

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa679172803da5b7b3594c69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет

Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного управления

Согласовано

деканом экономического факультета

«25» марта 2024 г.

/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины

Деловые и межкультурные коммуникации

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

Профиль:

Финансы и кредит

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета

Протокол «25» марта 2024 г. № 7

Председатель УМКом

/Сюзева О.В. /

Рекомендовано кафедрой государственных
закупок, менеджмента и государственного
управления

Протокол от «04» марта 2024 г. № 8

Зав. кафедрой

/Трофимовская А.В./

Мытищи

2024

Автор-составитель:
доцент кафедры проектного и функционального менеджмента,
кандидат педагогических наук,
Цветкова Виктория Евгеньевна

Рабочая программа дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ России от 12.08.2020 г. № 954.

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем и содержание дисциплины	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	9
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	26
7. Методические указания по освоению дисциплины	27
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	27
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	28

1. ПЛАНИРУЕМЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» является формирование компетенций в области деловой коммуникации и делового общения, необходимых будущему специалисту для эффективной деятельности, а также для организации и реализации коммуникативных процессов на предприятиях.

Задачи дисциплины:

- формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации, теоретическое освоение студентами основ делового общения и деловой коммуникации;
- ознакомление с особенностями деловой культуры и делового этикета;
- развитие у студентов умения логически верно, аргументировано и ясно выстраивать устную и письменную речь;
- получение студентами навыков планирования, разработки и организации различных форм делового взаимодействия;
- развитие навыков делового общения в различных формах делового взаимодействия: организации и проведения деловых бесед, деловых совещаний, коммерческих переговоров, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и т.д., с использованием современных средств коммуникации;
- освоение студентами тактических приемов и техник делового общения в том числе техник активного слушания, публичного выступления, аргументации в коммуникационном процессе, управления эмоциональной атмосферой и др.;
- изучение основных видов деловой переписки (включая и международную), особенностей составления деловых документов и развитие практических навыков ведения деловой переписки.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для ее изучения: знание базовых ценностей мировой культуры и готовность опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии; знание и понимание законов развития природы, общества и мышления и умение оперировать этими знаниями в учебной деятельности.

Данная дисциплина базируется на компетенциях развивающихся на таких дисциплинах как «История экономики», «История экономических учений», логически связаны с такими дисциплинами как «Менеджмент», «Управление человеческими ресурсами».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в часах	108
Контактная работа	54,2
Лекции	18
Практические занятия	36
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0,2
Зачет	0,2
Самостоятельная работа	46
Контроль	7,8

Форма промежуточной аттестации – зачет в 1 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Количество часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы. Определение понятия «общение» и «коммуникация». Взаимосвязи дисциплины «Деловые коммуникации» с другими профессиональными и гуманитарными дисциплинами. Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в современных условиях.	2	4
Тема 2. Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.	2	4
Тема 3. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности. «Правополушарный» и «левополушарный» подходы к общению и деятельности. Теория эмоционального интеллекта. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности. Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления. Развитие креативности. Различные технологии тайм-менеджмента. Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор. Методы	2	4

структуризации и представления (визуализации) знаний о целевой ситуации в деловой коммуникации.		
Тема 4. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера. Соотношение знаний и навыков в коммуникационном процессе. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Психологическое типирование. Основные концепции. Значение невербальных параметров в коммуникации. Гендерные тенденции в общении. Манипуляции в общении. Причины, виды и формы манипуляций. Методы НЛП и транзактного анализа. Вербальная агрессия, моббинг, троллинг как формы агрессивного поведения. Техника «я-сообщений», энкодинг как способы противостояния манипуляциям.	2	4
Тема 5. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли. Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, визуальный, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации. Сензитивность партнеров коммуникации.	2	4
Тема 6. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации. Роль активного слушания в деловом общении.	2	4
Тема 7. Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры. Корпоративная культура: генезис и функции. Стили лидерства в разных корпоративных культурах. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации. Виды и формы	2	4

этикета. Деловая риторика. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами.		
Тема 8. Межкультурные различия в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Способы принятия решений в разных культурах. Дискурсивные модели в разных культурах. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций.	2	4
Тема 9. Деловая коммуникация в информационном обществе. Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе. Виды и жанры коммуникации в информационном обществе. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.	2	4
Итого	18	36

4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
Тема 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы.	Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в современных условиях.	5	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад
Тема 2. Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций.	Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения.	6	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад

	Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации.				
Тема 3. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	Теория эмоционального интеллекта. Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления. Развитие креативности. Тайм-менеджмент.	5	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад
Тема 4. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера.	Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Психологическое типирование. Значение невербальных параметров в коммуникации. Гендерные тенденции в общении. Манипуляции в общении.	5			

Тема 5. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.	Понятие речевой коммуникации. Связь речи и мышления. Типы речи. Основные этапы речевой деятельности. Формы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности. Стили письма и речи. Подтекст. Каналы невербальной коммуникации.	5			
Тема 6. Коммуникативные барьеры, их преодоление.	Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. Преодоление коммуникативных барьеров.	5			
Тема 7. Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры.	Корпоративная культура. Стили лидерства в разных корпоративных культурах. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации.	5			
Тема 8. Межкультурные различия в деловой коммуникации.	Межкультурная дифференциация. Способы принятия решений в разных	5			

	культурах. Дискурсивные модели в разных культурах. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях				
Тема 9. Деловая коммуникация в информационном обществе.	Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе. Виды и жанры коммуникации в информационном обществе. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.	5			
Итого		46			

5.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.
ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности.	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-3	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: -особенности осуществления социального взаимодействия в командах; Уметь: -реализовывать социальное взаимодействие и определять свою роль в команде	Опрос Доклад Тест Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста Шкала оценивания презентации
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: -особенности осуществления социального взаимодействия в командах; Уметь: -реализовывать социальное взаимодействие и определять свою роль в команде; Владеть: -навыками ролевого взаимодействия в команде.	Опрос Доклад Тест Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста Шкала оценивания презентации
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений,	Опрос Доклад Тест Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада

		ная работа.	групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации с учетом межкультурного взаимодействия		Шкала оценивания теста Шкала оценивания презентации
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации Владеть: техниками совершенствования коммуникативных процессов межличностного и межкультурного характера	Опрос Доклад Тест Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста Шкала оценивания презентации
УК-5	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность	Опрос Доклад Тест Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста Шкала оценивания презентации

			коммуникационной деятельности организации		
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации Владеть: навыками организации и координации взаимодействия между людьми, в ситуации межкультурного многообразия членов организации	Опрос Доклад Тест Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста Шкала оценивания презентации
ОПК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: методы и программные средства обработки деловой информации Уметь: выбирать адекватные деловой ситуации средства представления деловой информации	Опрос Доклад Тест Презентация	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста Шкала оценивания презентации
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях.	Знать: методы и	Опрос Доклад	Шкала оценивания

		занятиях. 2. Самостоятельная работа.	программные средства обработки деловой информации Уметь: выбирать адекватные деловой ситуации средства представления деловой информации Владеть: навыками эффективного использования инструментов продуктивной деловой коммуникации	Тест Презентация	опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста Шкала оценивания презентации
--	--	---	---	------------------	--

Шкала оценивания теста

Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов.

13-15 баллов (80-100% правильных ответов);

10-12 баллов (70-75 % правильных ответов);

7-9 баллов (50-65 % правильных ответов);

0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов).

Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-2
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита <i>доклада</i>	0-4
Итого	20

Шкала оценивания опроса

За семестр предусмотрено 3 опроса – 30 баллов.

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-2

2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-2
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-3
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-3
Итого	10

Шкала оценивания презентации

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-3
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-1
4. Постраничные ссылки	0-1
5. Объем и качество используемых источников	0-1
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита презентации	0-3
Итого	15

5.3. 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

Примерный тест

1 вариант

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

- а) служебной сфере
- б) сфере услуг
- в) процессе взаимодействия
- г) межличностном взаимодействии

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) деятельностное
- б) непосредственное
- с) интерактивное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Специфической особенностью делового общения является:

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- с) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

4. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- а) нормы или взаимодействие равных по статусу
- б) определенный контакт руководителя и подчиненного

в) требования руководителя к высшему управленческому звену

г) приказы подчиненного для руководителя

5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:

а) 15%

б) 25%

в) 55%

г) 75%

6. По содержанию общение может быть:

а) материальное

б) когнитивное

в) мотивационное

г) все ответы верны

7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:

а) 0-60 см

б) 60-120 см

в) 120-300 см

г) от 300см и далее

8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:

а) отвращение

б) радость

в) печаль

г) удивление

9. Основные типы невербальной коммуникации:

а) речь

б) движения частей тела

в) время

г) все ответы верны

10. К монологическим видам делового общения относятся:

а) доклад (на заседании, собрании)

б) докладная

в) публичное выступление

г) презентация (реклама)

11. Переговоры - обсуждение с целью:

а) обмена информацией

б) заключение соглашения по какому-либо вопросу

в) выяснение отношений

г) навязывания своих условий сделки:

12. Психологические доводы при выступлении включают:

а) Экономические интересы

б) Экономические интересы

в) Развлечения

г) нет верного ответа

13. «Парафраз» - это:

а) молчание (видимое отсутствие реакции)

б) передача содержания высказывания партнера другими словами

в) повторение последнего слова собеседника

г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов

14. К монологическим видам делового общения относятся:

а) приветственная речь

б) публичное выступление

в) доклад (на заседании, собрании).

г) презентация (реклама

15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

- а) переговоры
- б) совещания и собрания
- в) тренинги
- г) деловые игры

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

17. Укажите неверное утверждение:

- а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно
- б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко
- в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше
- г) верны все утверждения

18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:

- а) манипулирование голосом
- б) комплименты
- в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- г) нет верного ответа

19. Главная характеристика сообщения - это его...:

- а) общественная значимость
- б) доступность
- в) избыточность
- г) новизна

20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:

- а) экономическими и организационными факторами
- б) организационными и эмоциональными факторами
- в) экономическими и эмоциональными факторами
- г) нет верного ответа

2 вариант

1. Деловой разговор - это:

- а) обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
- б) продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений, диалог имеет тематическую направленность
- в) кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
- г) разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) когнитивное
- б) непосредственное
- с) деятельностьное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации, составляет% от всей межличностной коммуникации:

- а) 10-20 %
- б) 20-40 %
- с) 40-60 %
- г) 60-80%

4. Презентационные средства коммуникации это...:

- а) плакаты
- б) голос
- в) шрифт
- г) компьютер

5. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого человека
- г) представление себя другому человеку

6. По содержанию общение может быть:

- а) деятельностное
- б) мотивационное
- в) когнитивное
- г) все ответы верны

7. По способу обмена информацией различают деловое общение:

- а) печатное
- б) устное деловое общение
- в) письменное
- г) приказное

8. К основным типам невербальной коммуникации не относятся:

- а) время
- б) движения частей тела
- в) пространство
- г) нет верного ответа

9. Устные виды делового общения разделяются на:

- а) монологические и диалогические
- б) групповые и личностные
- в) письменные и устные
- г) печатные и письменные

10. К компонентам речевой коммуникации относятся:

- а) говорение
- б) слушание
- в) публичное выступление
- г) чтение

11. Логические доводы при выступлении (способы доказывания) включают:

- а) дедукцию (умозаключение из общего положения, связанное с ним суждения и заключение).
- б) умозаключение о причинной зависимости
- в) навязывания своего взгляда
- г) нет верного ответа

12. Важным элементом деловой беседы является умение:

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

13. Социальное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

14. Выделяют следующие виды слушания:

- а) активное
- б) пассивное
- в) деловое
- г) эмпатическое

15. Письменные виды делового общения включают:

- а) деловое письмо
- б) приказ
- в) инструкция
- г) все ответы верны

16. Этапы работы над текстом включают:

- а) подготовительный этап
- б) написание текста
- в) редактирование
- г) оформление

17. Технология воздействия убеждающей модели общения не включает:

- а) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- б) опора на эмоциональный настрой
- в) комплименты
- г) все ответы верны

18. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

- а) кейсы
- б) переговоры
- в) призывающая речь
- г) совещания и собрания

19. Если конфликт порожден эмоциональными факторами, то:

- а) он слабо поддается устранению
- б) его относительно легко разрешить
- в) он неизбежно превращается в антагонистическое противоречие
- г) его последствия неизбежно негативно скажутся на функционировании группы

20. Позитивный характер конфликта внутри группы проявляется в том, что он может привести к следующим благоприятным последствиям

- а) конфликт может повысить мотивацию на достижение целей
- б) может спровоцировать негативное обострение отношений, в случае неразрешимости противоречий в будущем
- в) конфликт может привести к лучшему пониманию отношений и позиций в группе
- г) конфликт может играть созидательную роль в деле поиска новых путей функционирования группы

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 6-8.

1. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

- а) направленность на помощь работнику
- б) понятность
- в) своевременность
- г) полезность
- д) достоверность
- е) все вышеперечисленные

2. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- а) каналы общения;
- б) мотивы коммуникации
- в) средства коммуникации
- г) реальность осуществления коммуникаций
- д) пространственное расположение каналов

е) тип коммуникационной сети

3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) устная речь

б) мимика

в) рукопожатие

г) поза

д) покашливание

4. Прагматическая функция общения отражает:

а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях

в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач

г) все ответы верны

5. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:

а) протокол

б) письменное свидетельство

в) обучение

г) сообщение

6. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:

а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта

б) для организации архивного хранения

в) для формирования первичной документации

7. Унификация документов заключается:

а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций

б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации

в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму

г) все ответы верны

8. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:

а) руководителем организации

б) заместителем руководителя по безопасности

в) заместителем руководителя по кадрам

г) все вышеперечисленные лица

9. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:

а) акт

б) протокол

в) приказ

г) распоряжение

10. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:

а) на пол

б) на занимаемую должность

в) на уровень оплаты труда

г) на внешний вид

11. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

а) экономические

- б) физические
- в) временные
- г) юридические
- д) культурные

12. Межличностная сторона общения представляет собой:

- а) взаимодействие человека с непосредственным окружением
- б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками
- в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров
- г) все ответы верны

13. Коммуникационный компонент общения представляет собой:

- а) обмен информацией между общающимися индивидами
- б) систему мотивов и целей общения
- в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями
- г) все ответы верны

14. Манипулятивное общение является формой:

- а) межличностного взаимодействия
- б) когнитивного взаимодействия
- в) эмотивного взаимодействия

15. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) интонация
- б) жесты
- в) плач
- г) дистанция между общающимися
- д) громкость голоса

16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) угол общения партнеров
- б) телефон
- в) мимика
- г) дистанция между общающимися
- д) похлопывание по спине

17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:

- а) формальные коммуникации
- б) неформальные коммуникации
- в) вертикальные коммуникации
- г) диагональные коммуникации
- д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий

20. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:

- а) при адресовании документа физическому лицу
- б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
- в) при адресовании документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов

21. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:

- а) если документ является входящим
- б) если документ относится к секретным
- в) если исполнение документа поставлено на контроль

22. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:

- а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств

- б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта
- в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

23. Преимуществом использования электронных документов является:

- а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
- б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
- в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

24. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:

- а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
- б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
- в) отношения между продавцами и покупателями

25. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и содержащий существенные условия договора:

- а) акцепт
- б) оферта
- в) дополнительное соглашение

26. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:

- а) конституция РФ
- б) гражданский кодекс
- в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

27. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:

- а) заявление
- б) объяснительная записка
- в) претензия

28. Целью презентации является:

- а) предоставление информации о товаре (услуге)
- б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
- в) установление контактов

29. Проведение презентаций может сопровождаться:

- а) розыгрышем призов
- б) праздничным концертом
- в) пресс-конференцией

Примерные темы докладов

1. Формы и виды делового общения
2. Общение – основы эффективных деловых коммуникаций
3. Проведение деловой беседы
4. Современная деловая риторика и ее законы
5. Особенности публичного выступления перед недружелюбно настроенной аудиторией.
6. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
7. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.
8. Невербальное общение
9. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
10. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.

11. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.
12. Роль личности в процессе установления делового общения.
13. Конфликт и его причины.
14. Управление конфликтной ситуацией.
15. Проблемы возрастных различий в деловом общении.
16. Эффективный нетворкинг как неотъемлемый компонент успешного делового общения.
17. Универсальный этикет делового общения.
18. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами.
19. Формирование позитивного нетворкинга.
20. Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.
21. Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.
22. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.
23. Стили общения в различных национальных культурах.

Примерные темы для опроса

1. Понятие деловой коммуникации
2. Виды коммуникативных барьеров
3. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса
4. Деловая коммуникация как знаковая система культуры
5. Деловая коммуникация в контексте целевой ситуации
6. Теория эмоционального интеллекта
7. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности
8. Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления
9. Развитие креативности
10. Различные технологии тайм-менеджмента
11. Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор
12. Методы структуризации и представления (визуализации) знаний о целевой ситуации в деловой коммуникации
13. Психологическое типирование. Основные концепции
14. Значение невербальных параметров в коммуникации
15. Гендерные тенденции в общении
16. Манипуляции в общении. Причины, виды и формы манипуляций
17. Методы НЛП и транзактного анализа
18. Вербальная агрессия, моббинг, троллинг как формы агрессивного поведения
19. Техника «я-сообщений», энкодинг как способы противостояния манипуляциям.
20. Корпоративная культура: генезис и функции
21. Стили лидерства в разных корпоративных культурах
22. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации
23. Виды и формы этикета
24. Деловая риторика
25. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами.

Примерные темы презентаций

1. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели
2. Способы принятия решений в разных культурах
3. Дискурсивные модели в разных культурах
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры
5. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации
6. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах
7. Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе
8. Виды и жанры коммуникации в информационном обществе
9. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе
10. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи
11. Особенности консультирования в Интернете
12. Специфика электронных переговоров
13. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.

Примерные вопросы к зачету

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушания в деловой коммуникации. Правила эффективного слушания.
3. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
4. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
5. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
6. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
7. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
8. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.
9. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
10. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
11. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
12. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
13. Особенности делового общения и деловой коммуникации
14. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
15. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
16. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
17. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация

- информационных данных, средств и каналов коммуникации.
18. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
 19. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
 20. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
 21. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
 22. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
 23. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
 24. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллингер.
 25. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
 26. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
 27. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
 28. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
 29. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
 30. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
 31. Техники и правила эффективного нетворкинга
 32. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
 33. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
 34. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
 35. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
 36. Искусство публичного выступления.
 37. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
 38. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
 39. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
 40. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
 41. Деловая коммуникация в блогах.
 42. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
 43. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
 44. Техники и технологии деловых переговоров.
 45. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
 46. Сущность и характеристика понятия «личность». Типы личности по Эверетту Шострему
 47. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
 48. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
 49. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

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

Основными формами текущего контроля являются опрос, доклад, тест, презентация.

Шкала оценивания зачета

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	16-20
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	10-15
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-9
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы, полученные студентом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
41 - 100	Зачтено
0 - 40	Не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров /под ред. В. П. Ратникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 527 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>
2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 163 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/452463>
3. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов /Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. - М.: Юрайт, 2023. - 324с. — Текст: непосредственный.

6.2. Дополнительная литература

1. Асмолова, М.Л. Деловые комплименты [Текст] : управление людьми при внедрении инноваций : учеб. пособие. - М.: Инфра-М, 2014. - 155с.
2. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов /И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. — М. : Юрайт, 2016. — 433 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/478A6FD6-AB2D-44C0-B225-2DFA707E94AC#page/1>
3. Коноваленко, В. А. Основы интегрированных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов /В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед. — М. : Юрайт, 2016. — 486 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/CCFAF39E-5EEE-45A9-9A6B-5DBFED967E67#page/1>
4. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>
5. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов /В.Н. Лавриненко, Л. Чернышова, В.В. Кафтан. — М. : Юрайт, 2017. — 118 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E#page/1>
6. Спивак, В. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2016. — 460 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/9E0705A3-F1B7-4F55-8DB3-8FA62F82EA08#page/1>
7. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. — М.: Юрайт, 2017. — 324 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914#page/1>
8. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 368 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554788>

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://chelpro.ru/get-professional/primer-kodeksa>
2. http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm
3. <http://www.geshtaltpsy.ru/interesno1.php>
4. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>;
5. <http://www.biznesprocess.ru/2009/08/metod-nominalnyx-grupp/>
6. «Деловой протокол&этикет» Журнал электронная версия
7. <http://club-energy.ru/c.php>
8. <http://www.aup.ru/books/m161/>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации

www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.