

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 16.05.2023 16:39:14  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса  
Лумумбы»**

---

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

---

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

---

**38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

---

**Управление предприятиями наукоемких отраслей промышленности**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2023 г.**

## **1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков построения деловых коммуникаций, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста.

В задачи изучения дисциплины входят:

- приобретение студентами знаний теоретических основ деловой коммуникации, этики и психологии делового общения;
- овладение студентами основными понятиями, категориями, инструментами построения деловой коммуникации;
- освоение студентами эффективных приемов и форм делового общения и взаимодействия;
- умение практически использовать полученные знания для выстраивания конструктивных деловых отношений.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

<b>Шифр</b>	<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)</b>
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
УК-4	Способен к коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии на русском как иностранном и иностранном(ых) языке(ах) на основе владения взаимосвязанными и взаимозависимыми видами репродуктивной и продуктивной иноязычной речевой деятельности, такими как аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод в повседневной, социокультурной, учебно-профессиональной, официально-деловой и научной сферах общения	УК-4.1 Выбирает стиль делового общения, в зависимости от языка общения, цели и условий партнерства
УК-12	Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных	УК-12.1 Осуществляет поиск нужных источников информации и данных, воспринимает, анализирует, запоминает и передает информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО**

Дисциплина «МАРКЕТИНГ» относится к базовой компоненте.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Деловые коммуникации».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		Организационное поведение Управление человеческими ресурсами Антикризисное регулирование Преддипломная практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Подготовка, оформление и защита ВКР
УК-4	Способен к коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии на русском как иностранном и иностранном(ых) языке(ах) на основе владения взаимосвязанными и взаимозависимыми видами репродуктивной и продуктивной иноязычной речевой деятельности, такими как аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод в повседневной, социокультурной, учебно-профессиональной, официально-деловой и научной сферах общения		Маркетинг Преддипломная практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Подготовка, оформление и защита ВКР
УК-12	Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать,		Управление изменениями Преддипломная практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач; проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных		Подготовка, оформление и защита ВКР

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 3 зачетных единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр(-ы)			
		1	2	3	4
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	34	34			
Лекции (ЛК)	17	17			
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17			
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	21	21			
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	17	17			
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	ак.ч.	<b>2</b>	<b>2</b>		
	зач.ед.	<b>72</b>	<b>72</b>		

\* - заполняется в случае реализации программы в заочной форме

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для ОЧНО-ЗАОЧНОЙ формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр(-ы)			
		1	2	3	4
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	14	14			
Лекции (ЛК)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)	14	14			
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	44	44			
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	14	14			
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	ак.ч.	<b>72</b>	<b>72</b>		
	зач.ед.	<b>2</b>	<b>2</b>		

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы
Тема 1. Деловое общение: структура, функции, виды.	Трудности делового общения: дефектное и деструктивное общение. Акцентуации характера. Эффективность коммуникаций и коммуникативные барьеры.	ЛК, ПР, СЗ
Тема 2. Перцептивная сторона делового общения.	Социальная перцепция. Социальные стереотипы. Эффекты восприятия.	ЛК, ПР, СЗ
Тема 3. Коммуникативная сторона общения.	Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Управленческая информация: вертикальная и горизонтальная, формальная и неформальная. Коммуникационный процесс: этапы и участники. Эффективность коммуникаций и коммуникативные барьеры. Вербальные и невербальные средства общения.	ЛК, ПР, СЗ
Тема 4. Интерактивная сторона общения.	Деловое общение как межличностное взаимодействие. Теории межличностного взаимодействия. Символический интеракционизм. Теория обмена. Теория управления впечатлениями. Трансактный анализ. Трансакции Э. Берна. Состояния Я Родитель, Я Взрослый, Я Дитя. . Взаимодействие в процессе делового общения. Сущность интеракции. Партнеры по общению.	ЛК, ПР, СЗ

	Стратегия и тактика взаимодействия. Этапы делового общения.	
Тема 5. Взаимодействие в рабочей группе.	<p>Определение и характеристики рабочей группы.</p> <p>Групповая сплоченность, зрелость группы, психологическая структура.</p> <p>Основные составляющие психологической структуры: композиционная подструктура; подструктура эмоциональных межличностных предпочтений; коммуникативная подструктура; подструктура функциональных (ролевых) отношений.</p> <p>Феномен группового давления: социальная фасилитация, социальный паразитизм, эффект Рингельманна и конформизм. Факторы, определяющие степень конформизма.</p>	ЛК, ПР, СЗ
Тема 6. Манипуляции в деловом общении.	<p>Определение манипуляции, ее признаки, причины возникновения.</p> <p>Технология манипуляции. Манипуляции в деловом общении.</p> <p>Организационно-процедурные приемы манипуляции. Психологические приемы манипуляции. Логические приемы манипуляций. Речевые психотехники. Защита от манипулятивного воздействия.</p>	ЛК, ПР, СЗ
Тема 7. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.	<p>Понятие и основные составляющие конфликта.</p> <p>Классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов в деловом общении.</p> <p>Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.</p> <p>Стратегия ухода от удара, стратегия принуждения, стратегия приспособления, стратегия компромисса, стратегия сотрудничества.</p> <p>Психотехники коммуникативного поведения.</p>	ЛК, ПР, СЗ
Тема 8. Этика и этикет делового общения.	<p>Этика делового общения. Основные понятия профессиональной этики. Принципы профессиональной этики.</p> <p>Базовые этические ценности делового общения.</p> <p>Нормы поведения в деловом общении.</p> <p>Этикет делового общения. Правила делового общения. Телефонный этикет.</p>	ЛК, ПР, СЗ
Тема 9. Формы деловых коммуникаций.	<p>Деловая беседа: понятие и отличительные признаки.</p> <p>Виды деловой беседы, их цели. Правила эффективного проведения деловой беседы.</p> <p>Эффективное слушание и эффективное изложение мысли.</p> <p>Деловое совещание, основные виды и их характеристика. Правила эффективного проведения деловых совещаний. Подготовка и руководство ходом делового совещания.</p> <p>Деловые переговоры, их сущность и роль в управлении организацией. Четыре принципа Гарвардского метода ведения переговоров.</p>	ЛК, ПР, СЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – семинарские занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Проектор
Лаборатория	Аудитория для проведения лабораторных работ, индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и оборудованием.	
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	21 рабочее место: сист.блок P4 C2D/3160 MHz MB/ 320 GB/DVD±RW/ LCD monitor 19"+ 1 проектор
Компьютерный класс	Компьютерный класс для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная персональными компьютерами (в количестве ___ шт.), доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1) Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-



16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531364> (дата обращения: 19.04.2023).

2) Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511179> (дата обращения: 19.04.2023).

*Дополнительная литература:*

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473473> (дата обращения: 21.06.2021).

2. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469815> (дата обращения: 21.06.2021).

3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426318> (дата обращения: 21.06.2021).

4. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469928> (дата обращения: 21.06.2021).

5. Фишер Р. переговоры без поражения: Гарвардский метод / Р. Фишер, В. Юри, Б. Патон. — М.: Эксмо, 2010.

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

- Электронная библиотека диссертаций РГБ <http://diss.rsl.ru/>

- РУДН Economist <http://economist.rudn.ru>

- Институт экономического анализа <http://www.iea.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS  
<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>
- справочно-поисковая система «Консультант+» <http://www.consultant.ru/>
- источник информации об изменениях российского хозяйственного законодательства <http://www.garant.ru/>
- Федеральной службы государственной статистики РФ <http://www.gsk.ru/>
- Научная электронная библиотек – крупнейший информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования  
<http://www.elibrary.ru>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Деловые коммуникации».
2. Методические указания по выполнению и оформлению курсовой работы/проекта по дисциплине «Деловые коммуникации».

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Деловые коммуникации» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, 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, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН.

### **РАЗРАБОТЧИКИ:**

_____		<b>Диесперова Н.А.</b>
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
_____	_____	_____

---

Должность, БУП

---

Подпись

---

Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

---

Наименование БУП

---

Подпись

---

Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

---

Должность, БУП

---

Подпись

---

Фамилия И.О.

**Кафедра Прикладной экономики**  
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН  
на заседании кафедры  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

---

(наименование дисциплины)

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

---

(код и наименование направления подготовки)

**УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НАУКОЕМКИХ ОТРАСЛЕЙ  
ПРОМЫШЛЕННОСТИ**

---

(наименование профиля подготовки)

**бакалавр**

---

Квалификация (степень) выпускника

## Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Дисциплина Деловые коммуникации

Код контролируемой компетенции или ее части	Контролируемый раздел дисциплины	Контролируемая тема дисциплины	ФОСы (форма контроля освоения ООП)											Баллы темы	Баллы раздела			
			Аудиторная работа						Самостоятельная работа									
			Опрос	Тест	Коллоквиум	Контрольная работа	Выполнение ЛР	Работа на занятии	Кейсы	Выполнение ДЗ	Реферат	Выполнение РГР	Выполнение КР/КП			Доклад/презентация	Экзамен/Зачет	
УК-3 УК-4 УК-12	Раздел 1: Деловое общение и деловые коммуникации	Тема 1: Деловое общение: структура, функции, виды.	1						2	2								
		Тема 2. Перцептивная сторона делового общения.	1							2								
		Тема 3. Коммуникативная сторона общения.	1					2	2				2					
		Тема 4. Интерактивная сторона общения.	1					2										
УК-3 УК-4 УК-12	Раздел 2: Деловое взаимодействие в группе	Тема 5. Взаимодействие в рабочей группе.	1						2				2					

УК-3 УК-4 УК-12	Раздел 3: Манипуляции в деловом общении.	Тема 6. Манипуляции в деловом общении.	1						4								
УК-3 УК-4 УК-12	Раздел 4: Конфликты в деловом общении и способы их преодоления	Тема 7. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления	1						4								
УК-3 УК-4 УК-12	Раздел 5: Этика и этикет делового общения.	Тема 8. Этика и этикет делового общения.	1						4								
УК-3 УК-4 УК-12	Раздел 6: Формы деловых коммуникаций.	Тема 9. Формы деловых коммуникаций.	1						4								
		Реферат	9								12						
		Рубежная аттестация				15											
		Итоговая аттестация														30	
		ИТОГО	9			15			14	16	12				4	30	

**Приложение 3**  
(обязательное)

Дисциплина **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**  
(наименование дисциплины)

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

Вопрос 1. Содержание, цели, средства и функции коммуникаций.

Вопрос 2. Какие существуют механизмы межличностного восприятия?.

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

Вопрос 1. В чем заключаются социально-психологические феномены влияния группы на индивида?

Вопрос 2. Сущность деловых коммуникаций.

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

Вопрос 1. Значение деловых коммуникаций в управлении организацией.

Вопрос 2. Чем обусловлены ошибки восприятия?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4**

Вопрос 1. Виды и типы коммуникаций в организации.

Вопрос 2. Что такое эмпатия и каково ее значение для эффективного общения?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Вопрос 1. Основные элементы процесса деловых коммуникаций.

Вопрос 2. Что такое социальная фасилитация?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Вопрос 1. Основные этапы процесса коммуникации.

Вопрос 2. Как проявляется эффект Рингельмана?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Вопрос 1. Основные этапы и условия информационного воздействия.

Вопрос 2. Что такое каузальная атрибуция? Какое действие она оказывает на партнера по общению?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Вопрос 1. Управленческая коммуникация, ее виды и назначение.

Вопрос 2. В чем суть социального паразитизма?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Вопрос 1. Что представляет собой оптико-кинетическая система, какие элементы входят в ее структуру?

Вопрос 2. Какие существуют речевые психотехники манипулятивного воздействия?



**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Вопрос 1. Как выражаются в мимике основные эмоциональные состояния?

Вопрос 2. Какие психологические уловки применяются в процессе манипуляции? Как от них защищаться?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

Вопрос 1. Что представляет собой акустическая система, какие элементы входят в ее структуру?

Вопрос 2. Что такое конфликт? Какие основные стадии протекания конфликта?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

Вопрос 1. Что относится к экстралингвистическим средствам, и какую роль они играют в деловом общении?

Вопрос 2. Что такое конфликтоген и синтон?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

Вопрос 1. Оценка продуктивности управленческого воздействия и коммуникации.

Вопрос 2. Что такое трансакция? Какие виды трансакций существуют?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

Вопрос 1. Коммуникационные сети и их эффективность.

Вопрос 2. Что такое деловая беседа? Какие этапы выделяются в деловой беседе?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

Вопрос 1. Какие основные тактики реализуются в процессе взаимодействия?

Вопрос 2. Что представляют собой переговоры в форме делового общения?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

Вопрос 1. Внутриорганизационные коммуникации и коммуникации организации с внешней средой.

Вопрос 2. Какие основные этапы выделяются в деловом общении?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

Вопрос 1. Из каких этапов состоит переговорный процесс?

Вопрос 2. Барьеры организационной коммуникации?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

Вопрос 1. Что такое манипуляции? Каковы ее признаки?

Вопрос 2. Какие стратегии могут быть использованы участниками переговоров?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

Вопрос 1. Что представляет собой процесс восприятия как психический процесс?

Вопрос 2. Какие стратегии переговоров применяют в условиях конфронтации?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

- Вопрос 1. Какие основные этапы выделяются в деловом общении?  
Вопрос 2. Каковы особенности восприятия.

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

- Вопрос 1. Какие причины широкого применения манипуляций в деловом общении?  
Вопрос 2. Что является показателем успешности переговоров.

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

- Вопрос 1. Что означает термин «стереотип»?  
Вопрос 2. Какие манипулятивные приемы используются в деловом общении?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

- Вопрос 1. Какие основные принципы организации восприятия?  
Вопрос 2. Какие факторы влияют на процесс формирования первого впечатления.

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

- Вопрос 1. В чем суть манипулятивных приемов психологического характера?  
Вопрос 2. Какие существуют виды переговоров?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

Вопрос 1. В чем состоит специфика современного делового этического кодекса России?  
Вопрос 2. Как нужно себя вести в условиях конфликта?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26

Вопрос 1. Что представляют собой переговоры в форме делового общения?  
Вопрос 2. В чем заключается этика делового общения?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 27

Вопрос 1. Каковы функции деловых подарков и сувениров?  
Вопрос 2. Каковы этикетные правила ведения делового телефонного разговора?

**Составитель** \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
(подпись)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

Примечание \* Практическая (ое) задача/задание включается по усмотрению преподавателя.

К комплекту экзаменационных билетов прилагаются разработанные преподавателем и утвержденные на заседании кафедры критерии оценки по дисциплине.

Критерии оценки:  
(в соответствии с действующей нормативной базой)

#### **Критерии оценки ответов на экзаменационные вопросы:**

Ответ на каждый экзаменационный вопрос оценивается от 0 до 15 баллов:

Критерии оценки ответа	Баллы		
	Ответ не соответствует критерию	Ответ частично соответствует критерию	Ответ полностью соответствует критерию

Ответ является верным	0	1,25	2,5
Обучающийся дает ответ без наводящих вопросов экзаменатора	0	1,25	2,5
Обучающийся практически не пользуется подготовленным черновиком	0	1,25	2,5
Ответ показывает уверенное владение обучающего терминологическим и методологическим аппаратом дисциплины	0	1,25	2,5
Ответ имеет четкую логичную структуру	0	1,25	2,5
Ответ показывает понимание обучающимся связей между предметом вопроса и другими разделами дисциплины и/или другими дисциплинами	0	1,25	2,5

**Приложение 4**  
(рекомендуемое)

**Примерный перечень оценочных средств**

п / п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<i><b>Аудиторная работа</b></i>			
1	Опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимися на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	База тестовых заданий
3	Контрольная работа	Средство контроля, организованное как аудиторное занятие, на котором обучающимся необходимо самостоятельно продемонстрировать усвоение учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4.	Кейс	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейса
5.	Презентация (защита) проекта/доклада/реферата/сообщения*	Средство контроля способностей обучающихся представить перед аудиторией результаты проделанной работы	Темы проектов/докладов/рефератов/сообщений и пр.
6.	Экзамен	Оценка работы студента в течение семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Примеры заданий/вопросов, пример экзаменационного билета
<i><b>Самостоятельная работа</b></i>			
2	Курсовая работа/курсовой проект	Вид самостоятельной письменной работы, направленный на творческое освоение общепрофессиональных и профильных	Темы курсовых заданий

		профессиональных дисциплин (модулей) и выработку соответствующих профессиональных компетенций.	
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
6	Выполнение домашних заданий	<p>Различают задачи и задания:</p> <p>а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p>	Комплект разноуровневых задач и заданий

**Оформление задания для кейс-задачи**

**Кафедра Прикладной экономики**  
(наименование кафедры)

## **Кейс-задача**

по дисциплине **Деловые коммуникации**  
(наименование дисциплины)

**Кейс - проблемное задание, предполагающее осмысление студентом реальной профессионально-ориентированной ситуации и поиск решения поставленной проблемы.**

### **Тема 1.**

#### **Кейс 1.** «Переговоры на собеседовании».

Деловая ситуация на собеседовании о приеме на работу следующая:

- Я вижу, что вы требуете начальную зарплату в 120 000 руб. в месяц.

- Да.

- Наша компания не может платить вам такие деньги. С такой зарплатой вы стали бы самым высоко оплачиваемым бренд-менеджером нашей компании.

Ответьте на вопрос, вы согласились бы на меньшую зарплату? Или нет? Что вы бы ответили на данное заявление?

Обоснуйте свой ответ.

### **Тема 3-4.**

#### **Кейс 2.** «Коммуникативная сторона делового общения».

Вы хотите самостоятельно продать машину, чтобы купить новую. Вы полагаете, что она стоит 200 000 руб., и вам известны ее небольшие дефекты (которые вы считаете таковыми). Какое объявление вы будете давать?

а) 200 000 руб. (торг уместен);

б) 250 000 руб.;

в) 300 000 руб. (торг уместен);

г) не станете указывать цену;

д) 200 000 руб.?

Обоснуйте свой ответ. Поясните, какой смысл имеет выражение «торг уместен»:

- для продавца;
- для покупателя.

Объясните причины, по которым продавец пишет «торг уместен».

Спрогнозируйте действия покупателя после того, как он прочитал «торг уместен».

#### **Кейс 3.** «Коммуникативная и интерактивная стороны деловых переговоров».

Вы главный переговорщик фирмы по производству газированных напитков. Начальник отдела закупок крупнейшей в стране сети гипермаркетов заявил, что вам нужно снизить цены за 12 баночную упаковку на 2 рубля, иначе сеть откажется от вашего товара. Сейчас они продают миллион упаковок вашей «Колы Поп» в год. Что вы сделаете:

а) улыбнетесь и скажите «нет»;



- б) согласитесь;
- в) предложите компромисс?

Обоснуйте свой ответ.

Дайте ответы на следующие вопросы:

Почему переговорщик боится сказать «нет»?

Почему переговорщик не хочет соглашаться?

Как определить, насколько решительно настроен руководитель отдела закупок, действительно, отказаться от вашей газировки?

Какие варианты настроения являются более подходящими в данной ситуации?

- мягкий;
- жесткий.

Какие преимущества мягкого и жесткого подхода?

Какое правило совершения уступок?

Какое главное слово переговорщика во время переговоров:

а) «да»

б) «нет»

в) другой вариант (какой?)

Обоснуйте свои ответы.

## **Тема 6.**

### **Кейс 4.** «Использование манипуляций в деловых переговорах»

Вы консультант по маркетингу, работающий в известном маркетинговом агентстве. Сейчас вы пытаетесь заключить сделку с директором по маркетингу крупной компании, одним из ваших клиентов. Он возмущается по поводу названной вами суммы за выполнение одной из работ в рамках разработки долгосрочной маркетинговой стратегии компании. Постепенно он становится все более несдержанным в высказываниях, угрожает передать дела другой фирме, делает намеки на предмет вашего профессионализма и постоянно перебивает вас. Что вы сделаете?

а) ответите ему в том же духе – в том же тоне и на том же языке;

б) ответите в абсолютно противоположном тоне, пользуясь абсолютно противоположной лексикой;

в) встанете и уйдете;

г) проигнорируете его поведение и будете настаивать на своих цифрах?

Обоснуйте свою позицию.

### **Кейс 5.** «Манипуляции в деловом общении».

Ваш коллега стал вести себя грубо, саркастично и вызывающе. Что вы сделаете?

а) отведете его в сторону и объясните, что такое поведение создает для вас проблемы;

б) проигнорируете его поведение и будете заниматься своей работой.

Обоснуйте свою позицию.

## **Тема 7.**

### **Кейс 6.** «Конфликт в деловом общении».

Оцените следующее выражение: «Столкнувшись с тяжелым оппонентом, лучше уступить что-нибудь не слишком ценное для того, чтобы создать атмосферу доброжелательности».

Утверждение:

а) верно

б) неверно.

Обоснуйте свою точку зрения, сформулируйте, что вы понимаете под: «тяжелым оппонентом», «лучше», «уступить», «что-нибудь не очень ценное», «атмосфера доброжелательности».

Предложите свою линию поведения в такой ситуации, приведите доводы в поддержку своей позиции.

**Кейс 7.** «Разрешение конфликта в деловом общении».

У вас возник конфликт с поставщиком из-за товара, который он представил к оплате и который, по вашему твердому убеждению, был доставлен в некондиционном виде. Что вы будете делать:

- а) заблокируете выплаты по всем счетам;
- б) заблокируете выплаты только по счетам, относящимся к спорному товару;
- с) предложите компромисс относительно оплаты спорного товара?

Обоснуйте свой выбор. Сформулируйте компромиссное предложение, которые вы могли бы сделать в данной ситуации – в случае выбора варианта «с».

**Критерии оценки:**

Кейс оценивается от 0 до 2 баллов

Критерии оценки	Баллы		
	Ответ не соответствует критерию	Ответ частично соответствует критерию	Ответ полностью соответствует критерию
Студент принял участие в решении кейса	0	0,165	0,33
Высказывания студента были логично структурированы	0	0,165	0,33
Студент проявлял уважение к другим принявшим в решении кейса участникам, соблюдал нормы речевого этикета	0	0,165	0,33
Студент в своих высказываниях опирался на ранее полученные знания и компетенции	0	0,165	0,33
Студент показал способность к моделированию реальных управленческих ситуаций через приведение примеров (в т.ч. оценку рисков, учет позиций других сотрудников и т.п.)	0	0,165	0,33
Студент показал готовность выполнять управленческую деятельность через активную постановку себя на позицию менеджера	0	0,165	0,33

Составитель \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Оформление вопросов для коллоквиумов, собеседования

Кафедра Прикладной экономики  
(наименование кафедры)

**Вопросы для коллоквиумов, собеседования**

по дисциплине Деловые коммуникации  
(наименование дисциплины)

Тема 1.

1. Что такое коммуникация и зачем она нужна в управлении организацией?
2. Что определяет эффективность коммуникаций?
3. Какие бывают коммуникативные барьеры, какие используются методики их преодоления?
4. В чем суть акцентуаций характера, как они влияют на эффективность деловой коммуникации?

Тема 2.

1. Что представляет собой восприятие как психологический процесс?
2. В чем отличие перцепции от социальной перцепции?
3. Что такое «стереотип»? какую роль он играет в процессе восприятия?
4. Что определяет первое впечатление?
5. В чем суть эмпатии, как она влияет на эффективность общения?
6. Чего позволяет добиться использование техники «вчувствования»?
7. В чем суть рефлексии?

Тема 3.

- Коммуникативная сторона общения. 1. Какие основные элементы коммуникативного процесса?
2. В чем функция обратной связи в коммуникации?
  3. Что такое метакоммуникация и метасообщение?
  4. Что такое коммуникативные барьеры? Назовите основные барьеры коммуникации.
  5. Что такое вербальная коммуникация?
  6. Что представляет собой активное слушание?
  7. Что такое невербальная коммуникация?
  8. С помощью каких систем передается невербальная информация?

Тема 4.

1. Что такое транзакция, какие виды транзакций вы знаете?
2. Какие типичные состояния сознания в процессе взаимодействия выделяются в транзактном анализе?
3. Какие основные этапы делового взаимодействия существуют?

Тема 5.

1. Как влияет группа на индивидуума, раскройте социально-психологические феномены влияния группы на индивида?
2. Что такое социальная фасилитация?
3. В чем суть социального паразитизма?
4. Как проявляется эффект Рингельмана?
5. Каковы причины конформизма?

Тема 6.

1. В чем причина широкого использования манипуляций в современном обществе?
2. Какие манипулятивные приемы используются в деловом общении?
3. Как можно распознать манипуляцию в процессе общения?
4. Как защищаться от манипулятивного воздействия?

Тема 7.

1. В чем причины возникновения конфликтов в деловом общении?
2. Что такое «конфликтоген» и «синтон»? Приведите примеры?
3. Какие существуют стратегии поведения в конфликтной ситуации?

Тема 8.

1. Как соотносятся понятия этики и деловой этики?
2. Соблюдение каких этических принципов являются, по вашему мнению, наиболее важным в современных условиях?
3. Назовите и дайте характеристику базовым этическим ценностям делового общения.
4. какие принципы лежат в основе современного делового этикета?
5. Какую роль играет соблюдение правил делового этикета в установлении эффективного делового общения?

Тема 9.

1. В чем особенность деловых переговоров, отличающая их от всех других видов коммуникации?
2. Какой метод ведения переговоров считается наиболее действенным?
3. В чем суть Гарвардского метода ведения переговоров?
4. В чем заключаются главные правила проведения презентации?
5. Назовите главные ошибки («грехи») презентации?

**Критерии оценки:**

Верный развернутый ответ — 1 балл. Верным признается любой ответ, содержащий информацию, отраженную в источниках из списка основной и рекомендованной литературы, лекций, достоверных источников. Развернутый ответ предполагает наличие структуры ответа, ссылки на источник, логики ответа и пояснений.

Верный краткий ответ — 0,5 баллов. Верным признается любой ответ, содержащий информацию, отраженную в источниках из списка основной и рекомендованной литературы, лекций, достоверных источников. Краткий ответ предполагает непосредственно ответ на вопрос без дополнительных пояснений.

Неверный ответ — 0 баллов.

Оформление комплекта заданий для контрольной работы

Кафедра Прикладной экономики  
(наименование кафедры)

## Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине Деловые коммуникации  
(наименование дисциплины)

Вопрос 1. Содержание, цели, формы и особенности делового общения.

Вопрос 2. Барьеры, трудности и дефекты делового общения.

Вопрос 3. Основные механизмы перцепции (дайте характеристику). Предубеждения, предрассудки и эффекты восприятия (желательно с примерами).

Вопрос 4. Теории межличностного взаимодействия (перечислите, дайте характеристику). Основы транзактного анализа.

Вопрос 5. Пять систем невербальной коммуникации (перечислите, дайте характеристику).

### Критерии оценки:

Каждый вопрос оценивается 0-3 баллов. Максимальное количество баллов – 15.

Баллы	Критерий оценки
0	Обучающийся не ответил на вопрос или ответ полностью неверен.
1-2	Обучающийся дал верный, достаточно полный ответ, раскрывающий основные положения вопроса.
3	Обучающийся дал верный, развернутый, четкий и хорошо структурированный ответ, полностью раскрывающий вопрос.

Составитель \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Оформление групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

Кафедра Прикладной экономики  
(наименование кафедры)

## **Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов\*\***

по дисциплине Деловые коммуникации  
(наименование дисциплины)

### **Индивидуальные творческие задания (проекты):**

#### **Тема 1.**

Задание 1. Разработать свое резюме для предоставления компаниям-работодателям, в соответствии с принятыми в деловом мире структурой и форматом.

#### **Тема 2.**

Задание 2. Подготовить перечень вопросов, которые надо задать на собеседовании для приема на работу представителю компании – работодателя.

#### **Тема 3-4.**

Задание 3. Изучить 13 рекомендаций по методу принципиального ведения переговоров (Гарвардского университета). Дать ответ, почему, на взгляд отвечающего, Гарвардский метод ведения переговоров считается эффективным? Почему с его помощью оказывается возможным снять тяжелые противоречия, возникающие между сторонами?

#### **Тема 5.**

Задание 4. Сравнить конформизм и компромисс, показать положительные и отрицательные стороны этих явлений. Проанализировать преимущества и недостатки коллегиального принятия решения. Предложить способы смягчения или нейтрализации отрицательных последствий коллегиального принятия решения.

#### **Тема 8.**

Задание 5. Привести основные принципы деловой этики, дать ответ на вопрос, следует ли предприниматели, руководители высшего звена, работники компаний и организаций этим принципам, обоснуйте свой ответ. Показать, почему соблюдение принципов деловой этики является условием успешного и эффективного функционирования компании на рынке в течение длительного периода.

Задание 6. Дать сравнительную характеристику основных положений этикета делового общения, принятого в разных странах мира (Америка, Европа, Япония, Россия).

#### **Тема 9.**

---

\*\*Кроме курсовых проектов (работ)

Задание 7. Подготовить презентацию на одну из предложенных тем (доклада или реферата) в соответствии с основными принципами подготовки рефератов и требованиями к подготовке текстовых файлов.

Задание 8. Подготовить деловое письмо, в котором компания-производитель шоколадных конфет информирует своих дистрибьюторов о выводе нового продукта (новой марки) на рынок.

**Критерии оценки:**

Каждое домашнее задание оценивается от 0 до 2 баллов.

Критерии оценки	Баллы		
	Ответ не соответствует критерию	Ответ частично соответствует критерию	Ответ полностью соответствует критерию
Домашнее задание выполнено в срок	0	0,1	0,25
Домашнее задание включает все требуемые элементы/информацию	0	0,15	0,25
Студентом продемонстрирована способность выносить суждения, заключения, делать выводы	0	0,25	0,5
Результаты выполнения задания могут быть признаны корректными/верными	0	0,5	1

*(в соответствии с действующей нормативной базой)*

Составитель \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Оформление тем для эссе (рефератов, докладов, сообщений)**

**Кафедра Прикладной экономики**  
(наименование кафедры)

## **Темы докладов**

по дисциплине Деловые коммуникации  
(наименование дисциплины)

1. Акцентуации характера и трудности коммуникаций.
2. Каузальная атрибуция и ее действие на понимание партнера по общению.
3. Основные каналы невербальной коммуникации.
4. Концепция взаимодействия Э. Берна.
5. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
6. Правила современного делового этикета.
7. Гарвардский метод ведения переговоров.
8. Правила деловой переписки.

**Критерии оценки:**

Доклад/презентация оценивается от 0 до 2 баллов

<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы</b>		
	<b>Ответ не соответствует критерию</b>	<b>Ответ частично соответствует критерию</b>	<b>Ответ полностью соответствует критерию</b>
Тема доклада студентом раскрыта	0	0,33	0,66
Прослеживается структура и логика доклада	0	0,33	0,66
Соблюдается регламент выступления	0	0,33	0,66



Оформление тем для эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Кафедра Прикладной экономики  
(наименование кафедры)

## Темы рефератов

по дисциплине Деловые коммуникации  
(наименование дисциплины)

1. Теория «человеческих отношений» и её применение в практике рыночной экономики.
2. Социальные стереотипы и их влияние на эффективность делового общения.
3. Ролевое поведение в деловых коммуникациях.
4. Основные стороны общения, их взаимосвязь и их роль в деловых переговорах.
5. Типы и основания выделения темперамента по Гиппократу.
6. Психологический тип личности и тип характера.
7. Основные положения типологии К.Г. Юнга.
8. Основные положения психоанализа З.Фрейда и его последователей.
9. Гуманистическая психология А. Маслоу.
10. Главные особенности социальной перцепции.
11. Факторы, определяющие первое впечатление.
12. Эмпатия и ее роль в эффективном общении.
13. Казуальная атрибуция, ее действие на понимание партнера по общению.
14. Невербальное поведение в процессе делового общения и его влияние на результаты переговоров.
15. Использование вербальных средств общения для достижения результатов переговоров.
16. Метакоммуникация в коммуникативном процессе.
17. Методы преодоления коммуникативных барьеров.
18. Визуальный контакт в процессе общения.
19. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
20. Трансактный анализ Э.Берна.
21. Причины манипуляции и ее широкого применения в современном обществе.
22. Технологические приемы в деловом общении.
23. Речевые психотехники манипулятивного воздействия.
24. Социально-психологические феномены влияния группы на индивида.
25. Социальная фасилитация и ее проявления во взаимодействии людей.
26. Социальный паразитизм: суть и формы проявления.
27. Стратегии поведения в условиях конфликта.
28. Роль конфликта в достижении результата в деловых переговорах.
29. Правила поведения в условиях конфликта.
30. Влияние деструктивных конфликтов на эффективность работы рабочей группы.
31. Стратегии переговоров, условия их применения.
32. Противоречия морали в экономической сфере жизнедеятельности общества.
33. Этические ценности делового общения.
34. Специфика современного делового этического кодекса России.
35. Влияние имиджа делового человека на результаты деловых переговоров.
36. Роль делового этикета в установлении эффективных деловых отношений.

37. Функции и назначение подарков и сувениров в деловой жизни.

**Критерии оценки:**

Реферат оценивается от 0 до 12 баллов:

Критерии оценки	Баллы		
	Ответ не соответствует критерию	Ответ частично соответствует критерию	Ответ полностью соответствует критерию
Реферат выполнен в срок	0	-	1
Реферат логично выстроен, четко структурирован, объем соответствует требуемому	0	-	1
Реферат оформлен в соответствии с требованиями	0	-	1
Студентом корректно оформлены заимствования	0	-	1
Студентом представлены объективные проверенные научные источники информации, в реферате использована актуальная информация	0	0,5	1
Студентом представлены относительно глубокие суждения и выводы	0	0,5	1
Реферат отражает хорошо понимает идеи, высказанных в источниках	0	0,5	1
Студент сопоставляет данные нескольких источников, выявляет связи между ними, проводит сравнение, обобщение, классификацию	0	0,5	1
Студент использует собственные формулировки для представления информации	0	0,5	1
Формулировки студента не искажают смыслы, изложенные в источниках	0	0,5	1

(в соответствии с действующей нормативной базой)

Составитель \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**Критерии оценки:**

Максимальное количество баллов – 100.

Итоговая аттестация включает в себя 2 этапа:

1. оценка работы студента на занятиях, оценка письменных контрольных работ, тестов, домашних заданий и кейсов, докладов и презентаций и устного опроса по темам курса. Максимальное количество баллов за этот этап – 70;
2. оценка ответов на экзаменационный тест – 10 баллов;
3. оценка ответов на вопросы экзаменационного билета – 20 баллов.

Оценка неудовлетворительно выставляется в форме F(2); FX(2+).

Оценка F(2) выставляется при условии, если студент набрал менее 30 баллов, оценка FX(2+) – 31-50 баллов.


Оценка удовлетворительно выставляется в форме E(3); D(3+). Оценка E(3) выставляется при условии, если студент набрал от 51 до 60 баллов. Оценка D(3+) – при условии наличия 61-68 баллов.

Оценка хорошо выставляется в форме C(4) при условии, если студент набрал 69-85 баллов.

Оценка отлично выставляется в форме B(5); A(5+). Оценка B(5) выставляется, если студент набрал 86-94 балла и свидетельствует о выполнении всех требуемых условий прохождения курса. Оценка A(5+) – 95-100 баллов выставляется не только при условии выполнения всех требований, но и с обязательным проявлением творческого отношения к предмету, умения находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умения работать с источниками, которые содержатся в дополнительной литературе к курсу, умения соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН/ФГОС.

**РАЗРАБОТЧИКИ:**

_____		<b>Диесперова Н.А.</b>
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

_____	_____	_____
Наименование БУП	Подпись	Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

