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.	ОК-4
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.	ОК-5 ОПК-4
Тема 8	Межкультурные различия в	Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь	ОК-4

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем	Коды компетенций
	деловой коммуникации	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.	ОПК-4

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

Таблица 7

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	ОПК-5 ПК-14	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 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 коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	ОК-5 ОПК-4	3 1(ОК-5) 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) В1(ОПК-4) В2(ОПК-4) В4(ОПК-4) В6(ОПК-4)	Вопросы на зачете 16-20	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного	

Наименование тем	Коды компетенций	Коды ЗУВ		Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
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	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
Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации	ОК-5 ОПК-4	31 (ОК-5) У1 (ОК-5) В1 (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)	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	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)	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 жестикულიцией;¶
- 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

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.

- 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.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с. ISBN 978-5-369-00904-8
2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с. ISBN 978-5-16-004277-0
3. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. ISBN 978-5-9558-0301-2.

б) дополнительная литература:

1. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : Уч. пособ. / М. И. Тимофеев. - 2-е изд. - М. : Риор : ИНФРА-М, 2011. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8 (РИОР), ISBN 978-5-16-004215-2 (ИНФРА-М).
2. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. ISBN 978-5-9558-0301-2
3. Нахимова, Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. А. Нахимова, А. П. Чудинов. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 153 с. - ISBN 978-5-9765-1573-4

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория, достаточная по размеру для работы 2-3 малых групп одновременно; мультимедийный проектор; компьютер; экран или дисплей; компьютерные классы с установленным специализированным программным обеспечением и информационными электронными базами; библиотека; электронная библиотека.

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 познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;

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

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 № 7-Р от «16» декабря 2016 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 № 5/2 от «19» декабря 2016 года

Председатель комиссии:

директор Института экономики и менеджмента, д.э.н., проф. Захаров П.Н.


(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____