

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 26.06.2025 13:01:31
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Менеджмента

Кафедра

Менеджмента непроизводственной сферы

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.15

"Деловые коммуникации"

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

4 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2024

Донецк
2024

Составитель:

канд. гос. упр, доцент

В.В. Лоскутова

Рецензент:

канд. экон. наук, доцент

Л.М. Деяева

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Деловые коммуникации" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970).

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12.

Срок действия программы: 2024-2028

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 05.04.2024 № 12

Заведующий кафедрой:

канд. экон. наук, доцент Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд. экон. наук, доцент Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд. экон. наук, доцент Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд. экон. наук, доцент Тарасова Е.В.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. №__

Зав. кафедрой канд. экон. наук, доцент Тарасова Е.В.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации в малом предпринимательстве» является: формирование системы знаний об управлении коммуникациями и инструментами коммуникационной политики, формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций в малом предпринимательстве как основы управленческой деятельности; приобретение студентами знаний основ делового общения в организации; закрепление навыков эффективного устного и письменного делового общения.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1) сформировать целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
- 2) дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности;
- 3) сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
- 4) сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
- 5) сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В

1.3.1. Дисциплина "Деловые коммуникации" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Основы научных исследований

1.3.2. Дисциплина "Деловые коммуникации" выступает опорой для следующих элементов:

Общий менеджмент

Офис-менеджмент

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПКс-3.1: Способен применять различные методы организации рабочего пространства и решения организационных, медийных и других задач для повышения эффективности деятельности организации

Знать:

Уровень 1	основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;
Уровень 2	роль невербальных коммуникаций в деловом общении;
Уровень 3	принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;

Уметь:

Уровень 1	использовать навыки бесконфликтного общения;
Уровень 2	принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
Уровень 3	основные принципы и подходы к принятию управленческих решений.

Владеть:

Уровень 1	техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные навыки);
Уровень 2	современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;
Уровень 3	навыками психологического «чтения» языковой личности собеседника;

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПКс-2.1: Способен выстраивать систему коммуникаций в организации с соблюдением правил, норм и основных принципов делового общения

Знать:

Уровень 1	основные принципы и подходы к принятию управленческих решений;
Уровень 2	основы делового протокола;
Уровень 3	принципы проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;

Уметь:

Уровень 1	уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
Уровень 2	применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
Уровень 3	использовать полученные знания в области управления в реализации профессиональных навыков, а также в разработке и реализации управленческих решений.
Владеть:	
Уровень 1	способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;
Уровень 2	способностью к экономическому образу мышления;
Уровень 3	способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

В результате освоения дисциплины "Деловые коммуникации" обучающийся должен:

3.1 Знать:	
	- основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;
	- роль невербальных коммуникаций в деловом общении;
	- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
	- основы делового протокола;
	- основные принципы и подходы к принятию управленческих решений.
3.2 Уметь:	
	- использовать навыки бесконфликтного общения;
	- определять тип проблем и планировать направления работы с проблемой;
	- проводить деловые совещания;
	- выступать перед аудиторией с презентацией;
	- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;
	- уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
	- использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков;
	- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
	- использовать полученные знания в области управления в реализации профессиональных навыков, а также в разработке и реализации управленческих решений.
3.3 Владеть:	
	- техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные навыки);
	- современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;
	- навыками психологического «чтения» языковой личности собеседника;
	- способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;
	- способностью к экономическому образу мышления;
	- способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Деловые коммуникации" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Деловые коммуникации" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Теоретические аспекты коммуникационной деятельности						
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. /Лек/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э3	0	
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. /Сем зан/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э1 Э3	0	
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. /Ср/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .2 Э1 Э3	0	
Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации /Лек/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации /Сем зан/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации /Ср/	1	12	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .2 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций /Лек/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3	0	
Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций /Сем зан/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э3	0	
Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций /Ср/	1	10	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3	0	

				.2 Э3		
Раздел 2. Вербальные и невербальные коммуникаций						
Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы /Лек/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы /Сем зан/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3	0	
Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы /Ср/	1	10	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3	0	
Тема 2.2. Невербальные коммуникации /Лек/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3	0	
Тема 2.2. Невербальные коммуникации /Сем зан/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3	0	
Тема 2.2. Невербальные коммуникации /Ср/	1	12	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э3	0	
Раздел 3. Коммуникативные барьеры и деструктивное общение						
Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления /Лек/	1	0	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления /Сем зан/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления /Ср/	1	12	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами /Лек/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3	0	

				.1 Л3.2 ЭЗ		
Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами /Сем зан/	1	0	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 ЭЗ	0	
Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами /Ср/	1	12	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .2 ЭЗ	0	
Раздел 4. Деловой этикет и общество						
Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация /Лек/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 ЭЗ	0	
Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация /Сем зан/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 ЭЗ	0	
Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация /Ср/	1	7	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 ЭЗ	0	
Тема 4.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие /Лек/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 ЭЗ	0	
Тема 4.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие /Сем зан/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 ЭЗ	0	
Тема 4.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие /Ср/	1	6	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 ЭЗ	0	
/Конс/	1	2	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Л3.2 ЭЗ	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

3.2 В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Байтасов, Р. Р.	Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов (256 с.)	Санкт-Петербург : Лань, 2024
Л1.2	Лисс, Э. М., Ковальчук, А. С.	Деловые коммуникации : учебник (343 с.)	Москва : Дашков и К, 2022
Л1.3	Иваев, М. И.	Деловые коммуникации: учебное пособие (114 с.)	Самара : ПГУТИ, 2021

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	В. В. Дорофиеенко	Основы менеджмента : учебник для студентов ОУ "бакалавр" направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» очной формы обучения. Ч. 1. (342 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	В.В. Лоскутова	Деловые коммуникации : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения ()	Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
Л3.2	В.В. Лоскутова	Деловые коммуникации : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы (40 с.)	Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»	https://sochum.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Единая межведомственная информационно-статистическая система <https://www.fedstat.ru> Финансовый портал фондового рынка <http://www.finam.ru>

База данных Ассоциации менеджеров России www.amr.ru

Портал профессионального сообщества менеджеров www.e-xecutive.ru

Портал профессионального сообщества менеджеров www.grebennikon.ru

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Теории и модели коммуникаций.
2. Этапы коммуникационного процесса.
3. Вербальные средства деловой коммуникации.
4. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.
5. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации.
6. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления.
7. Неформальные коммуникации в организации.
8. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
9. Техники установления контакта в деловом общении.
10. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
11. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
12. Методика подготовки, организации и специфика выступления на деловых пресс-конференциях и брифингах.
13. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров.
14. Классическая схема публичного выступления.
15. Специфика письменных коммуникаций.
16. Способы аргументации в деловых коммуникациях.
17. Методы разрешения деловых конфликтов.
18. Деловые Интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосферах.
19. Деловая дискуссия.
20. Техника установления контакта в деловом общении.
21. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.
22. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях.
23. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону.
24. Значение навыков ведения деловых переговоров в международной бизнес - среде.
25. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
26. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях.
27. Коммуникативные типы деловых партнеров.
28. Понятие коммуникативной компетентности государственного служащего, ее роль в деловом

взаимодействии.

29. Базовые понятия теории коммуникации.
30. Структура общения.
31. Значение коммуникаций в профессиональной деятельности государственного служащего.
32. Понятие, специфика и функции деловых коммуникаций. Условия эффективной деловой коммуникации.
33. Основные виды и формы деловых коммуникаций.
34. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации.
35. Процесс управления организационными коммуникациями.
36. Классификация коммуникаций в организации.
37. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
38. Коммуникативные сети.
39. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления.
40. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
41. Фазы проведения беседы.
42. Средства установления контакта.
43. Навыки активного (рефлексивного) слушания, рекомендации по активному слушанию.
44. Виды и функции вопросов в деловой коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
45. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера.
46. Коммуникативные типы деловых партнеров.
47. Классическая схема публичного выступления.
48. Работа с информацией на этапе подготовки.
49. Способы привлечения внимания слушателей.
50. Особенности коммуникаций по телефону.
51. Подготовка и ведение телефонных разговоров.
52. Телефонный этикет.
53. Коммуникации в письменной форме: достоинства и недостатки.
54. Роль письменных коммуникаций в деловой сфере.
55. Деловые коммуникации в Интернет - блогах и на профессиональных форумах.
56. Аргументация в деловой коммуникации.
57. Способы аргументации.
58. Стадии протекания делового конфликта.
59. Элементы структуры конфликта.
60. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
61. Конструктивное разрешение конфликта.
62. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
63. Организация и планирование совещания
64. Типы совещаний. Проведение совещаний. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний.
65. Виды переговоров. Мотивы проведения переговоров. Этапы переговорного процесса.
66. Подготовка к переговорам: определение задач, сбор информации, определение состава участников, определение предмета переговоров и позиций сторон, определение места проведения переговоров подготовка документов и повестки.
67. Ведение деловых переговоров: уточнение интересов позиций сторон, обсуждение, достижение соглашения. Виды и этапы принятия решений.
68. Деловые межкультурные коммуникации.
69. Национальные особенности деловых коммуникаций.
70. Культура организации международных коммуникаций
71. Этикет делового контакта: при деловых встречах и приемах, на совещаниях.
72. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин.
73. Принципы и правила международного делового этикета.

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов

1. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.
2. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.
3. Понятие коммуникативной компетентности.
4. Структура коммуникационного процесса.
5. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
6. Техники установления контакта в деловом общении.
7. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».
8. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
9. Основные понятия этики и этикета делового общения

10. Национальные особенности делового этикета
11. Атрибуты делового общения
12. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению.
13. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
14. Барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость.
15. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации.
16. Классификации коммуникативных барьеров.
17. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. «Непонимание» как коммуникативный барьер.
18. Способы организации эффективной деловой коммуникации
19. Конфликтные ситуации в деловом общении.
20. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
21. Критика как способ управления конфликтом.
22. Корпоративная этика.
23. Массовые коммуникации как способ управления массами
24. Взаимодействие органов власти и СМИ

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

- устный опрос,
- ситуационные задания,
- доклад,
- реферат,
- тестовые задания.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации, предлагаемые оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуется такая последовательность: ознакомиться с содержанием программы дисциплины; изучить и законспектировать соответствующие темы рекомендуемой литературы. Кроме того, целесообразно ознакомиться с новыми статьями специальных журналов и сборников.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Обязательной формой индивидуальной работы является подготовка студентом 2 и более рефератов или презентаций (по одному из двух разделов, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины),

согласно перечню тем индивидуальных работ, с последующим докладом на семинаре.

Руководить выполнением индивидуальной работы, проверять и оценивать ее будет руководитель семинарских занятий.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет менеджмента
Кафедра менеджмента непроизводственной сферы**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю)

«Деловые коммуникации»

Направления подготовки	38.03.02 «Менеджмент»
Профиль	«Менеджмент непроизводственной сферы»
Квалификация	БАКАЛАВР
Форма обучения	очная

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации» для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения

Разработчик: _____
доцент, канд. гос. упр., доцент В.В. Лоскутова
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры _____
менеджмента непроизводственной сферы

Протокол заседания кафедры от _____ 05.04.2024 г. _____
дата № 12

Заведующий кафедрой _____
Е.В. Тарасова
(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации»

1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)

Таблица 1.1

Характеристика дисциплины (модуля)
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	Бакалавриата
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профили	«Менеджмент непроизводственной сферы»
Количество разделов учебной дисциплины	4
Часть образовательной программы	Формируемая участниками образовательных отношений (Б1.В.15)
Формы контроля	Устный опрос, тестовые задания, доклады, рефераты
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	1
Общая трудоемкость (академ. часов)	144
Аудиторная работа:	34
Лекционные занятия	16
Семинарские занятия	16
Консультации	2
Самостоятельная работа	83
Контроль	27
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Экзамен

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

Таблица 1.2

Перечень компетенций и их элементов

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ПКс-2: Способен к анализу, обоснованию и выбору решений	ПКс-2.1: Способен выстраивать систему коммуникаций в организации с соблюдением правил, норм и основных принципов делового общения	Знать: 1. основные принципы и подходы к принятию управленческих решений; 2. основы делового протокола; 3. принципы проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;	ПКс-2.1 3-1
			ПКс-2.1 3-2
			ПКс-2.1 3-3
		Уметь: 1. уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; 2. применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; 3. использовать полученные знания в области управления в реализации профессиональных навыков, а также в разработке и реализации управленческих решений.	ПКс-2.1 У-1
			ПКс-2.1 У-2
			ПКс-2.1 У-3
		Владеть: 1. способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; 2. способностью к экономическому образу мышления; 3. способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.	ПКс-2.1 В-1
			ПКс-2.1 В-2
			ПКс-2.1 В-3

ПКс-3: Способен к организации рабочего пространства, созданию и обеспечению оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации	ПКс-3.1: Способен применять различные методы организации рабочего пространства и решения организационных, медийных и других задач для повышения эффективности деятельности организации	Знать: 1. основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; 2. роль невербальных коммуникаций в деловом общении; 3. принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;	ПКс-3.1 З-1 ПКс-3.1 З-2 ПКс-3.1 З-3
		Уметь: 1. использовать навыки бесконфликтного общения; 2. принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; 3. основные принципы и подходы к принятию управленческих решений.	ПКс-3.1 У-1 ПКс-3.1 У-2 ПКс-3.1 У-3
		Владеть: 1. техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные навыки); 2. современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; 3. навыками психологического «чтения» языковой личности собеседника;	ПКс-3.1 В-1 ПКс-3.1 В-2 ПКс-3.1 В-3

Таблица 1.3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Теоретические аспекты коммуникационной деятельности				
1.	Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации.	1	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс- задача
2.	Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации	1	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс- задача
3.	Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций	1	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Контроль знаний по разделу 1
Раздел 2. Вербальные и невербальные коммуникации				
4.	Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы	1	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс-задача
5..	Тема 2.2. Невербальные коммуникации	1	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Контроль знаний по разделу 1 (тестирование)
Раздел 3. Коммуникативные барьеры и деструктивное общение				
6.	Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	1	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс- задача
7.	Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами	1	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс- задача Контроль знаний по разделу 3
Раздел 4. Деловой этикет и общество				
8.	Тема 4.1 Деловой этикет. Презентация.	1	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс- задача

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
9.	Тема 4.2 Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие	1	ПКс-2.1 ПКс-3.1	Контроль знаний по разделу 4 (тестирование)

РАЗДЕЛ 2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Распределение баллов по видам учебной деятельности
(балльно-рейтинговая система)

Наименование раздела/темы	Вид задания						
	СЗ		Всего за тему	КЗР	Д (СР)	Р (ИЗ)	НС
	УО	Кейс					
Р.1 Т.1.1	3	3	6	4	2	12	10
Р.1 Т.1.2	3	3	6				
Р.1 Т.1.3	3	3	6				
Р.2 Т.2.1	3	3	6	4	2		
Р.2 Т.2.2	3	3	6				
Р.3 Т.3.1	3	3	6	4	2		
Р.3 Т.3.2	3	3	6				
Р.4 Т.4.1	3	3	6	4	2		
Р.4 Т.4.2	3	3	6				
Итого 100б.	27	27	54	16	8	12	10

УО – устный опрос, Д – доклад (сообщение); СЗ – семинарское занятие, СР - самостоятельная работа, КЗР – контроль знаний по Разделу; Р – реферат, ИЗ – индивидуальное задание НС – научная составляющая.

2.1 Оценивание устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» (3 балл) ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и

хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» (2) – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» (1) – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСОВЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Вопросы для подготовки к устному опросу по темам дисциплины
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации.	1. Понятие, сущность и формы коммуникации. 2. Понятие информации, виды и источники 3. Модели коммуникаций (модель Аристотеля; Лассуела; Ю. Воронцова; модель ИСКП).
Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации	1. Формы деловых коммуникаций 2. Понятия «общение» и «коммуникация», их соотношение. 3. Виды деловых коммуникаций 4. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 5. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные ограничения. 6. Деловые переговоры.
Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций	1. Структура общения. 2. Типы межличностных коммуникаций (познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная коммуникации). 3. Принципы формирования первого впечатления 4. Коммуникативная сторона общения 5. Перцептивный аспект общения. 6. Механизмы восприятия. 7. Факторы, влияющие на формирование первого впечатления. 8. Ошибки перцепции 9. Коммуникативный аспект общения 10. Стили коммуникаций 11. Интерактивный аспект общения.
РАЗДЕЛ 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ	
Тема 2.1 Вербальные	1. Виды речи.

коммуникации – понятие, особенности, формы	2. Алгоритм активного слушания 3. Речь как источник информации 4. Обратная связь 5. Диалог (полилог) и монолог 6. Устная и письменная речь 7. Культура речи 8. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? 9. Что такое вербальное общение? 10. Каковы функции языка в общении? 11. Каковы основные признаки официально-делового стиля речи? 12. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать? Что дает людям умение слушать? 13. Каковы трудности эффективного слушания? Каковы внешние помехи слушания? 14. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания? 15. В чем особенности направленного, критического слушания? 16. Какова специфика эмпатического слушания? 17. В чем особенность нерелексивного слушания? 18. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы релексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема. 19. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
Тема 2.2. Невербальные коммуникации	1. Можно ли воздействовать без слов? 2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими? 3. Что значит культура контакта? 4. Естественность и маскировка: «быть или казаться»? 5. Надо ли стараться быть «понятным»? 6. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении? 7. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?
РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ	
Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	1. Понятие коммуникативные барьеры. 2. Классификация коммуникативных барьеров 3. Виды барьеров (вербальные, невербальные, личностные) 4. Культурные, организационные, социальные, физические барьеры. 5. Пути совершенствования искусства общения 6. Методы совершенствования коммуникаций в организациях

Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами	1. Корыстные формы общения 2. Агрессивные формы общения 3. Конфликтные формы общения 4. Функции конфликтов 5. Классификация конфликтов в организации 6. Основными причинами конфликта
РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО	
Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация	1. Деловой этикет 2. Понятие «презентация». 3. Каковы цели презентации? 4. Что необходимо сделать на этапе подготовки к презентации? 5. Какие требования предъявляются к ведущему презентацию? 6. В какое время лучше всего проводить презентацию? 7. Какие виды презентаций вы знаете? 8. Как сделать презентацию неординарным событием? 9. Какие вы знаете коммуникативные походы к клиентам во время презентации?
Тема 4.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие	1. Понятие «массовая коммуникация». 2. Классы последствий воздействия СМИ. 3. Теория культивирования 4. Теории социализации 5. Когнитивная (конструктивистская) теория 6. Понятия «эмоции» и «эмпатия» 7. Социально-психологические потребности и функции СМИ 8. Какие социально-психологические потребности людей удовлетворяются с помощью СМИ? 9. В чем суть родительской метафоры массовой коммуникации? 10. Как аудитория может влиять на СМИ?

2.2 Оценивание индивидуальной работы обучающихся

Одной из форм индивидуальной работы является подготовка обучающимися докладов, сообщений или презентаций (по каждому из двух разделов, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины), согласно перечню предложенных тем.

Оценивание индивидуальной работы обучающихся
(докладов, сообщений, презентаций)

Максимальное количество баллов	Критерии
3	Доклад содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента (7 минут).
2	Представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументировано отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы.
1	Обучающийся демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал.
0	Доклад не подготовлен либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ, ПРЕЗЕНТАЦИЙ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**
**РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации.

1. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.
2. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.
3. Понятие коммуникативной компетентности.
4. Структура коммуникационного процесса.

Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации

1. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
2. Техники установления контакта в деловом общении.
3. Слухи, как неформальный вид коммуникации.
4. Шумовая модель К.Шеннона – У.Уивера.
5. Модель коммуникации У.Шрамма.

Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций

1. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».
2. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.

РАЗДЕЛ 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы

1. Основные единицы речевого общения. Организация речевого взаимодействия. Эффективность речевой коммуникации.
2. Слушание как необходимое условие эффективной коммуникации.
3. Доказательность и убедительность речи. Основные виды аргументов.
4. Нравственные установки участников речевой коммуникации.
5. Интонация как отличительный признак устной речи. Пауза и ее типы.

Тема 2.2. Невербальная коммуникация

1. Невербальные средства общения.
2. Роль жестов, мимики, позы в общении.
3. Классификация жестов.
4. Характеристика личности оратора.
5. Знания, навыки и умения оратора

РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления

1. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению.
2. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
3. Барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость.
4. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации.
5. Классификации коммуникативных барьеров.
6. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. «Непонимание» как коммуникативный барьер.
7. Способы организации эффективной деловой коммуникации

Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами

1. Конфликтные ситуации в деловом общении.
2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
3. Критика как способ управления конфликтом.
4. Корпоративная этика.

РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО

Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация

1. Основные понятия этики и этикета делового общения
2. Национальные особенности делового этикета
3. Атрибуты делового общения

Тема 4.2 Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие

1. Массовые коммуникации как способ управления массами
2. Взаимодействие органов власти и СМИ

2.3 Оценивание результатов тестирования обучающихся

В завершении изучения каждой темы учебной дисциплины проводится В завершении изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится тестирование (КЗР).

Критерии оценивания. Уровень выполнения тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим

образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ, – 1 балл.

Оценивание результатов тестирования обучающихся по разделам дисциплины

Баллы	% правильных ответов	Оценка (государственная)
7-9	75-100	Отлично
4-6	51-75	Хорошо
1-3	25-50	Удовлетворительно
0	менее 25	Неудовлетворительно

**ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО
РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Раздел 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

1. Общение не рассматривается, как:

- а) специфическая форма взаимодействия;
- б) деятельность, способ познания и влияния;
- в) способ передачи культурного и общественного опыта; г)
- средство структуризации информации.

2. Качество личности, ее способность проникать с помощью чувств в душевные переживания других людей – это:

- а) идентификация; б)
- рефлексия;
- в) эмпатия;
- г) обратная афферентация.

3. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь; г)
- интонации голоса.

4. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты; б)
- позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;

5. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником; б)
- очень широкая улыбка;
- в) постоянное сокращение дистанции во время разговора; г)
- заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;

6. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

- а) с заранее планируемым эффектом и результатом; б)
- происходящую случайно;
- в) с непланируемым заранее эффектом и результатом; г)
- носящую информативный характер.

7. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:

- а) интервью,
- б) деловая беседа,
- в) деловые переговоры; г)
- дебаты.

8. Главной целью переговоров является:

- а) принятие совместных решений;
- б) определение истины;
- в) социальное позиционирование; г)
- разрешение противоречий.

9. Жестикуляция в деловом разговоре:

- а) усиливает информационное воздействие; б)
- ослабляет информационное воздействие; в) не
- влияет на восприятие информации;
- г) обладает информационным значением.

10. Структура деловой беседы характеризуется следующей

последовательностью:

- а) информация — аргументирование — оппонирование — принятие решения;б)
- информация — оппонирование — аргументирование — принятие решения;
- в) оппонирование — аргументирование — принятие решения — информация;г)
- аргументирование — оппонирование — информация — принятие решения.

Раздел 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИЙ

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

1. К вербальным средствам общения относятся

- а) устная речь
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речьг)
- интонации голоса

2. Какие из перечисленных ниже средств общения относятся к невербальным?

- а) жестыб)
- позы
- в) мимика
- г) все перечисленные
- 5) выражение лица

3. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней средеб)
- эмоциональной женщины
- в) человека авторитарного типа
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности
- 5) человека с низкой самооценкой

4. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью

- а) слов
- б) мимики, жестов, позы
- в) тона голоса и его интонаций
- г) всего выше перечисленного в равной степени

Раздел 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров

- а) необходимо контролировать свои движения и мимикуб)
- стараться интерпретировать реакции партнера
- в) понимать язык невербальных компонентов общения г)
- пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

2. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа

- а) за «Т»-образным столомб)
- за круглым столом
- в) за журнальным столиком
- г) этот психологический аспект не учитывается

3. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стекламиб)
- располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбкаг)
- строгий деловой костюм

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

- а) жесты-иллюстраторыб)
- жесты-регуляторы
- в) жесты-адаптерыг)

жесты-символы

5. В каких случаях исполняются жесты-иллюстраторы?

- а) для пояснения сказанного словами
- б) для усиления тех или иных моментов сообщения
- в) для подчеркивания ключевых моментов беседы
- г) во всех выше перечисленных случаях

6. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- а) приветствие рукопожатие
- б) частые кивки головой – для ускорения беседы
- в) медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе
- г) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить
- 5) американский символ «ОК», означающий «все хорошо»

Раздел 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

1. В перечисленных ниже вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров.

- а) в ситуациях стресса
- б) в затруднительных ситуациях
- в) для пояснения сказанного
- г) служат признаком переживаний
- 5) все перечисленные выше случаи

2. Какой вид активного слушания представлен ниже?

- Боюсь, меня не возьмут на соревнование.
- Думаешь, ты недостаточно подготовлен?
- а) выяснение
- б) перефразирование
- в) резюмирование

3. О какой стороне общения идет речь: «он на меня давил, но я не поддался»; «он подстроился под меня»; «борьба между нами привела к поражению такого-то»; «он нанес мне удар»; «мы топтались на одном месте» и т.п.?

- а) перцептивной
- б) коммуникативной
- в) интерактивной

4. Понятия «общительность» и «коммуникативные навыки» достаточно близки друг другу, однако одно из этих понятий более узкое. Найдите характеристики, относящиеся к понятию – коммуникативные навыки.

- а) умение слушать
- б) потребность человека в других людях
- в) склонность человека к дружескому поведению в ситуации общения
- г) владение жестикуляцией
- 5) уместность и богатство мимики, выразительных интонаций и поз

5. «Какая глупость!», «Ну ты и грубиянка!», «Тряпка!». Какой вид обратной связи наиболее точно определяет то, что вы только что прочитали?

- а) безоценочная обратная связь
- б) позитивная оценочная обратная связь
- в) оценочная обратная связь
- г) негативная оценочная обратная связь

6. В акустическую систему невербального поведения относятся две структуры – экстралингвистика и просодика. Что из перечисленного относится к экстралингвистике?

- а) темп
- б) мимика
- в) кашель вздох
- г) пауза

5) громкость

6) смех, плач

7. Комфортное, бесконфликтное общение. Партнеры принимают позиции друг друга. При ответном ходе участвуют те же эго-состояния партнеров, что и при побуждающем... Такие транзакции называют

а) взаимодополнительными

б) невзаимодополнительными

в) угловыми

г) скрытыми

5) пересекающимися

8. «Влияние – это процесс и результат изменения одним субъектом эмоционального состояния, мыслей и поведения другого субъекта». Есть ли в этом суждении ошибка?

а) да б) нет

нет

9. Верно ли мнение, что «ритуальное» общение невозможно между близкими людьми?

а) да б) нет

нет

10. Заполните пропуск.

Эффект_____ заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.

а) ореола

б) первичности и новизны

в) проекции

г) стереотипизации

2.4 Критерии оценивания результатов кейс-задачи

Кейс-задачи – техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

Показатели и критерии оценки кейс-задачи

Максимальное количество баллов	Критерии
3	Case решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами изучаемой дисциплины и смежных дисциплин.
2	Case решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией
1	Case решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии

0	Case не решен или решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.
---	--

ТИПОВАЯ КЕЙС-ЗАДАЧА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. Формы устной деловой коммуникации

Кейс-задача 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Тема 1.2. Особенности межличностных коммуникаций

Кейс-задача 1

Проанализируйте представленные ниже отрывки, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л. Н. Толстой «Крейцерова соната»).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н. В. Гоголь «Невский проспект»).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блеснул фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе – за политического заговорщика; в передней – за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А. С. Пушкин «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (латинское крылатое выражение).

Кейс-задача 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Тема 1.3. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы

Кейс-задача 1

Студентам предлагается сыграть в детектив, причем каждый будет автором этого детектива. Преподаватель придумывает первую фразу, например:

«Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок», после чего слово передается одному из студентов, который должен будет продолжить сочинять этот

детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу он должен точно повторить то, что сказал преподаватель. Следующий участник должен будет повторить то, что сказал предыдущий, а затем произнести свою фразу.

После того как упражнение будет выполнено, обсуждается:

– Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую?

– Почему?

Далее предлагается обсудить значимость техники повторения.

Тема 1.4. Невербальная коммуникация

Кейс-задача 1

Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая – их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег.

Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 мин) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

Кейс-задача 2 «Режиссер»

Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

Раздел 2. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ПЕРЕГОВОРЫ

Тема 2.1. Деловой этикет. Презентация

Кейс-задача 1

Вы проводите презентацию в той комнате (поезде, самолете, парке, др.), где вы сейчас находитесь. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть?

Кейс-задача 2

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Кейс-задача 3

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Тема 2.2. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления

Кейс-задача 1

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Кейс-задача 2

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу Вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.). Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Кейс-задача 3

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Кейс-задача 4 «Брачные объявления»

Каждый участник получает карточку с названием какого-то предмета, обладающего характерными свойствами: ему для полноты существования нужен другой предмет, дополняющий его. Каждый участник игры произносит текст «брачного объявления» от имени своего предмета. В первой части объявления нужно представить свой предмет: описать его внешность, самые характерные черты, интересы и увлечения; вторая часть объявления – «заказ» на будущего спутника жизни: его внешность, черты характера, интересы.

Объявление составлено правильно, если удалось найти те главные черты предмета и его «половины», сочетание которых образует прочный союз, наполнит смыслом «жизнь» обоих. Необходимо внимательно слушать, чтобы не пропустить свою пару.

Тема 2.3. Деструктивное общение и методы управления конфликтами

Кейс-задача 1

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Тема 2.4. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие

Кейс-задача 1

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

- а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
- б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Кейс-задача 2

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается *точно воспроизвести* его рассказ, кто-то вербализует только *основные и наиболее значимые* элементы рассказа, кто-то – *интерпретирует*.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

2.5 Оценивание научной составляющей

Критерии оценивания научной составляющей. К общим критериям оценивания научной составляющей (научной статьи, тезисов доклада) относятся следующие: уровень постановки исследовательской проблемы; актуальность и оригинальность темы работы, ее

практическая и/или теоретическая значимость; логичность доказательства (рассуждения); корректность в использовании литературных источников; количество проанализированных источников литературы по теме; глубина исследования; соответствие оформления работы общепринятым требованиям для научных трудов.

Оценивание научной составляющей

Максимальное количество баллов		Критерии
Научная статья	Тезисы доклада	
10	5	Выставляется обучающемуся, если работа исследовательская, полностью посвящена решению одной научной проблемы, пусть не глобального плана, но сформулированной самостоятельно. Тема малоизученная, практически не имеющая описания, для раскрытия которой требуется самостоятельно делать многие выводы, сопоставляя точки зрения из соседних областей исследования. Цель реализована последовательно, сделаны необходимые выкладки, нет несущественной информации, перегружающей текст ненужными подробностями. Текст содержит все необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда даётся информация принципиального содержания (определения, описания, обобщения, характеристика, мнение, оценка т.д.), при этом автор умело использует чужое мнение при аргументации своей точки зрения, обращаясь к авторитетному источнику. Список литературы охватывает все основные источники по данной теме, доступные обучающемуся. Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне. Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание.
8	4	Выставляется обучающемуся, если работа частично поисковая – в работе есть проблемы, которые имеют частный характер (не отражающие тему в целом, а касающиеся только каких-то её аспектов). Тема с достаточным количеством «белых пятен», либо проблема поставлена достаточно оригинально, вследствие чего тема открывается с неожиданной стороны. В работе либо упущены некоторые важные аргументы, либо есть несущественная информация, перегружающая текст ненужными подробностями, но в целом логика есть. Текст содержит наиболее необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда делается информация принципиального содержания (определения, обобщения, описания, характеристика, мнение, оценка и т.д.). Список литературы имеет несколько источников, но упущены некоторые важные аспекты рассматриваемой проблемы. Рассмотрение проблемы строится на содержательном уровне, но глубина рассмотрения относительна. Работа, в общем соответствует требованиям, но имеет некоторые недочёты, либо одно из требований не выполняется.

6	3	Выставляется обучающемуся, если работа в целом репродуктивна, но сделаны неплохие самостоятельные обобщения. Тема изученная, но в ней появились «белые пятна» вследствие новых данных, либо тема относительно малоизвестная, но проблема «искусственная», не представляющая истинного интереса для науки. В работе можно отметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет. Противоречий нет, но ссылок либо практически нет, либо они делаются редко, далеко не во всех необходимых случаях. Список литературы представлен 1-2 источниками. Работа строится на основе одного серьезного источника, остальные – популярная литература, используемая как иллюстрация. Работа имеет некую структуру, но нестрогую, требования к оформлению выдержаны частично.
0		Выставляется обучающемуся, если работа репродуктивного характера – присутствует лишь информация из других источников, нет обобщений, нет содержательных выводов. Тема всем известная, изучена подробно, в литературе освещена полно. При этом автор не сумел показать, чем обусловлен его выбор кроме субъективного интереса, связанного с решением личных проблем или любопытством. Работа представляет собой бессистемное изложение того, что известно автору по данной теме. В работе практически нет ссылок на авторов тех или иных точек зрения, которые местами могут противоречить друг другу и использоваться не к месту. Нет списка литературы. Работа поверхностна, иллюстративна, источники в основном имеют популярный характер. Оформление носит абсолютно случайный характер, обусловленный собственной логикой автора.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДОВАННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (НАУЧНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Коммуниканты: правила взаимодействия.
2. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.
3. Невербальная коммуникация в деловой сфере: основные элементы.
4. Невербальные проявления как индикаторы психологического состояния коммуникантов
5. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности.
6. Я-концепция личности и ее влияние на деловые качества коммуникантов.
7. Экспресс-диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллиндер.
8. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.
9. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.
10. Разновидности коммуникационных каналов.
11. Коммуникационный канал. Коммуникационные сети.
12. Сущность и значение восприятия. Ощущения. Организация восприятия.
13. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
14. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания.
15. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

16. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
17. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.
18. Жанры устной деловой коммуникации.
19. Гендерные тенденции в деловом общении.
20. Манипуляции в деловом общении. Их виды, формы, способы противостояния.
21. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.
22. Межкультурные различия в деловой коммуникации, межкультурная дифференциация.
23. Деловая коммуникация в блогах.
24. Особенности генезиса электронного делового дискурса. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества.
25. Специфика электронных переговоров.
26. Технологии WEB 2.0 в работе и деловом общении.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Теории и модели коммуникаций
2. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации
3. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации.
4. Классификация коммуникаций в организации.
5. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
6. Понятие, специфика и функции деловых коммуникаций
7. Базовые понятия теории коммуникации
8. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров.
9. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
10. Процесс управления организационными коммуникациями.
11. Основные виды и формы деловых коммуникаций.
12. Условия эффективной деловой коммуникации.
13. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления.
14. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
15. Структура общения.
16. Работа с информацией на этапе подготовки.
17. Культура организации международных коммуникаций
18. Деловые межкультурные коммуникации.
19. Национальные особенности деловых коммуникаций.

РАЗДЕЛ 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИЙ

1. Вербальные средства деловой коммуникации.
2. Специфика письменных коммуникаций.
3. Деловые Интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб-форумах и в блогосферах.
4. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях
5. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону.
6. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
7. Навыки активного (рефлексивного) слушания, рекомендации по активному слушанию.
8. Виды и функции вопросов в деловой коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
9. Классическая схема публичного выступления.
10. Способы привлечения внимания слушателей.
11. Особенности коммуникаций по телефону.
12. Подготовка и ведение телефонных разговоров.
13. Коммуникации в письменной форме: достоинства и недостатки.
14. Роль письменных коммуникаций в деловой сфере.
15. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
16. Организация и планирование совещания
17. Типы совещаний. Проведение совещаний.
18. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний.
19. Виды переговоров. Мотивы проведения переговоров. Этапы переговорного процесса.
20. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления.
21. Средства установления контакта.
22. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера.
23. Коммуникативные типы деловых партнеров.
24. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.
25. Техника установления контакта в деловом общении.

26. Коммуникативные типы деловых партнеров.

РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

1. Понятия и разновидности коммуникативных барьеров.
2. Классификация коммуникативных барьеров.
3. Барьеры непонимания.
4. Культурные барьеры.
5. Физические барьеры.
6. Пути совершенствования искусства общения.
7. Методы совершенствования коммуникаций в организациях.
8. Социальные барьеры.
9. Организационные барьеры.
10. Коммуникативные перегрузки.
11. Методы разрешения деловых конфликтов.
12. Деловая дискуссия.
13. Стадии протекания делового конфликта.
14. Элементы структуры конфликта.
15. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
16. Конструктивное разрешение конфликта.

РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО

1. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
2. Телефонный этикет.
3. Этикет делового контакта: при деловых встречах и приемах, на совещаниях.
4. Принципы и правила международного делового этикета.
5. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин.
6. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях.
7. Значение коммуникаций в профессиональной деятельности государственного служащего.
8. Понятие коммуникативной компетентности государственного служащего, ее роль в деловом взаимодействии.
9. Аргументация в деловой коммуникации.
10. Способы аргументации в деловых коммуникациях.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет менеджмента
Кафедра менеджмента непроизводственной сферы**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль: «Менеджмент непроизводственной сферы»

Кафедра менеджмента непроизводственной сферы

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации»

Курс 1 Семестр 1 Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Понятия и разновидности коммуникативных барьеров.
 2. Понятие коммуникативной компетентности государственного служащего, ее роль в деловом взаимодействии.
- Практическое задание. Кейс

Экзаменатор: _____ В.В. Лоскутова

Утверждено на заседании кафедры «__»____202_г. (протокол № 12 от «05» 04 . 2024г.)

Зав.кафедрой: _____ Е. В. Тарасова